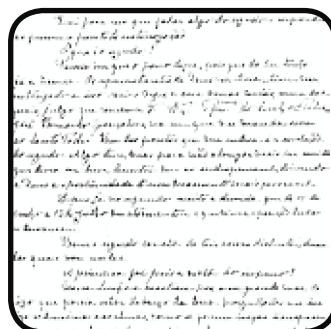




Enschede = E-Ready?

Een onderzoek naar de intentie tot gebruik
van eParticipatiemiddelen in de gemeente
Enschede

*Afstudeerverslag Marit Stegeman
oktober 2008*





Enschede = E-Ready?



Een onderzoek naar de intentie tot gebruik
van eParticipatiemiddelen in de gemeente
Enschede



Afstudeerverslag van
M.T. Stegeman

s0029971
maritstegeman@hotmail.com

oktober 2008



In opdracht van:

Gemeente  Enschede

Gemeente Enschede
Afdeling Raadsgriffie

Begeleider:
J.G.M. Heuvel (raadsadviseur)



Universiteit Twente
de ondernemende universiteit

Universiteit Twente
Toegepaste Communicatiewetenschap

Begeleiders:
Drs. W.J. Pieterse (1e begeleider)
Drs. M.J. ter Hedde (2e begeleider)

VOORWOORD

“Ik ga echt nóóit meer aan de slag bij een overheidsinstelling!”

Met die woorden nam ik afscheid van een aantal collega's bij mijn laatste werkgever. Na de beslissing te hebben genomen toch mijn studie weer op te pakken en te gaan afstuderen, ging ik op zoek naar een leuke afstudeeropdracht. En toen bleek dat kennelijk het bloed kruipt waar het niet gaan kan... Ik moest mijn woorden terugnemen, want de opdracht die bij de gemeente Enschede op me lag te wachten had immers veel van de factoren waarin ik geïnteresseerd ben. Dus ja, daar zeg je dan geen nee tegen...

Het rapport is het resultaat van het onderzoek dat ik de afgelopen maanden bij de gemeente Enschede uitgevoerd heb: een onderzoek naar de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen door de Enschedese bevolking. Naast het feit dat de gemeente Enschede meer inzicht krijgt in de factoren die de acceptatie van eParticipatie voor de Enschedese situatie bepalen, is het tevens de afsluiting van mijn studie Toegepaste Communicatiewetenschap.

Ik wil graag een aantal mensen bedanken die me de afgelopen maanden ondersteuning hebben geboden en advies hebben gegeven, kortom, degenen zonder wie dit verslag er waarschijnlijk niet gelegen had.

Machiel: bedankt voor je onverminderde steun en vertrouwen op alle vlakken en natuurlijk af en toe het relativiseringsvermogen wat ik écht nodig had.

Papa & mama: bedankt voor jullie jarenlange ondersteuning en flinke geduld dat jullie met me hebben gehad. Daarnaast hebben jullie ook als 'ambtenaren zijnde' jullie kritische blik geworpen op de eerste versie van dit verslag: ook daarvoor dank.

Renate: jij ook heel erg bedankt voor je nuttige commentaren, positivisme, afleiding en alle geboden hulp.

Jeroen: bedankt voor je kritiek, discussies, begrip en praktische dingen die je tijdens 'mijn verblijf' bij de gemeente Enschede geregeld hebt. Deze waren voor mij zeker nuttig!

Willem: bedankt voor je begrip, tijd en begeleiding tijdens het afstudeerproces.

Marc: ook jij bedankt voor je kritische blik en je tijd die je besteedt aan mijn afstudeerverslag.

Ten slotte gaat mijn dank uit naar alle respondenten die de moeite hebben genomen mijn vragenlijsten in te vullen of deel te nemen aan een discussieavond.

Ik wens jullie veel leesplezier toe!

Marit Stegeman
Goor, oktober 2008

SAMENVATTING

De relatie burger-overheid is een actueel thema. De burger ervaart steeds meer een kloof tussen haar en de overheid, dezelfde overheid wil graag dat de burger juist meer participeert. De verbetering van de relatie tussen burger en overheid staat hoog op de politieke agenda, zowel landelijk als lokaal. Lokale overheden proberen op verschillende manieren de betrokkenheid van burgers bij het bestuur te vergroten. Naast de formele inspraakmogelijkheden zijn verschillende participatievormen ontstaan. Een van die vormen is participeren via de digitale weg: eParticipatie. De ambitie van de gemeente Enschede op het gebied van eDemocratie ligt in het mogelijk maken van meedenken. Bewoners van Enschede moeten een duidelijke rol krijgen in de participatieprocessen die er spelen in de stad. De gemeente Enschede wil graag weten waar de behoefte van Enschedeërs ligt op het gebied van digitaal participeren in het politieke proces. Daarnaast wil zij graag weten welke factoren bepalend zijn in de keuze om al dan niet van eParticipatiemiddelen gebruik te maken. Het doel van dit onderzoek is:

Het onderzoeken van de factoren die de intentie tot het gebruik van eParticipatiemiddelen in de gemeente Enschede bepalen.

Naar aanleiding van het doel van het onderzoek is een aantal onderzoeksvragen opgesteld:

1. Wat is de houding van Enschedese raadsleden ten aanzien van eParticipatiemiddelen?
2. Van welke eParticipatietoepassingen zou de Enschedese burger gebruik maken en voor welke doeleinden?
3. Bestaat onder de Enschedese bevolking de intentie om eParticipatietoepassingen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn?
4. Wat is de participatiebehoefte van de inwoners van Enschede?
5. Welke factoren bepalen de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen door de Enschedese burger?

Bij eParticipatie gaat het om het toepassen van ICT in de context van burgers die participeren in een discussie met politici en overheden. Hierbij kunnen verschillende mensen (actoren) betrokken zijn, die verschillen in de mate van betrokkenheid, bij verschillende fases van de politieke levenscyclus. eParticipatie kan vanuit verschillende kanten benaderd worden. Omdat bij eParticipatie nieuwe applicaties gebruikt worden waarbij de burger de individuele keuze heeft al dan niet van deze applicaties gebruik te maken, kan (de intentie tot) gebruik van eParticipatie gezien worden als de adoptie van een nieuw technologisch fenomeen. Er is in het huidige onderzoek voor gekozen deze benadering te hanteren, waarbij de intentie tot gebruik van deze technologische innovatie onderzocht wordt.

Er is er in het huidige onderzoek voor gekozen eParticipatie als een technologisch fenomeen te beschouwen. Het UTAUT-model is momenteel een sterk en competitief model wat zich ruimschoots bewezen heeft. De Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dient als basis voor het onderzoeksmodel om de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen te onderzoeken. In het onderzoeksmodel wordt ervan uitgegaan dat Verwachte Prestatie, Verwachte Benodigde Inspanning, Attitude ten aanzien van Gebruik, Politieke Participatie, Gewenste Politieke Participatie, Lokale Betrokkenheid en Vertrouwen in de Politiek invloed hebben op het al dan niet gebruik van eParticipatiemiddelen.

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn verschillende deelonderzoeken uitgevoerd. Allereerst is er een literatuuronderzoek uitgevoerd om te bepalen welke resultaten uit eerder onderzoek op het gebied van eParticipatie naar voren zijn gekomen. Om antwoord op de eerste onderzoeksvraag te krijgen, is met een aantal raadsleden een

focusgroep gehouden. De uitkomsten van deze focusgroep vormden de basis voor de eerste vragenlijst, waarbij de intentie tot gebruik van verschillende eParticipatiemiddelen gemeten is, om antwoord op de tweede onderzoeksvraag te krijgen. Het belangrijkste deel van het onderzoek was de tweede vragenlijst, die antwoorden zou moeten bieden op de eerste drie onderzoeksvragen en het onderzoeksmodel omvatte.

Het onderzoek heeft allereerst aangetoond dat de geïnterviewde Enschedese raadsleden een positieve houding hebben ten aanzien van het inzetten van eParticipatiemiddelen. De raadsleden noemen als positieve punten van het inzetten van eParticipatiemiddelen dat er nieuwe doelgroepen aangeboord kunnen worden, bestaande groepen beter bediend kunnen worden en het de volksvertegenwoordigende rol kan versterken. De genoemde mogelijke knelpunten zijn moderatie, de verwerking van de resultaten, de representativiteit van de deelnemers en de vraag hoe er rekening gehouden kan worden met de eigen politieke kleur.

In de eerste vragenlijst zijn 14 verschillende eParticipatiemiddelen aan het Enschedepanel (n = 444) voorgelegd. Het panel is gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij deze middelen zouden gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zouden zijn. Het Enschedepanel is een online panel van 1200 inwoners van de gemeente Enschede, dat regelmatig uitgenodigd wordt via digitale vragenlijsten hun mening te geven over onderwerpen die in Enschede spelen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat elektronisch stemmen de meest populaire toepassing is. De respondenten geven aan dat zij de eParticipatiemiddelen voornamelijk zullen gebruiken voor het geven van hun mening en het ontvangen van informatie.

In de tweede vragenlijst werd het Enschedepanel (n = 682) gevraagd naar hun intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen en de factoren die deze intentie mogelijk beïnvloeden. Uit het onderzoek komt naar voren dat de belangrijkste factoren die de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen bepalen, Offline Contact met raadsleden, Informatievergaring over Gemeentelijk nieuws, Attitude ten aanzien van het gebruik van eParticipatiemiddelen, Verwacht Benodigde Inspanning en de Verwachte Prestatie van eParticipatiemiddelen zijn. Om de kans van slagen van eParticipatie zo groot mogelijk te maken, zal op deze factoren ingespeeld moeten worden. Dit kan door:

- meer contact offline te leggen;
- meer te informeren over gemeentelijk nieuws;
- een positieve(re) houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen te creëren;
- de verwachtingen ten aanzien van de benodigde inspanning te beïnvloeden;
- en/of de verwachting van de prestaties van de middelen te beïnvloeden.

Naast het beantwoorden van de praktische vraag van de gemeente Enschede, draagt het onderzoek bij aan de theorieontwikkeling van het UTAUT-model in een eParticipatie context.

SUMMARY

The citizen-government relationship is a much discussed topic. Citizens are increasingly experiencing a gap between themselves and the government; the same government would like the citizens to participate more frequently. The improvement of the relationship between citizen and government is high on the political agenda, both nationally and locally. Local governments are trying different ways to increase the involvement of citizens in the community. Different new forms of participation arise in addition to the formal participation. One of those forms is to participate via the digital media: eParticipation. The ambition of the town of Enschede in the field of eDemocracy lies in making it possible to sharing thoughts. Residents of Enschede have a clear role in the participatory processes that are going on in the city. The municipality of Enschede would like to know what factors determine the choice whether or not eParticipation tools will be used. The main goal in this study reads as follows:

Examining the factors which determine the intention to use eParticipation tools in the city of Enschede.

Following this goal a number of research questions can be formulated:

1. What is the attitude of the Enschede city councilors regarding eParticipation tools?
2. Which eParticipation tools would the Enschede civilian use and for what purposes?
3. Has the Enschede population the intention to use eParticipation tools when available?
4. What is the need for participation of the inhabitants of Enschede?
5. What factors determine the intention to use eParticipation tools by the Enschede citizens?

eParticipation deals with the application of ICT in the context of citizens who participate in a discussion with politicians and governments. This may include different people (actors), who differ in the degree of involvement, at different stages of the political lifecycle. eParticipation can be approached from different angles. Because eParticipation deals with the use of new applications in a situation in which the individual citizen has the choice whether or not to use these applications, the intention to use eParticipation tools may be seen as the adoption of a new technological phenomenon. In the current study there is chosen to follow this approach.

In the current investigation eParticipation is considered a technological phenomenon. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) serves as the basis for the investigation to model the intent to use eParticipation tools to investigate. The UTAUT-model is currently a strong and competitive model, which has already demonstrated its usefulness. The research model assumes that Performance Expectancy, Effort Expectancy, Attitude towards Use, Political Participation, Desired Political Participation, Local Involvement and Trust in Local Politics affect the intention to use eParticipation tools.

In order to answer the research questions, several studies were conducted. First, a literature review was performed to determine the results of earlier research in the field of eParticipation. To answer research question one, a focus group was held with a number of city councilors. The results of this focus group formed also the basis for the first questionnaire, with which the second research question, the intention to use different eParticipation tools, was measured. The main part of the study was the second questionnaire, which should provide answers to the last three research questions and the proposed study model.

The research shows that the Enschede city councilors are in favor of the deployment of eParticipation tools. The council members named as positive aspects of the deployment of eParticipation tools that new audiences can be tapped, existing groups can be better

served and the representative role can be strengthened. The mentioned potential bottlenecks are (responsibility for) moderation, the processing of the results, the representativeness of the results and what to do with their own political affiliation.

In the first questionnaire 14 different eParticipation tools were proposed to the Enschede Panel (n = 444). The Enschede Panel is an online panel of 1200 residents of the city of Enschede. They are regularly invited through digital questionnaires to express their views on topics related to Enschede. They were asked how likely it was that they were going to use the specific tools when they were available. The research shows that electronic voting was the most popular eParticipation tool. The respondents indicated that they would mainly use eParticipation tools for giving their opinion and receiving information.

In the second questionnaire the Enschede Panel (n = 682) was asked about their intention to use eParticipation tools in general. It also contained questions to determine the factors that influence the intention to use. The research showed that the main factors influencing the intention to use eParticipation tools were Offline Contact with the city counselors, Informing Oneself about Municipal Information, Attitude towards the Use of eParticipation tools, Effort Expectancy and Performance Expectancy of eParticipation tools. In making eParticipation a success, responding to these factors should be advised. This is possible by:

- getting more offline contact with the citizens;
- giving more information on municipal news;
- creating a (more) positive attitude towards eParticipation tools;
- influencing the perceived effort expectancy;
- and/or influencing the perceived usefulness of eParticipation tools.

Besides answering the practical questions of the city of Enschede, this research provides more scientific insight in the use of the UTAUT-model in an eParticipation setting.

INHOUD

1	INLEIDING	10
1.1	AANLEIDING	11
1.2	DOEL EN ONDERZOEKSVRAGEN	12
1.3	LEESWIJZER	13
2	ACHTERGROND	14
2.1	GEMEENTE ENSCHEDE	14
2.1.1	STADSDEELGEWIJS WERKEN	14
2.1.2	DUALISERING IN ENSCHEDE	15
2.1.3	PARTICIPATIE IN ENSCHEDE	16
2.2	VISIES OP INTERNET EN DEMOCRATIE	17
2.3	POLITIEKE PARTICIPATIE	19
2.4	ePARTICIPATIE	21
2.4.1	ACTOREN	22
2.4.2	MATE VAN BETROKKENHEID	24
2.4.3	FASE POLITIEKE LEVENSCYCLUS	26
2.4.4	ePARTICIPATIEMIDDELEN	27
2.5	BELOFTES VAN ePARTICIPATIE	28
2.5.1	HET BEREIKEN VAN NIEUWE DOELGROEPEN	29
2.6	SAMENGEVAT	30
3	THEORETISCH KADER	31
3.1	ePARTICIPATIE ALS TECHNOLOGISCH FENOMEEN	31
3.2	MODELLEN VOOR INTENTIE TOT GEBRUIK	32
3.2.1	TRA & TPB	32
3.2.2	TAM	33
3.2.3	DOI	34
3.2.4	UTAUT	35
3.3	ONDERZOEKSMODEL	36
3.3.1	DEFINITIEF ONDERZOEKSMODEL	37
3.3.2	FACTOREN ONDERZOEKSMODEL	38
3.4	SAMENGEVAT	40
4	METHODE VAN ONDERZOEK	41
4.1	FOCUSGROEP RAADSLEDEN ENSCHEDE-ZUID	41
4.2	VRAGENLIJST I – VOORKEUR ePARTICIPATIEMIDDELEN	42
4.2.1	PROCEDURE EN RESPONDENTEN	42
4.2.2	DE VRAGENLIJST	42
4.2.3	MIDDELEN - FOCUSGROEP	43
4.2.4	MIDDELEN - RAADSGRIFFIE	44
4.3	VRAGENLIJST II – INTENTIE GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN	45
4.3.1	PROCEDURE EN RESPONDENTEN	45
4.3.2	DE VRAGENLIJST	45
4.4	SAMENGEVAT	49
5	RESULTATEN FOCUSGROEP	50
5.1	PROCEDURE EN RESPONDENTEN	50
5.2	HUIDIG CONTACT MET DE BURGER	50
5.3	MOGELIJKHEDEN ePARTICIPATIE	51
5.4	MOGELIJKE KNELPUNTEN	51
5.5	STUREN OF GESTUURD WORDEN	52
5.6	SAMENGEVAT	53

6	RESULTATEN VRAGENLIJST I	54
6.1	RESPONDENTEN.....	54
6.2	DE TOEPASSINGEN	55
6.2.1	ELEKTRONISCH STEMMEN.....	56
6.2.2	REAGEREN OP STELLINGEN / POLL.....	57
6.2.3	GIS-SYSTEEM	57
6.2.4	GAMES	58
6.2.5	FORUM / DISCUSSIE	58
6.2.6	DIGITALE INSPRAAK	59
6.2.7	ePETITIE	60
6.2.8	WAT STEM MT MIJN RAAD?	60
6.2.9	eDELIBERATIE POLL	61
6.2.10	CHATTEN.....	61
6.2.11	STELLING PER SMS	62
6.2.12	FILMPJES.....	62
6.2.13	SMS STUREN	63
6.2.14	FOTO PER SMS.....	63
6.3	SAMENGEVAT.....	64
7	RESULTATEN VRAGENLIJST II	65
7.1	INLEIDING.....	65
7.2	FACTORANALYSE	67
7.3	ANALYSE FACTOREN ONDERZOEKSMODEL	68
7.3.1	POLITIEKE PARTICIPATIE	68
7.3.2	GEWENSTE MATE VAN PARTICIPATIE	72
7.3.3	BETROKKENHEID LOKALE POLITIEK.....	73
7.3.4	VERTROUWEN LOKALE POLITIEK	74
7.3.5	ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK	75
7.3.6	VERWACHTE PRESTATIE.....	76
7.3.7	VERWACHTE BENODIGDE INSPANNING.....	77
7.3.8	INTENTIE TOT GEBRUIK.....	78
7.4	ONDERZOEKSMODEL.....	79
7.5	SAMENGEVAT.....	82
8	TOT BESLUIT	83
8.1	CONCLUSIES	83
8.1.1	BEANTWOORDING ONDERZOEKSVRAGEN	83
8.1.2	BESPREKING ONDERZOEKSMODEL	85
8.1.3	BIJDRAGE AAN DE WETENSCHAP	88
8.2	VERANTWOORDING & DISCUSSIE.....	89
8.3	AANBEVELINGEN	90
8.3.1	VOOR DE WETENSCHAP.....	90
8.3.2	VOOR DE GEMEENTE ENSCHEDE.....	90
	LITERATUUR.....	93

BIJLAGEN

- BIJLAGE I – OVERZICHT VERSCHILLENDE ePARTICIPATIETOEPASSINGEN
- BIJLAGE II – PARTICIPATIELADDERS VERGELEKEN
- BIJLAGE III – VRAGENLIJST I
- BIJLAGE IV – VRAGENLIJST II
- BIJLAGE V – VERWACHT GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN
- BIJLAGE VI – INTENTIE & DOEL GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN
- BIJLAGE VII – DEMOGRAFISCHE GEGEVENS VRAGENLIJST II
- BIJLAGE VIII – ONDERWERPEN MEEPRATEN ePARTICIPATIE
- BIJLAGE IX – AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN
- BIJLAGE X – VERWACHTINGEN T.A.V. GEMEENTE EN RAADSLEDEN
- BIJLAGE XI – FACTORANALYSE
- BIJLAGE XII – CORRELATIE-ANALYSE
- BIJLAGE XIII – KOPPELING PARTICIPATIELADDERS EN ePARTICIPATIEMIDDELEN

1 INLEIDING

Veel sociaal-wetenschappelijke onderzoeken laten zien dat de relatie tussen burger en overheid de afgelopen decennia is veranderd (Boogers, Tops & De Vries, 2005). De afgelopen periode kan gekenmerkt worden door een toenemende druk van de burger op de overheid en pogingen om de kloof tussen politiek en burger te dichten (Michels, 2004). Boogers, Tops en De Vries (2005) geven aan dat burgers over het geheel genomen betrekkelijk negatief zijn over het functioneren van de lokale democratie. Zij onderscheiden vier verschillende problemen

- a) burgers voelen zich te weinig serieus genomen,
- b) zijn ontevreden over hun invloed op het bestuur van hun gemeente,
- c) voelen zich weinig betrokken bij de lokale politiek en
- d) vinden dat deze weinig herkenbaar is.

ad. a)

In het onderzoek van Boogers, Tops en De Vries (2005) zijn burgers het meest negatief over de responsiviteit van de lokale politiek. De meerderheid is van mening dat er in de lokale politiek te weinig aandacht is voor de wensen en problemen van burgers.

ad. b)

De respondenten in het onderzoek van Boogers, Tops en De Vries (2005) vinden dat er voldoende mogelijkheden zijn om wensen aan het gemeentebestuur kenbaar te maken. De meerderheid oordeelt toch negatief over hun feitelijke invloed in besluitvormingsprocessen. Verder vinden zij dat raadsleden onvoldoende hun best doen om zich te informeren over wat er onder burgers leeft.

ad. c)

Een meerderheid van heeft geen belangstelling voor de lokale politiek en is niet geneigd hierin te participeren (Boogers, Tops & De Vries, 2005). De geringe politieke betrokkenheid van burgers blijkt zich ook te uiten in een beperkte kennis van de lokale politiek en het gemeentebestuur.

ad. d)

Ook de herkenbaarheid van de lokale politiek laat te wensen over (Boogers, Tops & De Vries, 2005). Voor de meerderheid van de burgers is het niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de besluiten die het gemeentebestuur neemt.

De verbetering van de relatie tussen burger en overheid staat hoog op de politieke agenda, zowel landelijk als lokaal. Lokale overheden proberen op verschillende manieren de betrokkenheid van burgers bij het bestuur te vergroten. Naast de formele inspraakmogelijkheden zijn verschillende participatievormen ontstaan (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 2006). Een voorbeeld is het burgerinitiatief, dat inmiddels in veel gemeenten bestaat. Met een burgerinitiatief kan de burger een onderwerp op de politieke agenda plaatsen. Met een burgerinitiatief wordt een verzoek gedaan een voorstel te bespreken en er een standpunt over in te nemen.

De mogelijkheden voor burgers om deel te nemen aan het politieke en beleidsproces zijn de afgelopen decennia toegenomen. Dit betekent echter niet dat de afstand tussen overheid en burger gedicht is. Burgers verwachten steeds meer van de overheid dat zij haar problemen oplost en soms lijken ze zelfs minder tevreden dan ooit tevoren met de moeite die de overheid doet (Michels, 2004).

In de afgelopen jaren zijn zowel organisaties als individuen meer en meer gebruik gaan maken van informatie- en communicatie technologie (ICT). De mogelijkheden van ICT zijn enorm gegroeid (Michels, 2004). Sinds het midden van de jaren '90 is ook de ontwikkeling van internet en internettoepassingen voor het functioneren van de overheid en de democratie een terugkerend thema. Termen als 'eDemocratie' en 'eOverheid'

duiken steeds vaker op (Van Bruggen & Bokhorst, 2002). ICT kan het proces van het maken van beleid verbeteren, maakt het technisch mogelijk om elektronisch te stemmen en inwoners kunnen een directe stem hebben in de verbetering van hun eigen omgeving (Michels, 2004).

Coleman en Gøtze (2001) geven aan dat overheden de afgelopen jaren steeds meer gebruik maken van online technieken om de publieke opinie te inventariseren. Deze technieken variëren van online surveys en polls tot lokale referenda en door burgers geïnitieerde petities. De meeste eParticipatie experimenten die door overheden zijn uitgevoerd zijn van deze aard. De experimenten hebben hun plaats in 'good governance' verworven, maar bieden niet de mogelijkheid om de bredere en diepere aanpak in het proces van het vormen van de publieke opinie, welke capaciteit het internet heeft, te testen. De uitdaging voor eParticipatie is nieuwe manieren te ontwikkelen waardoor het publiek de mogelijkheid heeft politieke kwesties te bespreken.

1.1 AANLEIDING

De gemeente Enschede is met 154.745 inwoners de grootste stad van Oost-Nederland.¹ Het centrum en de bedrijvigheid in Enschede trekken mensen vanuit de hele omgeving, zowel uit Nederland als Duitsland. Enschede profileert zich op verschillende gebieden, bijvoorbeeld als sportstad, studentenstad, groene stad en bouwstad. Enschede heeft ook de ambitie om in 2020 een stad te zijn die in Europa naam heeft als Kennisstad. Dit is een van de hoofdlijnen van de Toekomstvisie 2020, vastgelegd door de gemeenteraad (burgerjaarverslag 2007²).

De gemeente Enschede staat al jaren in de top 5 van de beste gemeentelijk websites in Nederland. De digitale ontwikkelingen richtten zich tot op heden voornamelijk op het digitaliseren van processen. Wanneer het gaat om eParticipatie, zijn er al wel verschillende toepassingen die gebruikt worden en experimenten die opgezet zijn. Het initiatief voor deze toepassingen en experimenten ligt verspreid over en binnen verschillende organisaties. Zo hebben raadsleden een e-mailadres van de gemeente, heeft iedere Enschedese politieke partij haar eigen website met participatieve toepassingen variërend van het hebben van een forum en reageren op een weblog tot de mogelijkheid een e-mail te sturen. Maar ook belangenverenigingen zoals wijkraden geven de burger op hun websites de mogelijkheid zijn/haar stem te laten horen.

Het inzetten van internet voor de modernisering van de lokale democratie is een uitdaging die groter is geworden met de invoering van de duale gemeente. Raadsleden moeten meer inhoud geven aan hun rol als volksvertegenwoordiger. De mogelijkheden om contact te leggen met de eigen inwoners via internet zijn groot (Keur, Lenos & Marsman, 2003). In de notitie 'evaluatie van de raad' (Raadspresidium Gemeente Enschede, 2004) wordt een soortgelijke verwachting uitgesproken. Verwacht wordt dat nieuwe toepassingen van ICT de positie van de raad kan verbeteren. Aan de ene kant kan de informatiepositie van de raad versterkt worden, aan de andere kant worden er mogelijkheden gezien voor het verkleinen van de afstand tussen burger en bestuur.

De ambitie van de gemeente Enschede op het gebied van eDemocratie ligt in het mogelijk maken van meedenken: het faciliteren van de dialoog tussen stad en bestuur in de vorm van inspraak of bijdrage vanuit de samenleving aan de beleidsontwikkeling, maar bijvoorbeeld ook het vormgeven van cliëntparticipatie in de zorg (Visie gemeente Enschede – Andere Overheid). De gemeente Enschede wil de betrokkenheid van burgers bij de politiek versterken en inspraakmogelijkheden verbeteren. Nieuwe, onorthodoxe, mogelijkheden zullen worden verkend.

¹ Factsheet Bevolking (I&O Research) op www.enschede.nl

² te vinden op www.enschede.nl

Enschede staat aan de vooravond van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van participatie. Er worden verschillende experimenten opgestart met als doel burgerparticipatie te bevorderen. De veronderstelling is dat door middel van digitale instrumenten verschillende vormen van burgerparticipatie vormgegeven kunnen worden en nieuwe doelgroepen bereikt kunnen worden. Onderdeel hiervan is het huidige onderzoek: een eerste inventarisatie van de behoefte en houding van de inwoners van de gemeente Enschede ten aanzien van digitale politieke participatie.

1.2 DOEL EN ONDERZOEKSVRAGEN

De gemeente Enschede wil graag weten waar de behoefte van Enschedeërs ligt op het gebied van digitaal participeren in het politieke proces. Daarnaast wil zij graag weten welke factoren bepalend zijn in de keuze om al dan niet van eParticipatiemiddelen gebruik te maken. Het doel van dit onderzoek is:

Het onderzoeken van de factoren die de intentie tot het gebruik van eParticipatiemiddelen in de gemeente Enschede bepalen.

Naar aanleiding van het doel van het onderzoek, is een aantal onderzoeksvragen opgesteld. De nadruk van het doel van het onderzoek ligt op de houding van de inwoners van Enschede. Naast de Enschedeërs spelen meer actoren een rol in een eParticipatieproces. Onder andere de raadsleden van de gemeente Enschede vervullen een cruciale rol bij het inzetten en gebruik van eParticipatiemiddelen. Daarom wordt de eerste onderzoeksvraag gesteld:

1. *Wat is de houding van Enschedese raadsleden ten aanzien van eParticipatiemiddelen?*

Naast de vraag of er een behoefte bestaat aan het inzetten van eParticipatiemiddelen, is het de vraag aan welke middelen behoefte is en voor welk doel deze middelen geschikt zijn om in te zetten. Daarvoor wordt de tweede onderzoeksvraag gesteld:

2. *Van welke eParticipatietoepassingen zou de Enschedese burger gebruik maken en voor welke doeleinden?*

Ten slotte is het de vraag wat nu bepaalt of iemand wel of niet van eParticipatiemiddelen gebruik gaat maken. Ten behoeve van het bepalen van deze factoren zijn de laatste drie onderzoeksvragen opgesteld:

3. *Bestaat onder de Enschedese bevolking de intentie om eParticipatietoepassingen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn?*
4. *Wat is de participatiebehoefte van de inwoners van Enschede?*
5. *Welke factoren bepalen de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen door de Enschedese burger?*

Om alle onderzoeksvragen te beantwoorden, worden verschillende deelonderzoeken uitgevoerd. Er wordt gestart met een literatuuronderzoek om te achterhalen welke resultaten eerder onderzoek op het gebied van eParticipatie heeft opgeleverd. Om antwoord te geven op de eerste onderzoeksvraag, wordt een kwalitatief onderzoek onder een aantal raadsleden gehouden. Daarnaast vinden er ook gesprekken met de leden van de Raadsgriffie van de gemeente Enschede plaats. Voor het beantwoorden van de tweede onderzoeksvraag, wordt een vragenlijst uitgezet onder de Enschedese bevolking. De focusgroep en gesprekken dienen als input voor deze vragenlijst. Om de onderzoeksvragen drie tot en met vijf te beantwoorden, wordt een aparte enquête onder de Enschedeërs uitgezet.

1.3 LEESWIJZER

In dit eerste hoofdstuk is een inleiding tot het doel van het onderzoek en de onderzoeksvragen gegeven. In hoofdstuk 2 komt de achtergrond met betrekking tot eParticipatie en de gemeente Enschede aan bod. In hoofdstuk 3 wordt het theoretisch kader en het in dit onderzoek gehanteerde onderzoeksmodel besproken. In hoofdstuk 4 wordt de methode van onderzoek beschreven. In hoofdstuk 5 worden de resultaten van de focusgroep besproken. De resultaten van de eerste vragenlijst komen in hoofdstuk 6 aan bod. In hoofdstuk 7 zijn de resultaten van de tweede vragenlijst terug te vinden. Ten slotte komen in hoofdstuk 8 de discussie, conclusie en aanbevelingen aan bod.

2 ACHTERGROND

In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van het onderzoek besproken. In paragraaf 2.1 worden drie voor Enschede kenmerkende factoren besproken: de werkwijze, dualisering en participatie. In paragraaf 2.2 komen verschillende visies op internet en democratie aan bod. Het onderwerp politieke participatie wordt in paragraaf 2.3 nader besproken. In paragraaf 2.4 wordt digitale politieke participatie besproken. Er wordt uiteindelijk de definitie van het begrip eParticipatie zoals gehanteerd in het huidige onderzoek, gegeven. Tevens wordt in deze paragraaf het onderwerp eParticipatiemiddelen besproken. In paragraaf 2.5 komen ten slotte de beloftes van eParticipatiemiddelen aan bod. De samenvatting in paragraaf 2.6 sluit hoofdstuk 2 af.

2.1 GEMEENTE ENSCHEDE

Kenmerkend voor Enschede is het werken met stadsdeelcommissies en de benadering van participatie van de burger. Daarnaast speelt de dualisering een belangrijke rol in de relatie tussen de volksvertegenwoordigers en de inwoners van Enschede. Deze drie onderwerpen worden in deze paragraaf nader besproken.

2.1.1 STADSDEELGEWIJS WERKEN

De Enschedese stadsdeelcommissies, als bestuurlijke kop op het stadsdeelgewijs werken, zijn uniek voor Nederland. Enschede heeft met het stadsdeelgewijs werken een eigen vorm ontwikkeld om de afstand tussen burgers, instellingen en ondernemers te verkleinen. Stadsdeelgewijs werken is een werkwijze die meer door doelstellingen en aanbod wordt gestuurd dan door vraag en door wat leeft onder de mensen in de wijken. De mogelijkheden voor burgers om in te spreken tijdens vergaderingen van de raad en zijn commissies, zijn met de invoering van het systeem toegenomen (Raadspresidium gemeente Enschede, 2004). De gemeenteraad van Enschede kent in totaal 8 raadscommissies³:

- **Stedelijke commissie** - werkterrein: alle stadsdeelloverschrijdende onderwerpen
- **Stadsdeelcommissie Noord** - werkterrein: alle bestuurlijke aspecten van het stadsdeelgewijs werken in stadsdeel Noord en alle bestuurlijke aangelegenheden betreffende de wederopbouw van Roombeek (inclusief nazorg vuurwerkramp en IAC)
- **Stadsdeelcommissie Oost** - werkterrein: alle bestuurlijke aspecten van het stadsdeelgewijs werken in stadsdeel Oost
- **Stadsdeelcommissie West** - werkterrein: alle bestuurlijke aspecten van het stadsdeelgewijs werken in stadsdeel West
- **Stadsdeelcommissie Zuid** - werkterrein: Alle bestuurlijke aspecten van het stadsdeelgewijs werken in stadsdeel Zuid
- **Stadsdeelcommissie Centrum** - werkterrein: Alle bestuurlijke aspecten van het stadsdeelgewijs werken in stadsdeel Centrum
- Rekenkamercommissie (niet openbaar)
- Rekeningencommissie (niet openbaar)

³ www.enschede.nl

Naast het invoeren van het stadsdeelgewijs werken, heeft de invoering van de Wet dualisering gemeentebestuur impact op het functioneren van de gemeente Enschede. In de volgende paragraaf wordt er ingegaan op dualisering en wat het voor de gemeente Enschede betekent.

2.1.2 DUALISERING IN ENSCHEDE

Dualisering is gericht op een verandering van het interne en externe functioneren van het lokaal bestuur (Boogers, Tops & De Vries, 2005). Door de Wet dualisering gemeentebestuur van 7 maart 2002 zijn de bevoegdheden en posities van college en raad gescheiden. Het college houdt zich bezig met besturen, terwijl de raad de kaders stelt, het bestuur controleert en de burgers vertegenwoordigt (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 2006).

Het Raadspresidium van de gemeente Enschede heeft in 2004 de belangrijkste functies van de raadsvergaderingen kort samengevat (de rollen kunnen elkaar in de praktijk overlappen):

- Bewaken en sturen van het eigen besluitvormingsproces en de eigen agenda.
- Kaderstellende rol: het vaststellen van de programmabegroting (geld, prestaties/programma's en effecten) en de rekening, het besluiten over kaderstellende beleidsnota's die richting geven aan het bestuurlijk handelen van het college.
- Controlerende rol: het afleggen van verantwoording door het college, het vaststellen van conclusies naar aanleiding van rapportages van rekenkamer, rekeningencommissie, accountant e.d.
- Volksvertegenwoordigende rol: vragenuur, meningspeilingen, informele vergaderingen met deskundigen en stakeholders, e.d.
- Bestuurlijke rol: het nemen van die bestuurlijke beslissingen die de wetgever heeft voorbehouden aan de raad.

De gemeente Enschede heeft zich ten tijde van de dualisering een aantal doelen gesteld:

1. ontvlechting van bevoegdheden (de raad stelt de kaders, het college voert het beleid uit en de raad controleert het college);
2. stimuleren van burgerparticipatie;
3. versterken van de publieke verantwoordingsfunctie;
4. verbeteren van het functioneren van politieke partijen.

De belangrijkste opgave van de dualisering is het stimuleren van burgerparticipatie. Lokale politiek moet (weer) ergens over gaan, aantrekkelijk worden om in te participeren en een duurzaam vertrouwen uitstralen in het belang van de publieke zaak. De lokale politiek moet voor de burger transparant en toegankelijk te zijn (Raadspresidium gemeente Enschede, 2004).

Participatie van de inwoners van Enschedese is niet alleen voor het Raadspresidium van de gemeente Enschede een belangrijk thema. Binnen diverse afdelingen van de gemeente speelt participatie een rol. In de volgende paragraaf wordt een beschrijving van de betekenis van participatie in Enschede gegeven.

2.1.3 PARTICIPATIE IN ENSCHEDE

In de nota "Stadsdeelgewijs werken in Enschede" is de volgende kreet terug te vinden: 'Nooit meer zonder de burger.' Bewoners moeten een duidelijke rol krijgen in de participatieprocessen die er spelen in de stad.

Burgerparticipatie is er in vele soorten, de mate van invloed wisselt. Voor het aangeven van die verschillen wordt vaak gebruik gemaakt van participatieladders (Edelenbos, Klaassen & Schaap, 2005). Uitgangspunt bij participatieprocessen binnen de gemeente Enschede is de participatieladder ontwikkeld door Joop Hofman (2000, zie figuur 2.1). Het idee erachter is dat wanneer burgers mee willen beslissen, zij hiervoor ook 'iets over moeten hebben'. Burgers moeten zelf ook investeren om bevoegdheden te krijgen. Hofman stelt dat wat er voor bewoners te winnen valt niet alleen draagvlak, maar ook resultaat is. Bewoners moeten iets willen, een idee hebben, een suggestie, een eigen agenda. Pas dan kunnen ze hun 'deel' nemen. Pas dan hebben ook andere partijen daadwerkelijk iets aan de deelname van bewoners. Onlosmakelijk met zeggenschap verbonden is het begrip verantwoordelijkheid. Zeggenschap en verantwoordelijkheid zorgen samen voor invloed. Hofman stelt dat een echte participatieladder de treden aangeeft op weg naar meer invloed. En daarmee ook verantwoordelijkheidstreden, de achterkant van de ladder.

Door de participatie van twee kanten te bekijken kunnen bewoners kiezen voor een rol als consument of (co-)producent, voor adviseur of beleidsbepaler, voor gangmaker of beslissers. In principe maakt het niet welke rol een bewoner kiest zolang de verantwoordelijkheid maar op hetzelfde niveau zit als de zeggenschap en andersom (Hofman, 2000).



Figuur 2.1 participatieladder (bron: Hofman, 2000)

De participatieladder kan via twee kanten beklommen worden. Maar ook de middelen die daarvoor ingezet worden, kunnen verschillen. Wanneer digitale media ingezet worden om politiek te participeren, wordt er ook wel gesproken over digitale participatie, of eParticipatie. Politieke participatie via digitale media bevindt zich momenteel in Enschede in de experimentatiefase. Het huidige onderzoek dient dan ook als eerste verkenning. Hiervoor is het belangrijk dat helder is hoe de verschillende begrippen gedefinieerd worden. In de komende paragrafen worden daarom verschillende visies ten aanzien van internet en democratie, politieke participatie en eParticipatie besproken. Ook worden de in dit onderzoek gehanteerde definities aangegeven.

2.2 VISIES OP INTERNET EN DEMOCRATIE

Volgens Kersten (2003) betekent democratie dat mensen participeren in het maken van beslissingen. Dit kan door direct betrokken te zijn door bijvoorbeeld te stemmen bij een referendum, of door het kiezen van vertegenwoordigers. Met uitzondering van een aantal regio's waar referenda regelmatig ingezet worden, is de directe democratie niet meer gezien sinds de oude Griekse tijd. Er is een groot verschil tussen de inwoners van de Atheense republiek en de burgers in de huidige moderne democratieën, namelijk de mate van betrokkenheid in het nemen van beslissingen.

Jager (2007) stelt dat het bij Elektronische Democratie gaat over het gebruiken van de vele mogelijkheden van digitale communicatie. En dan vooral hoe de overheid internet kan inzetten om burgers in staat te stellen en aan te moedigen zich te uiten over ontwikkelingen en besluitvorming en om bestuurders te stimuleren rekenschap af te leggen over hun acties in het publieke domein.

Er zijn verschillende opvattingen van democratie en de rol van internet daarbinnen te onderscheiden. Voortdurende elektronische peilingen en stemmingen worden door sommigen gezien als het toppunt van democratie. Anderen beschouwen ze juist als instrumenten voor demagogen, populistten en manipulators. Het verschil wordt veroorzaakt door verschillende opvattingen van democratie en de functie van ICT in deze opvattingen (Van Dijk, 1997). Van Dijk (1997) beschrijft zes opvattingen van digitale democratie en de rol van internet daarin: legalistisch, competitief, plebiscitair, libertair, pluralistisch en participatief. Bij elk van de opvattingen van digitale democratie is een andere rol voor ICT weggelegd.

LEGALISTISCHE DEMOCRATIE

Binnen een legalistische democratie wordt ICT gezien als een middel om informatietekorten op te heffen en effectieve en efficiënte vormen van informatieverwerking en organisatie te creëren. Ten opzichte van de burger moet de politiek op deze manier responsiever worden. De regering en het openbaar bestuur moeten transparanter worden (Van Dijk, 1997).

COMPETITIEVE DEMOCRATIE

Binnen een competitieve democratie zal ICT op de eerste plaats gebruikt worden voor informatie- en verkiezingscampagnes. Op de tweede plaats moeten de kiezers in de gelegenheid gesteld worden om zich te informeren over standpunten, stemgedrag en besluiten. De derde voorkeur is het gebruik van ICT door het overheidsapparaat als instrument voor daadkrachtig bestuur van politieke leiders (Van Dijk, 1997).

PLEBISCITAIRE DEMOCRATIE

Vooral de grote registratiecapaciteit van ICT worden binnen een plebiscitaire democratie benut. Telepeilingen, -referenda en -stemmingen zijn de favoriete instrumenten. Natuurlijk moeten de kiezers zich ook kunnen informeren om tot een standpunt te komen; dit zou kunnen met publieksinformatiesystemen, onder meer op het internet. Alle door de institutionele politiek ontworpen en gebruikte systemen of media worden diep gewantrouwd; daarom zouden de burgers in dezen zelf een actieve rol moeten spelen (Van Dijk, 1997).

LIBERTAIRE DEMOCRATIE

De libertaire opvatting is politiek gezien het meest verregaand wanneer het gaat over vermaatschappelijking. De voorkeur gaat uit naar virtuele gemeenschappen, elektronische discussies, uitwisseling van informatie en peilingen via het internet. De onderscheidende factor is dat de nadruk ligt op een autonome politiek die de mogelijkheden van horizontale communicatie in netwerken benut (Van Dijk, 1997).

PLURALISTISCHE DEMOCRATIE

Met het oog op voorkeuren worden alle mogelijkheden van ICT die bijdragen aan pluriformiteit van politieke informatie en communicatie binnen een pluralistische democratie verwelkomd. De toename van het aantal kanalen en mogelijkheden voor communicatie en informatievoorziening van maatschappelijke organisaties in hun relatie met de institutionele politiek enerzijds en hun leden en de overige burgers anderzijds wordt toegejuicht. De aandacht voor intermediaire instanties in politiek past bij een opvatting van politiek waarin zowel sociale als mediumnetwerken centraal staan (Van Dijk, 1997).

PARTICIPATIEVE DEMOCRATIE

Vanuit deze opvatting van participatieve democratie ontwikkelt men een voorkeur voor media en systemen van ICT waarmee burgers geïnformeerd kunnen worden, waarmee zij zichzelf kunnen informeren en waarom zij op zo groot mogelijke schaal kunnen participeren. Men zou eerder moeten kiezen voor massakanalen zoals algemeen toegankelijke publieksinformatiesystemen en interactieve omroep of kabel dan voor elitekanalen zoals computernetwerken, waartoe men ook het internet rekent (Van Dijk, 1997).

Van Dijk (1997) stelt dat het Nederlandse politiek systeem een compromis is van drie opvattingen. Het is op de eerste plaats legalistisch georiënteerd. De nadruk wordt op het constitutionele karakter van monarchie en democratie en op het primaat van de institutionele politiek gelegd. Inhoudelijk gezien is Nederland pluralistisch georiënteerd. Voor democratische besluitvorming zijn altijd coalities noodzakelijk. Ten slotte is Nederland in de twintigste eeuw een verzorgingsstaat geworden. De participatie van iedere burger aan het sociale, economische, culturele en politieke leven is hierbij een zeer belangrijke waarde. De keuze van leiders als personen speelt hierbij echter (nog) geen rol van betekenis. Elementen van directe democratie zijn nauwelijks in het politieke systeem opgenomen.

Van Dijk (1997) geeft aan dat sommige mensen nieuwe media als de belangrijkste instrumenten van vernieuwing in het openbaar bestuur beschouwen. Nieuwe media helpen bij het dichten van de vermeende kloof tussen burgers en politiek. Eenzijdige voorlichting of informatie van de overheid wordt vervangen door tweerichtingsverkeer. Van Dijk stelt daar tegenover dat sceptici daar niet in geloven. De nieuwe media versterken de verhoudingen in het bestaande politieke systeem. Het tweerichtingsverkeer tussen overheid en burgers wordt vooral benut voor een versterking van de bestaande werkwijzen in het openbaar bestuur. De opvattingen zijn op te delen in enerzijds gericht op de versterking of handhaving van het primaat van de politiek en anderzijds de vermaatschappelijking van politiek en bestuur.

Mambrey (2004) spreekt van de utopische en dystopische visie ten aanzien van eDemocratie. Bij de utopische visie dragen ICT-oplossingen bij aan het herinvoeren van de Atheense condities van directe democratie. Hierbij zijn burgers betrokken bij alle fases van het politieke proces. De burgers moeten daarvoor kennis nemen van de problematiek, de alternatieve oplossingen en de implicaties daarvan en van de belangen en beperkingen van zichzelf en andere deelnemers (Kersten, 2003). ICT kan hierbij ondersteuning bieden. De dystopische visie kondigt voor de digitale toekomst een nieuwe informatie autocratie aan, een steeds groter wordende digitale kloof tussen de 'have' en 'have-nots', waarbij grote aantallen inwoners buitengesloten, gecontroleerd en gemanipuleerd worden.

Mambrey (2004) onderscheidt drie verschillende democratische opvattingen en de rol die internet en participatie daarin spelen:

- a) het ondersteunt de directe en representatieve democratie;
- b) het leidt tot replica's van de bestaande machtsstructuren en een versteniging van de bestaande systemen;
- c) het versterkt de bestaande machtsstructuren en het leidt tot een grotere kloof tussen dominante en gemarginaliseerde groepen in de samenleving.

In het huidige onderzoek wordt ervan uitgegaan dat internet en participatie de representatieve democratie kunnen ondersteunen en mogelijk versterken (Bekkers, 2001). Internet en participatie vervangen de huidige representatieve democratie niet, maar kan het verrijken of aanvullen. Van Gompel, Steyaert en Kerschot (2006) geven aan dat het begrip participatie in verschillende maatschappelijke contexten gebruikt kan worden (bijvoorbeeld onderwijs, ondernemingsraden, enz.). Het huidige onderzoek richt zich op politieke participatie. Het begrip politieke participatie wordt in de volgende paragraaf verder besproken.

2.3 POLITIEKE PARTICIPATIE

In de vorige paragraaf zijn verschillende visies ten aanzien van de rol van internet binnen digitale democratie besproken. Volgens Grönlund (2003a) brengen de verschillende democratische modellen verschillende inzichten wat betreft participatie met zich mee. Jager (2007) geeft aan dat elektronische democratie niet alleen gevolgen heeft voor hoe er in de samenleving gecommuniceerd wordt, maar dat het ook het karakter en de gang van zaken in de politiek verandert. De samenleving wordt steeds kritischer over de rol en kwaliteit van het openbaar bestuur en de overheid. De burger wacht niet op oplossingen van de overheid, maar eist daadkrachtig handelen. Jager (2007) geeft aan dat deze verandering ook wel wordt aangeduid als de opkomst van de derde generatie burgerschap. De eerste generatie burgerparticipatie deed zich voor in de jaren '60 en '70 waarbij de mondige burger meer inspraak eiste. De tweede generatie burgerparticipatie begon rond de jaren '90 op het moment dat interactieve beleidsvorming in beeld kwam. De overheid nam steeds vaker zelf het initiatief burgers uit te nodigen om mee te praten in beleidsontwikkeling en planvorming. Bij de derde generatie burgerparticipatie wachten burgers niet langer af of de overheid hen informeert of betreft. Ze trekken zelf aan de bel wanneer iets niet bevalt of een mening willen geven.

Sanford en Rose (2007) stellen dat participatie over het algemeen omschreven kan worden als meedoen, in de zin van deelnemen aan een discussie of activiteit, of in de zin van een bepaalde rol op zich nemen in het nemen van beslissingen. Door de OECD (in Macintosh, 2003) wordt actieve participatie gezien als een relatie die gebaseerd is op een partnerschap met de overheid, waarbij burgers actief betrokken zijn bij het proces en de inhoud van beleid maken. Voor het realiseren van het potentieel van actieve participatie, zal actief burgerschap ontwikkeld moeten worden. Hansen en Reinau (2006) geven aan dat tot op heden participatie vaak alleen betekent dat het publiek geïnformeerd wordt over eerder gemaakte beslissingen en er gevraagd wordt naar opmerkingen, waar al dan niet wat mee gedaan wordt. Maar om participatie op ieder niveau effectief te laten zijn, geldt als voorwaarde dat het publiek goed geïnformeerd is en op de hoogte gebracht wordt van de mogelijkheid om te participeren. Dit vraagt een proactieve houding van de relevante publieke autoriteiten.

In de meest ideale situatie, zou het volgens Boyd (2007) voor iedereen mogelijk zijn om te participeren in alle beslissingen die genomen worden. Het is alleen onmogelijk voor iedereen om overal in te participeren. Boyd is van mening dat niet iedereen overal bij betrokken kan zijn, maar dat het wel mogelijk moet zijn om te participeren in alle onderwerpen die van belang zijn. Politieke participatie zorgt voor een mechanisme

waardoor burgers informatie over hun interesses, voorkeuren en behoefte kunnen communiceren en druk om daarop te reageren uitoefenen (Verba, Schlozman & Brady, 1995). Ook is politieke participatie een uiting van steun aan het politieke systeem. Dit geldt vooral voor de participatie bij verkiezingen.

Nugent (2001) geeft aan dat stemmen niet de enige vorm van politieke participatie is. Andere vormen zijn het zichzelf informeren over politieke kandidaten en onderwerpen, het praten over politiek met andere mensen, deelnemen aan politieke bijeenkomsten en tijd of geld doneren aan een politieke kandidaat. Steyaert en Verheijen (2007) noemen daarnaast een aantal manieren waarop mensen nog meer formeel en informeel politiek kunnen participeren: direct contact met raadsleden en meedoen aan een protestactie. Verba en Nie (1972) hebben de meest uitgebreide lijst met activiteiten die als vormen van politieke participatie in de Verenigde Staten gezien kunnen worden. Het samenwerken met andere om lokale problemen op te lossen, het organiseren van een groepering om lokale problemen op te lossen en lidmaatschap van een wijk- of buurtorganisatie zijn aanvullingen op de lijst met activiteiten. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de activiteiten die in de drie genoemde onderzoeken onder politieke participatie geschaard worden.

Tabel 2.1
politieke participatie en activiteiten

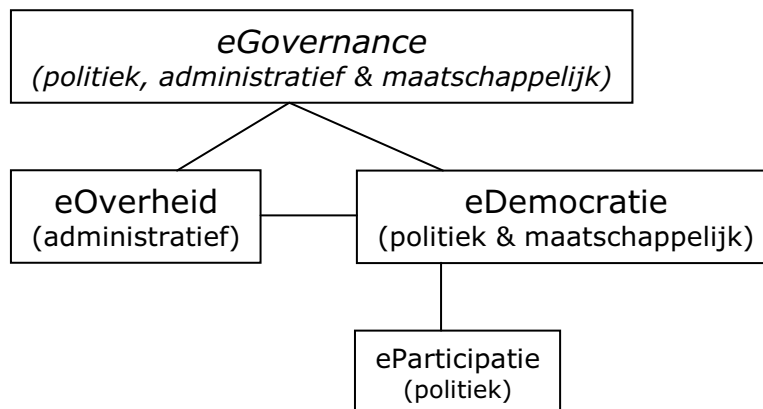
Onderzoek / Activiteit	Nugent (2001)	Steyaert & Verheijen (2007)	Verba & Nie (1972)
Stemmen	X	X	X
Informeren over politiek / volgen actualiteit	X	X	
Praten over politiek met andere mensen	X		
Direct contact met een afgevaardigde / raadslid		X	X
Deelnemen aan politieke bijeenkomsten	X		X
Meedoen aan een protestactie		X	
Tijd of geld doneren aan een politieke kandidaat	X		X
Lidmaatschap Politieke Partij		X	X
Lidmaatschap wijk- of buurtorganisatie			X
Samenwerken met anderen om lokale problemen op te lossen			X
Organiseren van een groepering om lokale problemen op te lossen			X

Politieke participatie kan door middel van het uitoefenen van verschillende activiteiten tot uiting komen. Naast bestaande offline mogelijkheden, kunnen ook digitale communicatiemiddelen een rol in spelen in het uitoefenen van de activiteiten. De volgende paragraaf gaat dieper in op digitale politieke participatie, oftewel: eParticipatie.

2.4 ePARTICIPATIE

De groei van het internet heeft veel speculatie met zich meegebracht ten aanzien van de rol die het medium in de elektronische overheid kan spelen (Thomas & Streib, 2005). De traditionele methoden zoals telefonisch of bijvoorbeeld persoonlijk contact worden langzaamaan aangevuld met 'eOverheid'. Inwoners kunnen steeds vaker via internet contact zoeken met de overheid. Chadwick (2003b) geeft aan dat eDemocratie als vervolg op eOverheid zich nu aan het ontwikkelen is. Het zijn twee afzonderlijke, maar zeker gerelateerde onderwerpen.

Vier veel (en veelal door elkaar) gebruikte termen in onderzoek naar eParticipatie zijn eGovernance, eOverheid, eDemocratie en eParticipatie. In figuur 2.2 zijn deze begrippen en hoe zij zich globaal tot elkaar verhouden, schematisch weergegeven. Hierna volgt een omschrijving van de verschillende begrippen.



Figuur 2.2 verhoudingen begrippen eGovernance, eOverheid, eDemocratie en eParticipatie schematisch weergegeven

Van Audenhove, Lievens en Cammaerts (2005) stellen dat het begrip governance over het algemeen verwijst "naar de tradities, instituties en processen die bepalen hoe macht wordt uitgevoerd, hoe burgers een stem krijgen en hoe beslissingen genomen worden die de bevolking aanbelangen. Governance als concept overstijgt daarmee het concept overheid, dat verwijst naar de instellingen die beleid maken en uitvoeren en het concept democratie dat verwijst naar een specifiek staatsmodel waarbij burgers, middenveldorganisaties en de privésector deelnemen in het beleid."

De theorie van Grönlund (2003b) stelt de volgende proposities voor:

1. 'Governance' kan het beste omschreven worden als een systeem dat uit drie gerelateerde maatschappelijk gebieden bestaat: politiek, administratief en maatschappelijk (inclusief individuen, organisaties, media en de publieke sfeer)
2. Deze drie sferen zijn verschillend van nature in termen van motivatie, interesse, focus en werkwijze.
3. Succesvolle eGovernment informatiesystemen zijn degenen die het beste en meest constructief de verschillende interesses en werkwijzen van de drie maatschappelijke gebieden integreren.

Thomas en Streib (2005) geven aan dat door het gebruik van het internet voor eDemocratie twee principiële componenten impliceren: a) het geven van meningen over publieke onderwerpen en beleidsvraagstukken en b) het uiten van klachten over programma's en diensten van de overheid. De term eDemocratie refereert aan het gebruik van ICT in het democratische proces (o.a. Boyd, 2007; Van der Graft & Svensson, 2006; Grönlund, 2003a). Grönlund (2003a) geeft aan dat er geen algemeen gehanteerde definitie is en dat het gebruikte concept in veel onderzoeken ongedefinieerd

blijft. Definities in de literatuur variëren van zeer brede (zoals de hierboven genoemde), tot zeer specifieke met een directe link naar een specifieke vorm van democratie, meestal directe democratie.

De overheid heeft zich tot nu toe vooral op het digitaliseren van (gemeentelijke) processen (eOverheid) gericht en veel minder op eParticipatie. Van Bruggen en Bokhorst (2002) geven aan dat de grens tussen beiden moeilijk te trekken is. Sterk verbeterde informatievoorziening via internet komt namelijk de kwaliteiten als openbaarheid en toegankelijkheid ten goede en versterkt daarmee de democratie.

Internettechnologie kan ingezet worden ter ondersteuning van de idee van een responsieve democratie, waarin het gaat om participatie, communicatie, leren, en 'trial and error' (Bekkers, 2001). Het publiek betrekken in het maken van beleid hoeft niet te betekenen dat de representatieve relatie afslankt, maar het juist versterkt. ICT biedt nieuwe mogelijkheden om burgers met hun vertegenwoordigers in contact te brengen. Door burgers in het democratische proces te betrekken ontstaan mogelijkheden tot wederzijds leren (Coleman & Götze, 2001). In het huidige onderzoek gaat het om het digitale contact tussen volksvertegenwoordigers en burgers, om het betrekken van burgers in het beleidsproces via digitale middelen, eParticipatie. De definitie van eParticipatie zoals deze in het huidige onderzoek gehanteerd wordt, bestaat uit de definitie van Van Gompel e.a. (2006) en een gedeelte van de definitie van eParticipatie van Wimmer (2007):

"... het gebruik van nieuwe elektronische media voor de participatie van de individuele en/of de georganiseerde burger in het democratisch proces van politieke beleids- en besluitvorming. Dit omvat zowel elektronische informatie, consultatie en (actieve) participatie als directe democratie (e-voting)." (Van Gompel e.a., 2006). Hierbij kunnen verschillende mensen (actoren) betrokken zijn, die verschillen in de mate van betrokkenheid, bij verschillende fases van de politieke levenscyclus (Wimmer, 2007).

In de hierop volgende paragrafen worden de verschillende 'onderdelen' van eParticipatie, de actoren, mate van betrokkenheid, fase in de politieke levenscyclus en eParticipatiemiddelen, nader besproken.

2.4.1 ACTOREN

Allereerst is het de vraag wie er nu door wie betrokken wordt bij het beleidsproces. Wie zijn de stakeholders? Hansen en Reinau (2006) geven aan dat de identificatie van potentiële stakeholders een essentiële eerste stap is in het zover krijgen van stakeholders om te participeren. Stakeholders in offline participatie op lokaal niveau zijn onder andere de burger, de raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren, bedrijven en belangenorganisaties. In een eParticipatie situatie zal de samenstelling van deze groep alleen maar toenemen (Macintosh, 2004).

Al-Omari en Al-Omari (2006) onderscheiden vier hoofdcategorieën relaties binnen de eOverheid sector: overheid – burger, overheid – ondernemers, overheid – overheid en overheid – medewerkers. In een eParticipatieproces krijgt de overheid met alle relaties te maken. Het huidige onderzoek richt zich echter op een relatie die binnen de eerste categorie valt, de relatie tussen de Enschedese burger en raadsleden. De twee doelgroepen 'burger' en 'overheid' worden hierna uitgebreider besproken.

DE BURGER

'De burger' bestaat niet. Burgers verschillen in hun verwachtingen over wat de overheid voor hen kan betekenen en in hun opvattingen over hoe de overheid zou moeten functioneren (Boogers, Tops & De Vries, 2005). 'De burger' heeft ook altijd al een meervoudige relatie tot de overheid gehad. Tops en Zouridis (2000) onderscheiden vier mogelijke relaties tussen overheid en burgers (Tops & Zouridis, 2000). Zo is er de aanbieder-klant relatie waarbij de burger klant is, gebruiker van diensten en producten van de overheid. Er is de overheid-onderdaan relatie, met de burger als onderdaan, met een hiërarchische verhouding en de burger als ondergeschikte partij. Er is de kiezer-gekozene relatie, met de burger die bij verkiezingen een stem uitbrengt en een bestuur dat gekozen is. En ten slotte onderscheiden zij de besluitvormings- en participatierelatie, met de burger als mede-vormgever van beleid, via betrokkenheid bij beleids- en besluitvormingsprocessen.

Bovenstaande impliceert dat stemmen geen onderdeel is van (politieke) participatie. Bij de bespreking van de activiteiten die onder politieke participatie vallen (zie § 2.3), werd in de drie besproken onderzoeken stemmen als uiting van politieke participatie genoemd. Ook in de definitie van eParticipatie zoals in het huidige onderzoek wordt gehanteerd, wordt stemmen nadrukkelijk benoemd. De beschreven scheiding tussen stemmen en participeren is in overeenstemming met de definitie van eDemocratie van Macintosh (2004). Stemmen wordt in het huidige onderzoek als onderdeel van politieke participatie gezien, omdat in de relatie kiezer-gekozene en besluitvormings- en participatierelatie er sprake is van politieke participatie, van een actieve burger als noodzakelijke voorwaarde voor een vitale (lokale) democratie (Steyaert & Verheijen, 2007). Ook Van Audenhove e.a. (2005) geven aan dat de scheiding niet steeds strak aangehouden kan worden wanneer het om participatie gaat.

Naast dat de relaties en rollen per situatie verschillen, kunnen ook de motieven van burgers om via het web te participeren in het publieke domein nogal uiteenlopend zijn (Frissen e.a., 2008):

- burgers willen hun stem of mening kwijt, willen debatteren, van gedachten wisselen over verschillende onderwerpen;
- politieke communicatie: burgers willen contact met bestuurders en politici;
- burgers willen over iets kunnen kiezen, oordelen;
- burgers willen iets agenderen en/of op de agenda zetten van de politiek;
- burgers willen misstanden of onrecht aan de kaak stellen in het publieke domein;
- burgers willen monitoren, of het kunnen volgen van uitvoering van beleid;
- burgers willen sociaal netwerken met bijvoorbeeld gelijkgestemden;
- burgers willen een probleem oplossen, of autoriteiten helpen bij het oplossen van een probleem;
- burgers zijn op zoek naar informatie, of het afnemen van diensten;
- en nog veel meer.

Burgers willen meer zeggenschap over zaken die hen rechtstreeks raken of waar ze een uitgesproken mening over hebben. Raadsleden 'mogen' over allerlei zaken beslissingen nemen, maar wanneer het gaat om de directe belangen van burgers, willen diezelfde burgers een stem hierin hebben (Boogers, Tops & De Vries, 2005).

Er zijn ook redenen om niet te participeren. Het onderzoek van Komito (2005) bijvoorbeeld, geeft aan dat ondanks het feit dat er weinig hindernissen waren, de mate van participatie nog steeds laag was. Komito (2005) stelt dat een veel genoemde verklaring is dat stemmers weten dat er, ook zonder hun tussenkomst of participatie, goede beslissingen worden genomen en dat zij hun schaarse tijd en moeite niet willen verspillen door zichzelf in het proces te betrekken.

POLITIEK EN BESTUUR

De Nederlandse politiek en bestuur stemmen in met de idee dat burgerparticipatie belangrijk is voor de kwaliteit van de democratie. Michels (2004) stelt dat momenteel de interpretatie van burgerparticipatie door deze Nederlandse politiek en bestuur erg smal is. Hoewel burgerparticipatie wel belangrijk wordt geacht, is het niet de bedoeling dat het leidt tot de een of andere vorm van directe democratie, maar voornamelijk om de bestaande representatieve democratie te versterken (Michels, 2004).

Uit het onderzoek van Keur e.a. (2003) blijkt dat de tijdsbesteding van raadsleden aan het contact met burgers erg verdeeld is, variërend tussen een en zes uur per week, waarvan gemiddeld een à twee uur via internet. E-mail en websites zijn de belangrijkste digitale communicatiemiddelen. Keur, Lenos en Marsman (2003) geven aan dat raadsleden zich nauwelijks presenteren op de gemeentelijke website. "Ze zitten diep weggestopt in een hoekje van de website te wachten tot een toevallige inwoner hen daar vindt." De resultaten van het onderzoek van Keur, Lenos en Marsman (2003) laat zien dat raadsleden nog onvoldoende bereikbaar zijn voor de burgers. Zij zien de oplossing in meer linken en denken dat de bereikbaarheid van raadsleden zal toenemen als er meer gelinkt wordt.

Grönlund (2003a) geeft aan dat veel lokale politici een parttime functie vervullen. Daardoor hebben zij vaak gebrek aan tijd om mee te werken aan een digitaal politiek issue. Wanneer eParticipatiemiddelen ingezet worden, is de betrokkenheid van politici en bestuur echter wel van essentieel belang voor het slagen. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat bijvoorbeeld jongeren vaak wel geïnteresseerd zijn in politieke issues, maar dat zij zich machteloos voelen omdat zij geloven dat er niet geluisterd wordt en politici hen niet serieus nemen (Bentley & Oakley, 1999; Howland & Bethnell, 2002). Het gebruik van eParticipatiemiddelen heeft als voorwaarde dat politici in staat en welwillend zijn om met de resultaten wat te doen, te leren van de bijdragen en snel te reageren. Gebeurt dat niet, dan zal de ervaren of daadwerkelijke kloof alleen maar groter worden.

2.4.2 MATE VAN BETROKKENHEID

Hansen en Reinau (2006) geven aan dat na de identificatie van de stakeholders het doel van het participatieproces bepaald moet worden, tot welke hoogte de burger betrokken wordt bij het proces. Bij politieke participatie kan onderscheid gemaakt worden tussen verschillende niveaus van betrokkenheid van burgers bij het politieke proces (Van Gompel e.a., 2006). Kersten (2003) noemt verschillende vormen van betrokkenheid van burgers. Aan de ene extreme zijde wordt ICT op eenzelfde manier gebruikt als andere media: voor het zenden van informatie en burgers minimaal de mogelijkheid bieden om hun mening te uiten. Aan de andere extreme zijde kan ICT gezien worden als een mogelijkheid waarbij iedere burger de mogelijkheid heeft om mee te beslissen. Tussen de twee extremen zijn de tussenwegen te vinden. Bij de mate van betrokkenheid, ook wel mate van eParticipatie genoemd, gaat het om de richting van de relatie tussen de overheid en de burger: tot welk detail en in welke mate burgers participeren.

Hansen en Reinau (2006) laten drie participatieladders naast elkaar zien (zie figuur 2.3). Zij geven aan dat aan de hand van de participatieladder die Arnstein (1969) ontwikkelde, Weideman en Femers (1993) een herziene versie gemaakt hebben. De mate van betrokkenheid neemt toe met de mate waarin informatie verkregen wordt, alsmede het recht van burgers in het proces van het nemen van beslissingen. Smyth⁴ heeft de traditionele ladders omgevormd naar een eParticipatieladder. Het beklimmen van de eParticipatieladder gaat samen met de mate van interactiviteit van participatie.

⁴ Smyth, E.: Would the Internet widen public participation? Unpublished M.Sc. Thesis, University of Leeds, (2001)
Geciteerd in Hansen & Reinau (2006)

Increasing level of participation ↑	Arnstein (1969)	Weidemann & Femers (1993)		Smyth (2001)	↑ Increasing level of communication
	Citizen power	Public participation in final decisions	Rung 6	Online decision support systems	
		Public participation in assessing risks and recommending solutions	Rung 5		
	Tokenism	Public participation in defining interests, actores and determining agenda	Rung 4	Online opinion surveys	
		Public right to object	Rung 3	Online discussion	
	Non-participation	Informing the public	Rung 2	Communication barrier	
		Public right to know	Rung 1	Online service delivery	

Figuur 2.3 3 participatieladders: participatieladders van Arnstein (1969) en Weidemann & Femers (1993) en de eParticipatieladder van Smyth (2001)

De OECD⁵ formuleerde voor de mate van participatie een drie-fasenmodel (in Coleman & Gøtze, 2001):

- **Informatie:** een eenrichtingsrelatie waarbij de overheid informatie produceert en levert om door burgers gebruikt te worden. Het gaat hierbij zowel om passieve toegang tot informatie op vraag van de burger en actieve informatievoorziening van de overheid naar de burgers.
- **Consultatie:** een tweerichtingsrelatie waarbij burgers feedback geven aan de overheid.
- **Actieve Participatie:** een relatie gebaseerd op samenwerking met de overheid, waarbij burgers actief deelnemen in het proces van beslissingen nemen en beleid maken. De verantwoordelijkheid voor de definitieve beslissing ligt bij de overheid.

DEMO-net⁶ (in Wimmer, 2007) stelt een aangepast schema voor. Zij onderscheiden vier niveaus van betrokkenheid in eParticipatie:

- **Informeren** (e-Informing) refereert aan het eenrichtingsverkeer dat voorziet in informatie van of de overheid (bijvoorbeeld op officiële websites) of burgers.
- **Consulteren** (e-Consulting) is een beperkt tweerichtingsverkeer waar officiële publieke of private initiatieven stakeholders toelaten hun mening te geven (privé of publiekelijk) over specifieke issues.
- **Samenwerken** (e-Collaborating) is uitgebreider tweerichtingsverkeer. Het erkent een actieve rol voor alle stakeholders in het voorstellen en vormgeven van beleid. Hoewel de verantwoordelijkheid voor de definitieve beslissing bij de overheid ligt.
- **Actieve participatie** (e-Empowering) gaat over het neerleggen van definitieve beslissingen bij het publiek. Bijvoorbeeld een bindend referendum.

In het huidige onderzoek dient de indeling van DEMO-net als basis. Hanenburg (2006) heeft in haar onderzoek deze indeling nader gespecificeerd. Deze indeling wordt ook in het huidige onderzoek gehanteerd:

- veel informatie (informeren)
- duidelijke informatie (informeren)
- mening geven (consulteren)
- advies geven (consulteren)
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid (samenwerken)
- meebeslissen over beleid (actieve participatie)

⁵ Organisation for Economic Co-operation and Development (<http://www.oecd.org>)

⁶ www.DEMO-net.org

Nadat bepaald is wie, in welke mate participeert, is het de vraag wanneer in het politieke of beleidsproces eParticipatie ingezet wordt. Op de fases van de politieke levenscyclus wordt in de volgende paragraaf ingegaan.

2.4.3 FASE POLITIEKE LEVENSCYCLUS

De meest duidelijke manier waarop burgers participeren in het politieke beslissingsproces, is wanneer zij hun stem geven tijdens de verkiezingen (Oates, 2003). Participatie van de burger kan ook in andere fases van de beleidsvorming plaatsvinden. Grönlund (2003a) geeft aan dat het (nog steeds) de vraag is hoe de eParticipatiemiddelen in het beleidsproces geïntegreerd kunnen worden. De vraag is in welke fase van het maken van beleid de burger wordt betrokken? In welke fase kan ICT een rol spelen?

Macintosh en Coleman (2004) geven de suggestie voor de volgende vijf fases van beleid maken: agenda bepalen, analyse, beleid maken, beleid implementeren en ten slotte het monitoren van het beleid.

1. Agenda bepalen

Het vaststellen van de behoefte voor beleid of een verandering in beleid en bepalen wat het probleem is dat aangepakt moet worden. Actieve participatie geeft burgers de mogelijkheid onderwerpen op de agenda te zetten.

2. Analyse

Het definiëren van uitdagingen en mogelijkheden die bij een bepaald agenda-item horen om uiteindelijk een beleidsdocument te kunnen produceren. Dit kan omvatten: het verzamelen van bewijs en kennis van diverse bronnen; het begrijpen van de context; het uitwerken van meerdere alternatieven en een kostenbaten analyse.

3. Beleid maken

Het verzekeren van een goed werkbaar beleidsdocument. Dit kan een verscheidenheid aan mechanismen omvatten: formele consultatie, risico analyse, pilot studies ondernemen en het ontwerpen van een implementatieplan.

4. Beleid implementeren

Dit kan de ontwikkeling van wetgeving, maatregelen, begeleiding en leveringsplan omvatten.

5. Het monitoren van het beleid

Dit kan betrekking hebben op de evaluatie en bespreking van het 'beleid in actie', bewijs uit onderzoek, meningen van gebruikers en horizon scanning / signalering.

Van Os en Jankowski (2004) onderscheiden drie fases in beleidsvorming: de voorbereidende fase, de besluitvormende fase en de evaluerende fase. In het drie-fasenmodel bestaat iedere fase uit dezelfde drie stadia: informatievoorziening, deliberatie en deelname in besluitvorming. Informatie is noodzakelijk om de discussie met anderen aan te kunnen gaan. Bij deliberatie is het van belang dat er gelijkheid en diversiteit tussen de deelnemers is en er rekening gehouden wordt met andermans standpunten. Daarnaast is het belangrijk dat er uiteindelijk overeenstemming bereikt wordt. Deliberatie moet uiteindelijk tot gevolg hebben dat de burger invloed heeft op de politici/overheid. Te Velde (2006) categoriseert zijn cases in eerste instantie op basis van de klassieke indeling naar de fases in het beleids- of besluitvormingsproces. Hieruit heeft hij de stappen gehaald waarvan hij meent dat zij zich lenen voor de inzet van ICT: agendavorming, besluitvorming, uitvoering en toezicht.

Na alle actoren, mate van participatie en fase van beleid maken bepaald te hebben, is het de vraag welke middelen daarvoor het beste ingezet kunnen worden. Op de eParticipatiemiddelen wordt in de volgende paragraaf verder ingegaan.

2.4.4 ePARTICIPATIEMIDDELEN

De opkomst van de interactieve mogelijkheden die het zogenaamde 'web 2.0' biedt, roept vragen op over de gevolgen voor de relatie overheid-burger en over het functioneren van de overheid en het openbaar bestuur zelf (Frissen e.a., 2008). Met web 2.0 zijn nieuwe vormen van communicatie en samenwerking tussen overheid en burgers mogelijk. Hierbij kan gedacht worden aan de inzet van toepassingen voor online burgerpanels en ePetities, maar ook aan bijvoorbeeld online games, wiki's en GIS-systemen die door burgers zelf worden ingezet om andere burgers te informeren en te mobiliseren, om druk uit te oefenen, of om de overheid en de politiek ter verantwoording te roepen (Frissen e.a., 2008).

In eParticipatie projecten zijn diverse software applicaties, producten, middelen en componenten reeds toegepast (Van Bruggen & Bokhorst, 2002). Volgens Coleman en Gøtze (2001) bestaat er een grote verscheidenheid aan technologische ontwikkelingen voor online participatie – van e-mail (gemakkelijk in gebruik en alomtegenwoordig) tot de nuancering van avatars⁷.

DEMO-net (in Wimmer, 2007) heeft de middelen geclusterd in:

- specifieke eParticipatiemiddelen (ontwikkeld specifiek voor participatiedoelinden);
- toepassingen die veelvuldig gebruikt worden in eParticipatie (maar daar niet specifiek voor ontworpen zijn);
- en basistoepassingen die eParticipatie ondersteunen.

DEMO-net (Wimmer, 2007) heeft ook een uitgebreide lijst met eParticipatiemiddelen opgesteld. In bijlage I is een lijst met verschillende middelen en een omschrijving ervan terug te vinden. Vanuit het perspectief van de burger in de verschillende fasen van het democratisch proces, kunnen allerlei bestaande en denkbare toepassingen van internet worden geordend naar hun functie (Van Bruggen & Bokhorst, 2002). Macintosh e.a. (2005) en Van Audenhove e.a. (2005)⁸ hebben eParticipatieladders opgesteld waarin ook diverse eParticipatiemiddelen opgenomen zijn. In bijlage II zijn deze twee ladders naast elkaar terug te vinden. De eParticipatieladders laten bij een bepaalde gewenste mate van participatie en fase in de politieke besluitvorming, daarvoor geschikte eParticipatiemiddelen zien. Van Audenhove e.a. (2005) stellen dat Macintosh e.a. wat betreft de indeling een deterministische houding aannemen, door de specifieke eParticipatiemiddelen direct te verbinden met consultatie of participatie. Van Audenhove e.a. (2005) geven aan dat middelen op verschillende niveaus ingezet kunnen worden. Maar over het algemeen worden de middelen voornamelijk gebruikt voor agendering, analyse en beleidsontwerp. Van Gompel e.a. (2006) benadrukken bij de eParticipatieladders dat er voornamelijk aandacht wordt besteed aan internet. Zij geven aan dat het belangrijk is om ook andere technologische mogelijkheden, zoals mobiele telefonie en interactieve digitale televisie me te nemen in de discussie.

De overzichten van de eParticipatieladders laten zien welke instrumenten, in welke fase van beleidsvorming, afhankelijk van de doelstelling, ingezet kunnen worden (Van Audenhove e.a., 2005). In het huidige onderzoek wordt van de lijst met middelen zoals vermeld in het artikel van Wimmer (2007) uitgegaan, omdat deze het meest volledig is.

⁷ visuele representatie van een sprekend persoon in virtuele communicatiesituaties.

⁸ Op basis van:

Kubicek, H., Westholm, H. & Winkler, R. (2003) Prisma Strategic Guideline 9. eDemocracy. Information Society Technologies Programme.
In: Van Audenhove e.a. (2005)

Het inzetten van eParticipatiemiddelen wordt verschillende eigenschappen toegedicht. Heel basaal zijn er voor- en tegenstanders van eParticipatie te onderscheiden. In de volgende paragraaf wordt een aantal van de voor- en nadelen van eParticipatiemiddelen besproken.

2.5 BELOFTES VAN ePARTICIPATIE

Aan het inzetten van digitale media ten behoeve van overheid of politieke participatie, worden diverse mogelijkheden toegekend. Rios Insua, Kersten, Rios en Grima (2008) zijn van mening dat ICT de politiek beïnvloeden, net zoals ze eerder een revolutie binnen bedrijven hebben veroorzaakt. De veranderingen hebben invloed op de democratische instituties en de democratie in het algemeen. Het kan ook het gedrag van burgers vormgeven, het kennis nemen van politiek beleid beïnvloeden en de interactie met het publiek veranderen.

Chadwick (2003b) noemt een aantal beloftes van eGovernance:

- *Verminderen van de kosten*
Hierbij gaat het om het verminderen van de administratieve kosten van de overheid.
- *Coördinatie*
ICT kan bijdragen aan een verbeterde interne communicatie. Interne coördinatie kan sterk verbeteren door het delen en managen van kennis, best practices en planningsmechanismen.
- *Effectiviteit*
eGovernance kan de effectiviteit van de organisaties binnen de publieke sector verbeteren. Een belangrijk thema hierbij is de manier waarop ICT bij kan dragen aan het afvlakken van hiërarchische structuren.
- *Democratisering*
eGovernance zou het liberale democratische politieke systeem democratiseren. De mate waarin consultatieve en participatieve mogelijkheden van ICT wordt gerealiseerd, staat ter discussie. Het betrekken van inwoners bij het beleidsproces gaan verder dan elektronische dienstverlening en het leveren van informatie.

Van Audenhove e.a. (2005) stellen dat eOverheid in grote mate efficiëntie en kostenreductie nastreeft. Het streven van eDemocratie daarentegen is participatie van burgers in beleidsprocessen. eOverheid kan tot het besparen van tijd leiden, eDemocratie kan de doorlooptijd van beleidsprocessen juist vertragen, wat volgens Van Audenhove e.a. (2005) bijkomende administratieve ondersteuning veronderstelt. Van Dijk (2001) noemt drie pretenties van digitale democratie: meer en betere informatievoorziening, meer en betere maatschappelijke discussies en meer inbreng van burgers in politieke besluitvorming. Sanford en Rose (2007) zijn van mening dat overheden participatie aanmoedigen om de efficiëntie, acceptatie en legitimiteit van politieke processen te verbeteren. Volgens Sanford en Rose zijn veel ICT-toepassingen beschikbaar (of in ontwikkeling) die dit ondersteunen, of het potentieel hebben.

Di Gennaro en Dutton (2006) geven aan dat het internet een belangrijke rol kan spelen bij het vergroten van politieke participatie door de investering in betrokkenheid te verminderen, nieuwe manieren voor het organiseren van groepen te bieden en nieuwe informatiekanalen open te stellen. In tegenstelling tot de traditionele media, kunnen de interactieve en asynchrone eigenschappen van internet volgens Di Gennaro en Dutton worden ingezet om zowel de horizontale communicatie tussen de burgers onderling, als wel de verticale communicatie tussen burgers en de gemeente, te vergemakkelijken. Door de verschillende formaten waarin politieke informatie kan worden gepresenteerd, zoals weblogs, archieven, online kranten, politieke websites, de interactieve en mediale diensten, wordt een meer gespecialiseerde en diepgaande analyse van onderwerpen geboden.

Als het gaat om consultatie, faciliteert ICT volgens Chadwick (2003a) de communicatie van de mening van de burger naar de overheid. Informatie is een bron die gebruikt kan worden voor het voorzien in een beter beleid en betere administratie. Door de snelheid en directheid van ICT netwerken te gebruiken, kunnen overheden de mening van de stemmers peilen over verschillende onderwerpen, als leidraad voor het vormen van beleid.

Kolsaker en Lee-Kelley (2006) geven aan dat er weinig bewijs is voor de suggestie dat de toegang tot elektronische publieke diensten enige impact heeft op de gevoelens van nabijheid van de overheid door de burger of op het gevoel van actieve betrokkenheid in democratische processen. Het tegenovergestelde zou beargumenteerd kunnen worden, stellen Kolsaker en Lee-Kelley. Het elektronische medium zou de gevoelens van afstand en niet betrokken voelen, juist kunnen vergroten.

2.5.1 HET BEREIKEN VAN NIEUWE DOELGROEPEN

Een van de belangrijkste beloftes van eParticipatie is dat het nieuwe doelgroepen die politiek gaan participeren, kan mobiliseren. Veelgenoemd is dat het zou kunnen dienen om meer jongeren te betrekken. Best en Krueger (2005) geven aan dat de belangrijkste voorspeller voor online politieke activiteit de internetvaardigheden zijn. Jongeren hebben over het algemeen meer ervaring met internet, waardoor dit een sterke positieve invloed zou kunnen hebben in de waarschijnlijkheid dat jongeren gaan participeren.

Verskillende onderzoeken laten hierin verschillende resultaten zien. Het onderzoek van Lührs, Albrecht, Lübcke en Hohberg (2003) bevestigt dat met het inzetten van het internet als medium voor politieke debatten nieuwe doelgroepen worden bereikt, voornamelijk jongeren, die normaal gesproken weinig interesse in politieke participatie hebben. Ook uit het onderzoek van Van Os en Jankowski (2004) blijkt dat jongeren naar aanleiding van het elektronische platform meer zijn gaan participeren. Het onderzoek van Masters, Macintosh en Smith (2004) laat echter zien dat de deelname van jongeren aan de projecten die de auteurs ondernomen hebben, teleurstellend zijn. Zij geven aan dat alleen het faciliteren van een online mechanisme niet voldoende is om actief burgerschap aan te moedigen.

Van Os en Jankowski (2004) geven aan dat nieuwe media (en dan voornamelijk het internet) drempelverlagend kunnen werken en participatie van burgers in het politieke proces bevorderen. Het onderzoek van Lührs e.a. (2003) laat naast dat het platform jongeren trok ook zien dat ook ouderen actief deelnamen aan de discussies. Uit de resultaten van Van Os en Jankowski (2004) kwam naar voren dat naast de nieuwe groep die bereikt werd (jongeren) het voornamelijk burgers die in 'offline' politieke situaties ook al participeerden, ook online aan de discussies deelnamen. Het onderzoek van Hansen en Reinau (2006) laat zien dat er een hoge mate van hoogopgeleide, middelbare mannen met een meer dan modaal inkomen actief deelnamen aan het 'open debat' dat voor alle inwoners openstond.

Naast de belofte dat door het inzetten van internet mogelijk nieuwe doelgroepen betrokken worden bij het politieke proces, is het ook mogelijk dat mensen buitengesloten worden. Van Audenhove e.a. (2005) geven aan dat er discussies zijn over de toegang tot internet, dat er barrières zijn om deel te nemen en dat vooral bepaalde achtergestelde groepen buiten de boot dreigen te vallen.

2.6 SAMENGEVAT

In dit hoofdstuk is gestart met een omschrijving van de werkwijze, dualisering en participatie in de gemeente Enschede, omdat deze belangrijke kenmerken voor de gemeente omvatten. Daarna zijn verschillende visies ten aanzien van internet en democratie besproken. Vervolgens zijn onderwerpen politieke participatie en eParticipatie aan bod gekomen. In de paragraaf over eParticipatie is de definitie van eParticipatie zoals in dit onderzoek wordt gehanteerd, gepresenteerd:

"... het gebruik van nieuwe elektronische media voor de participatie van de individuele en/of de georganiseerde burger in het democratisch proces van politieke beleids- en besluitvorming. Dit omvat zowel elektronische informatie, consultatie en (actieve) participatie als directe democratie (e-voting)." (Van Gompel e.a., 2006). Hierbij kunnen verschillende mensen (actoren) betrokken zijn, die verschillen in de mate van betrokkenheid, bij verschillende fases van de politieke levenscyclus (Wimmer, 2007).

Na de uitwerking van de definitie van eParticipatie is een paragraaf geweid aan de beloftes van eParticipatie, zoals het bereiken van nieuwe doelgroepen.

3 THEORETISCH KADER

Na de achtergrondinformatie en de omschrijving van de verschillende begrippen in hoofdstuk twee, wordt in dit hoofdstuk het theoretisch kader gepresenteerd. In paragraaf 3.1 wordt ingegaan op de benadering van eParticipatie als technologisch fenomeen. In paragraaf 3.2 wordt gestart met een omschrijving van de belangrijkste theorieën op het gebied van acceptatieonderzoek. Daaropvolgend komt de basis van het onderzoeksmodel, de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) aan bod. De theorie heeft geleid tot een onderzoeksmodel dat als basis voor de verdere onderzoeken dient. Het onderzoeksmodel wordt in paragraaf 3.3 gepresenteerd en besproken. In paragraaf 3.4 wordt een samenvatting van dit hoofdstuk gegeven.

3.1 ePARTICIPATIE ALS TECHNOLOGISCH FENOMEEN

Volgens Carter en Bélanger (2005) is er een substantiële groei in de ontwikkeling van eOverheid initiatieven. Daarnaast geven zij aan dat het niet duidelijk is of burgers deze diensten zullen omarmen. Participatie is een onderwerp voor onderzoek binnen verschillende disciplines. Ook eParticipatie kan vanuit verschillende kanten benaderd worden. Wimmer (2007) geeft aan dat van een sociaal-technisch perspectief, veel aspecten van toepassingen, impact, assessment, processen enzovoorts, begrepen moeten worden. Van Audenhove e.a. (2005) merken op dat technologische middelen een impact hebben op de mogelijkheid tot participatie en het gebruik. Volgens Kool en Van der Neut (2005) levert ICT onder bepaalde voorwaarden en vooral in samenhang met andere activiteiten, een bijdrage aan het informeren, motiveren en activeren van burgers. Zij geven hierbij wel aan dat een ICT-toepassing geen doel op zich is, maar een middel om sociale processen te ondersteunen of te bevorderen. Ook Van der Graft en Svensson (2006) geven aan dat diverse studies over de toepassing van een technologie in een sociale setting hebben laten zien dat als gevolg hiervan de sociale dynamieken beïnvloed worden.

Parvez (2003) identificeert de volgende dimensies die van invloed zijn bij de implementatie van eDemocratie: technologisch, institutioneel en vertegenwoordiging. Bij de technologische dimensie gaat het om factoren zoals toegang tot informatiebronnen en de mogelijkheid om deel te nemen aan online discussies. De organisatorische dimensie omvat factoren als beleid en procedures, beschikbare bronnen en de institutionele houdingen. Bij de dimensie van vertegenwoordiging ten slotte gaat het om karaktertrekken van deelnemers aan eDemocratie en de moeilijkheden waar zij tegenaan lopen en de houding van individuen.

Kwesties gerelateerd aan technologie zoals diffusie, acceptatie, adoptie en adaptie zijn de focus van onderzoek geweest voor verschillende disciplines (Dadayan & Ferro, 2005). Dadayan en Ferro geven ook aan dat onderzoek op het gebied van acceptatie van technologie in de publieke sector relatief beperkt zijn. Daarom is er een behoefte aan de ontwikkeling van ondersteuning voor de modellen van acceptatie van technologieën in de publieke sector. De interactie tussen mens en technologie is een complex fenomeen, waarbij zowel rationele als emotionele factoren een rol spelen. Carter en Bélanger (2005) stellen dat er veel overeenkomsten zijn tussen eCommerce en eOverheid: eerdere onderzoeken laten zien dat factoren van de verschillende acceptatie-, diffusie- en betrouwbaarheidsmodellen een rol spelen in de acceptatie van eCommerce. Carter en Bélanger verwachtten dat deze factoren ook een rol spelen in de adoptie van eOverheid.

Omdat bij eParticipatie nieuwe applicaties gebruikt worden waarbij de burger de individuele keuze heeft al dan niet van deze applicaties gebruik te maken, kan (de intentie tot) gebruik van eParticipatie gezien worden als de adoptie van een nieuw technologisch fenomeen. Er is in het huidige onderzoek voor gekozen deze benadering te hanteren, waarbij de intentie tot gebruik van deze technologische innovatie onderzocht wordt.

3.2 MODELLEN VOOR INTENTIE TOT GEBRUIK

Het verklaren van menselijk gedrag in al zijn complexiteit is een moeilijke taak (Ajzen, 1991). Het kan van verschillende kanten benaderd worden, van enerzijds fysiologische processen tot de focus op sociale instituties. Ondanks de voordelen die eOverheid bieden, blijven het succes en acceptatie van eOverheid initiatieven afhankelijk van de bereidheid van de burger om de innovatie te adopteren (Carter & Bélanger, 2005).

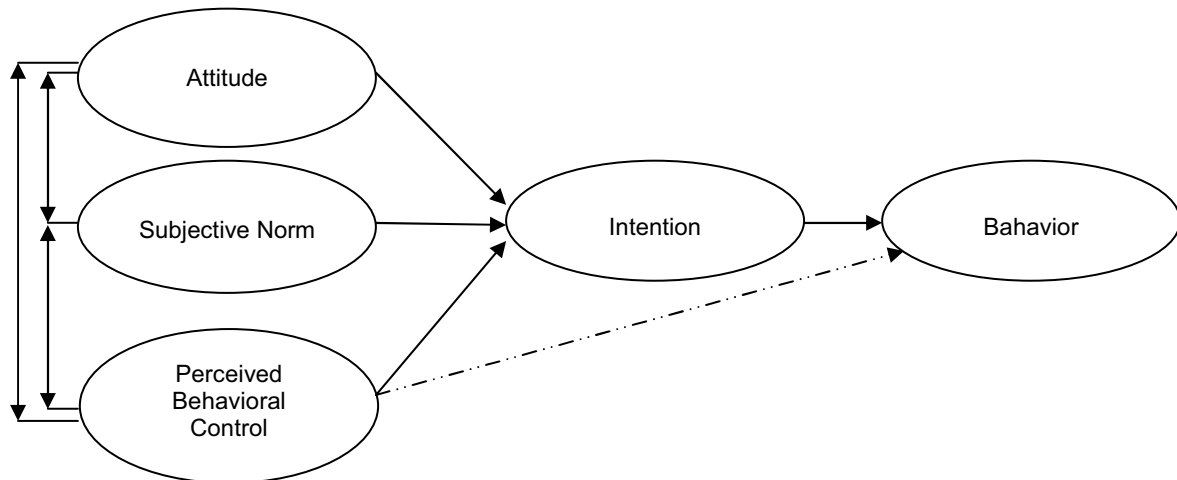
De intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen staat in dit onderzoek centraal. Er zijn verschillende modellen waarmee de intentie tot gebruik onderzocht kan worden. Uitgangspunt van dit onderzoek is het door Venkatesh, Morris, Davis en Davis (2003) ontwikkelde UTAUT-model. Venkatesh e.a. (2003) hebben verschillende theorieën ten aanzien van intentie tot gebruik van technologische ontwikkelingen onderzocht. Als resultaat is hieruit de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ontstaan. Het UTAUT-model is gebaseerd op een achttal bestaande en bewezen modellen. De belangrijkste hiervan worden in de volgende paragrafen besproken.

3.2.1 TRA & TPB

Bij de Theory of Reasoned Action (TRA) van Fishbein en Ajzen uit 1975 (Ajzen, 2002) wordt aangenomen dat het meeste menselijke sociale gedrag vrijwillig is en daardoor volledig bepaald wordt door de intenties. Perceived Behavioral Control (ervaren gedragscontrole) is later toegevoegd voor situaties waarbij er niet volledige vrijwillige controle is over het gedrag. Dit werd de Theory of Planned Behavior (TPB). Net als in de originele TRA is de centrale factor in de TPB de intentie van een individu om bepaald gedrag te vertonen (Ajzen, 1991). Er wordt aangenomen dat de motivationele factoren die het gedrag beïnvloeden, door de intenties omvat worden. De algemene regel is dat hoe sterker de intentie om mee te gaan in bepaald gedrag, des te waarschijnlijker is de uiteindelijke prestatie. Volgens de TPB is daadwerkelijk gedrag een gecombineerde functie van intenties en de mate waarin iemand ervaart controle te hebben over zijn gedrag (Perceived Behavioral Control).

Ajzen (2002) stelt dat op basis van de TPB veronderstelt kan worden dat menselijk gedrag door drie overwegingen bepaald wordt: overtuigingen over de mogelijke gevolgen of andere attributen van het gedrag (behavioral beliefs), overtuigingen over de normatieve verwachtingen van andere mensen (normative beliefs) en overtuigingen over de aanwezigheid van factoren die het vertonen van bepaald gedrag in de weg staan (control beliefs). Ajzen geeft aan dat behavioral beliefs leiden tot een bepaalde attitude ten aanzien van het gedrag, normative beliefs resulteren in ervaren sociale druk of subjectieve norm en control beliefs perceived behavioral control beïnvloeden, het ervaren gemak of moeite voor het uitvoeren van het gedrag. In combinatie met elkaar leiden de drie factoren (attitude, subjectieve norm en perceptie van gedragscontrole) tot de gedragsintentie. Attitude ten aanzien van het gedrag en refereert aan de mate waarin iemand een gunstige of ongunstige evaluatie heeft van het gedrag in kwestie. Subjectieve norm verwijst naar de perceptie van sociale druk die uitgevoerd wordt om bepaald gedrag al dan niet uit te voeren. De mate van gepercipieerde gedragscontrole verwijst naar het ervaren gemak of de moeite van het uitvoeren van het gedrag. Er

wordt verondersteld dat het eerdere ervaringen evenals de verwachte belemmeringen en obstakels reflecteert.

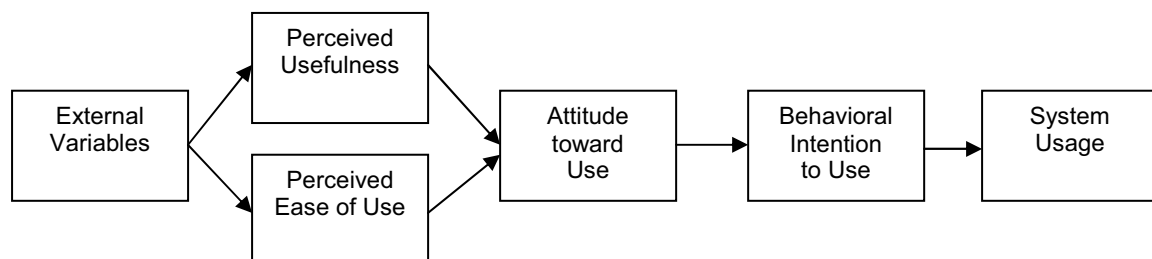


Figuur 3.1 *theory of planned behavior (bron: Ajzen, 1991)*

Figuur 3.1 laat een schematisch overzicht van de TPB zien. De TPB is een van de meest populaire en invloedrijke conceptuele modellen voor de studie van menselijke interactie (Ajzen, 2002).

3.2.2 TAM

Van alle onderzoeken die zijn uitgevoerd en alle modellen die ontwikkeld zijn, is het Technology Acceptance Model (TAM) het meest prominent (Dadayan & Ferro, 2005). De TAM en uitbreidingen daarvan zijn binnen diverse disciplines toegepast op het gebied van IT gebruik en heeft zichzelf goed bewezen. De TAM is ook gebruikt voor de evaluatie van adoptie van eCommerce (Carter & Bélanger, 2005). Dit model verschilt van andere modellen door niet de eigenschappen van innovaties of gebruikers, maar wel de invloed van externe variabelen op opinies, attitudes en intenties ten aanzien van innovatiegebruik centraal te plaatsen (Driessens, Walrave & De Bie, 2007). Figuur 3.2 laat de TAM schematisch zien.



Figuur 3.2 *technology acceptance model (bron: Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989)*

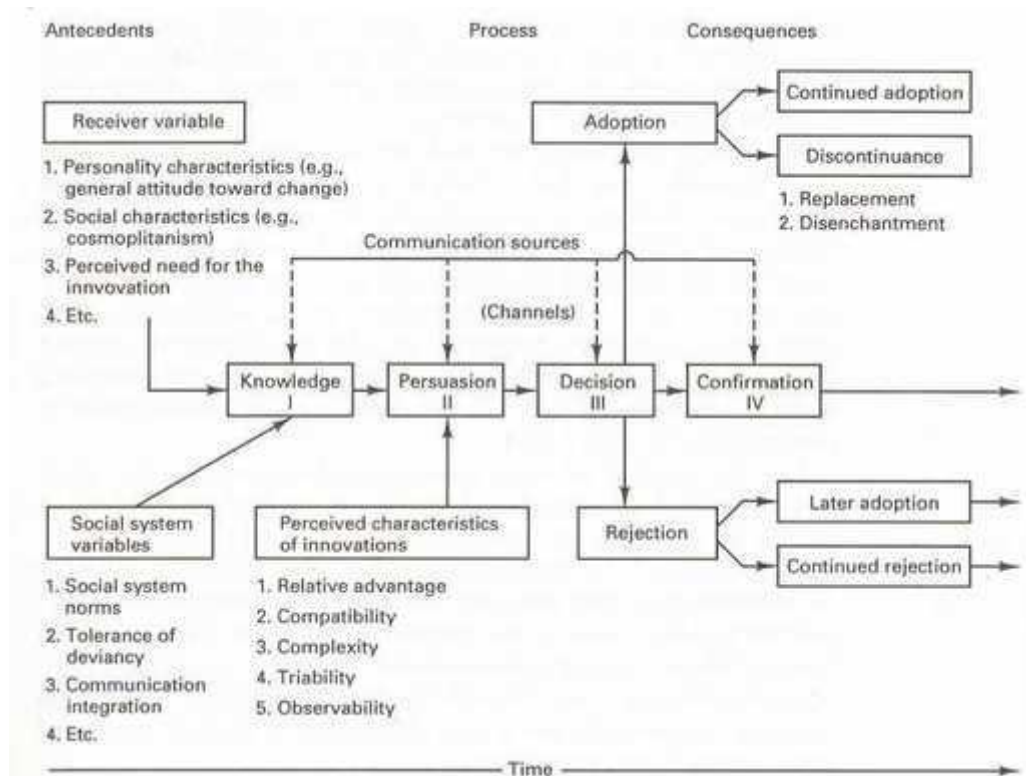
De basis van TAM ligt in de TRA. Volgens TAM zijn ervaren nut (Perceived Usefulness, PU) en ervaren gebruiksgemak (Perceived Ease Of Use, PEOU) van invloed op de attitude ten aanzien van het gebruik van een systeem, wat de intentie tot gebruik van een systeem beïnvloedt, wat op zijn beurt het daadwerkelijke gebruik bepaalt. Na een verfijning van het model werd attitude ten aanzien van gebruik uit het model verwijderd (Carter & Bélanger, 2005). Bij ervaren nut gaat het om de mate waarin iemand ervan overtuigd is dat het gebruik van een bepaald systeem zijn of haar prestaties binnen een baan zouden verbeteren. Bij ervaren gebruiksgemak gaat het om de mate waarin een persoon gelooft dat het gebruik van een bepaald systeem weinig moeite kost.

3.2.3 DOI

De Diffusion of Innovation Theory (DOI) van Rogers (1995) is een ander populair model dat gebruikt wordt in onderzoek naar de adoptie van nieuwe technologieën (Carter & Bélanger, 2005). Diffusie kan omschreven worden als het proces waarin een innovatie gecommuniceerd wordt door bepaalde kanalen, gedurende een bepaalde periode, onder deelnemers aan een sociaal systeem (Mahler & Rogers, 1999). Een innovatie kan gezien worden als een idee of een object dat als nieuw ervaren wordt. Rogers (1995) geeft aan dat de verspreiding van een technologie uit verschillende fases bestaat:

1. Kennis – wanneer een individu of groep een nieuwe innovatie leert kennen.
2. Overreding – het individu vormt een mening door interactie met anderen.
3. Beslissing – er is een behoefte aan aanvullende informatie en een beslissing wordt gemaakt.
4. Implementatie – door regelmatig gebruik wordt aanvullende informatie gezocht.
5. Bevestiging – het al dan niet continueren van gebruik wordt besloten op basis van de voor- en nadelen.

Volgens DOI wordt de mate van diffusie voor een groot deel bepaald door het relatieve voordeel, complexiteit, verenigbaarheid, triability en observability (zie figuur 3.3 voor een schematisch overzicht).



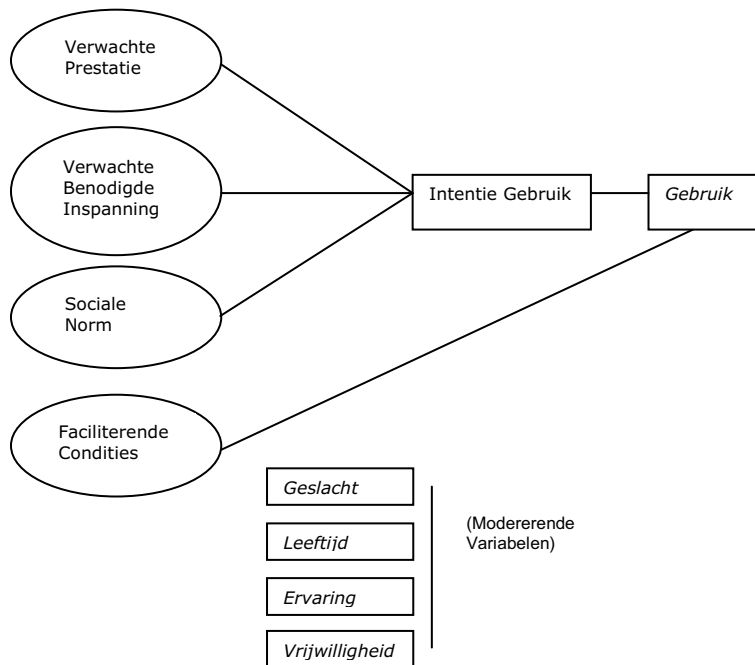
Figuur 3.3 diffusion of innovations (bron: Rogers, 1995)

Venkatesh e.a. (2003) hebben op basis van acht modellen, waaronder de in de vorige 3 paragrafen beschreven theorieën, de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ontwikkeld. In de volgende paragraaf wordt de UTAUT besproken.

3.2.4 UTAUT

Het UTAUT-model is momenteel een sterk en competitief model in de acceptatie van IT literatuur. Steeds meer onderzoekers gebruiken het model voor de voorspelling van acceptatie en gebruik van IT (Pu Li & Kishore, 2006). De UTAUT kan gebruikt worden om de waarschijnlijkheid van het succes van een technologische ontwikkeling te voorspellen. Hoewel het ontwikkeld is voor een professionele context, is het ook transporteerbaar naar andere gebieden, bijvoorbeeld eParticipatie.

In figuur 3.4 staat het UTAUT-model van Venkatesh e.a. (2003) schematisch weergegeven. Uitgangspunt van het model is dat daadwerkelijk gedrag (het gebruik van eParticipatietoepassingen) in grote mate wordt bepaald door de intentie tot gebruik, de inschatting of men wel of niet ervan gebruik gaat maken wanneer het beschikbaar is en de Faciliterende Condities. Het model heeft 3 factoren die de intentie tot gebruik beïnvloeden: Verwachte Prestatie, Verwachte Benodigde Inspanning en Sociale Norm.



Figuur 3.4 UTAUT-model (bron: Venkatesh e.a., 2003)

Het onderzoek van Venkatesh e.a. (2003) biedt sterk empirisch bewijs voor de ondersteuning van UTAUT. Naast de drie directe determinanten van intentie tot gebruik (Verwachte Prestatie, Verwachte Benodigde Inspanning en Sociale Norm), zijn er twee directe determinanten voor het daadwerkelijk gebruik (Intentie en Faciliterende Condities). Hetzelfde onderzoek laat significante modererende invloeden zien van ervaring, vrijwilligheid, geslacht en leeftijd, waardoor zij als onderdeel van de kenmerken van UTAUT beschouwd worden (Venkatesh e.a., 2003).

(INTENTIE TOT) GEBRUIK

Ajzen (2002) stelt dat, gegeven voldoende mate van daadwerkelijke controle over bepaald gedrag, de verwachting is dat mensen hun intenties uit zullen voeren wanneer de mogelijkheid zich voordoet. Intentie wordt gezien als een directe bepaler van gedrag.

VERWACHTE PRESTATIE

Verwachte Prestatie wordt gedefinieerd als de mate waarin een individu ervan overtuigd is dat het gebruik van een bepaald systeem bijdraagt aan beter functioneren (Venkatesh e.a., 2003). Onder andere Perceived Usefulness uit het TAM valt hieronder. Het

onderzoek liet zien dat in ieder individueel model Verwachte Prestatie de sterkste voorspeller van de intentie tot gebruik was, zowel in een vrijwillige, als in een verplichte setting. Uit het onderzoek van Carter en Bélanger (2005) bleek dat een hogere mate van compatibiliteit samenhangt met de intentie om eOverheidsinitiatieven te adopteren. Deze uitkomst impliceert dat burgers meer geneigd zijn eGovernment instrumenten te gebruiken wanneer deze in overeenstemming zijn met de voorkeur van de manier van interactie (Carter & Bélanger, 2005).

VERWACHTE BENODIGDE INSPANNING

Verwachte Benodigde Inspanning is de inschatting van de mate van complexiteit van het systeem (Venkatesh e.a., 2003). In Verwachte Benodigde Inspanning is onder andere het ervaren gebruiksgemak uit het TAM terug te vinden (Venkatesh e.a., 2003). Het onderzoek van Carter en Bélanger (2005) laat zien dat de intentie van gebruik van eGovernment diensten toeneemt, naarmate de burgers de dienst als gemakkelijk te gebruiken ervaren.

SOCIALE NORM

Bij Sociale Norm gaat het om de mate waarin iemand verwacht dat anderen in zijn omgeving die belangrijk zijn, van mening zijn dat hij het systeem moet gebruiken (Venkatesh e.a., 2003). Sociale Norm als directe voorspeller van de intentie van gedrag is terug te vinden als subjectieve norm in TRA, TAM en TPB. Venkatesh e.a. (2003) geven aan dat de normatieve druk in de loop van de tijd zal afnemen, naarmate de ervaring met een bepaald instrument toeneemt. De intentie tot gebruik wordt dan voornamelijk door instrumentele in plaats van sociale factoren bepaald.

FACILITERENDE CONDITIES

Faciliterende Condities geven de mate waarin een individu ervan overtuigd is dat er een organisatorische en technische infrastructuur bestaat ter ondersteuning van het gebruik van het systeem (Venkatesh e.a., 2003). Perceived Behavioral Control uit de TPB en het TAM vormen hier een onderdeel van.

MODERERENDE VARIABELEN

Uit het onderzoek van Venkatesh e.a. (2003) bleek dat ervaring, vrijwilligheid, geslacht en leeftijd significant modererende variabelen waren en zijn daarom als integrale kenmerken van de UTAUT opgenomen.

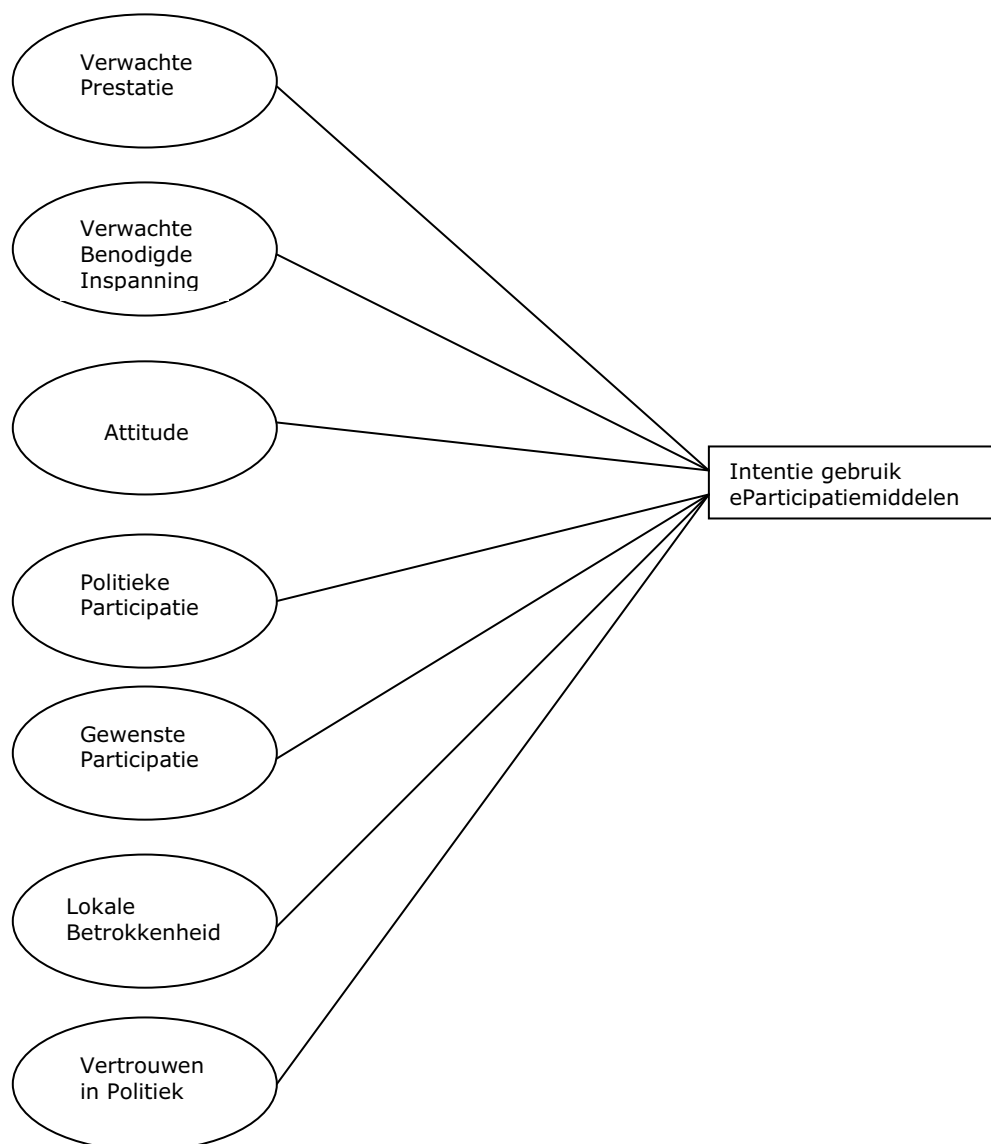
Het in deze paragraaf besproken UTAUT-model dient als basis voor het definitieve onderzoeksmodel. Er zijn verschillende redenen om voor het UTAUT-model te kiezen. Het UTAUT-model is toe te passen in verschillende contexten. Daarnaast heeft het model zich bewezen en verklaart het model de intentie in het onderzoek van Venkatesh e.a. (2003) beter dan de afzonderlijke modellen waaruit de UTAUT ontstaan is. In de volgende paragraaf komt het onderzoeksmodel aan de orde.

3.3 ONDERZOEKSMODEL

In deze paragraaf wordt allereerst het onderzoeksmodel gepresenteerd. Vervolgens wordt een aantal van de factoren die in het onderzoek meegenomen worden, kort besproken. Een aantal factoren dat wel in het originele UTAUT-model gemeten worden, wordt in het huidige onderzoek niet meegenomen. Ook is er voor gekozen bepaalde variabelen wel mee te nemen in het onderzoek. De afwegingen hiervoor zijn ook in deze paragraaf te lezen.

3.3.1 DEFINITIEF ONDERZOEKSMODEL

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is er naar aanleiding van de theorie een onderzoeksmodel opgesteld. Figuur 3.5 laat het definitieve onderzoeksmodel zien.



Figuur 3.5 definitief onderzoeksmodel

Het model laat zien dat de verwachting bestaat dat er een verband is tussen enerzijds de Intentie tot Gebruik van eParticipatiemiddelen en anderzijds de Verwachte Prestatie, Verwachte Benodigde Inspanning, Attitude ten aanzien van Gebruik, de factoren die onder Politieke Participatie vallen (Stemmen bij lokale, landelijke, Europese verkiezingen en deelname aan een referendum, Informeren over gemeentelijk nieuws, Contact met een raadslid, Lidmaatschap van een politieke partij en Lidmaatschap van een wijkraad, wijk- of buurtcomité), Gewenste mate van Participatie, Lokale Betrokkenheid en Vertrouwen in de Lokale Politiek. Hierna wordt nog even kort ingegaan op een aantal van deze factoren.

3.3.2 FACTOREN ONDERZOEKSMODEL

Het UTAUT-model vormde de basis van het onderzoeksmodel. Er is ervoor gekozen om bepaalde factoren achterwege te laten in het definitieve model, of juist toe te voegen. Naast de factoren uit het UTAUT-model worden er in het onderzoeksmodel ook politieke factoren meegenomen: politieke participatie en vertrouwen in de politiek. De verschillende factoren worden hierna kort besproken en de diverse overwegingen worden hierbij aangegeven. Voor een bespreking van de Verwachte Prestatie en de Verwachte Benodigde Inspanning wordt verwezen naar paragraaf 2.6.4.

SOCIALE NORM

Uit het onderzoek van Venkatesh e.a. (2003) blijkt dat geen van de constructen voor het meten van sociale invloeden een rol spelen in vrijwillige situaties. Sociale Norm speelt een significante rol in niet-vrijwillige settings. Aangezien een burger niet verplicht wordt om van eParticipatiemiddelen gebruik te maken, er alternatieven zijn naast de digitale middelen om te bereiken wat men wil, is er sprake van een vrijwillige situatie. Om die reden wordt de sociale norm niet meegenomen in het huidige onderzoek.

FACILITERENDE CONDITIES

Faciliterende condities hebben theoretisch gezien alleen invloed op het daadwerkelijk gebruik. In het huidige onderzoek gaat het om de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen wanneer deze beschikbaar zijn. De Faciliterende Condities worden daarom niet meegenomen in het definitieve onderzoeksmodel, maar worden wel gemeten om in een eventueel vervolgonderzoek vergelijkingen te kunnen maken.

ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK

Attitude ten aanzien van het gebruik van de technologie kan gedefinieerd worden als de algehele houding van een individu ten aanzien van het gebruik van een systeem (Venkatesh e.a., 2003). Attitude ten aanzien van gebruik wordt in het definitieve UTAUT-model van Venkatesh e.a. (2003) niet meegenomen omdat deze alleen significant bleken in bepaalde condities. De data van Venkatesh e.a. (2003) laten zien dat bij de afzonderlijke modellen in een vrijwillige setting in de eerste fase, attitude een van de belangrijkste voorspellers is. Ook in het huidige onderzoek is sprake van een vrijwillige setting in de beginfase. De onderzoeker wil daarom weten wat in het huidige onderzoek de betekenis van attitude ten aanzien van gebruik is. Daarom wordt er voor gekozen om attitude wel in het onderzoeksmodel op te nemen.

POLITIEKE PARTICIPATIE

Naast de factoren uit het UTAUT-model worden situatie-specifieke factoren opgenomen. Moon en Kim (2001) stellen dat afhankelijk van de specifieke technologische context er aanvullende verklarende variabelen nodig kunnen zijn. In het geval van eParticipatie kunnen dat politieke variabelen zijn.

Stanley en Weare (2004) geven aan dat de bulk aan empirisch onderzoek naar internet en politiek tot eenzelfde conclusie komt: er wordt geen indicatie gevonden dat er een revolutie plaatsvindt wat betreft politieke participatie en politieke openheid. Het onderzoek van Best en Krueger (2005) laat zien dat traditionele offline vaardigheden niet naar een online omgeving getransporteerd kunnen worden voor politiek gebruik. In plaats daarvan, stellen zij, vraagt het internet om mediums specifieke vaardigheden om, voor de online omgeving unieke, hindernissen te overbruggen. Di Gennaro & Dutton (2006) vonden in hun onderzoek dat offline en online politieke participatie elkaar lijken te versterken. Mensen die offline actief zijn, zijn meer geneigd ook online te participeren. Maar ook online activiteit lijkt de offline activiteit te versterken. In het onderzoek van Bennet e.a. (2000) kwam naar voren dat blootstelling aan politieke informatie in magazines, kranten, televisie en radio een significante voorspeller was voor participatie in online discussies.

Di Gennaro en Dutton (2006) geven aan dat er in onderzoek naar eParticipatie een grotere variëteit aan politieke activiteiten opgenomen moet worden. In het huidige onderzoek wordt een aantal activiteiten onderzocht die onder politieke participatie te scharen vallen, gemeten. Dit om de rol van bestaande politieke participatie op de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen te bepalen.

GEWENSTE MATE VAN ePARTICIPATIE

Van Gompel e.a. (2006) zijn van mening dat in onderzoek naar gebruik van eDemocratie in de eerste plaats de cruciale vraag gesteld moet worden op welke manier de burger momenteel participeert. Een volgende vraag is de manier waarop de burger wil participeren. Naast de factoren die gemeten worden onder huidige politieke participatie, wordt er ook gevraagd naar de participatiebehoefte wanneer er problemen in de wijk aangepakt worden.

LOKALE BETROKKENHEID

Het onderzoek van Thomas en Streib (2005) laat zien dat interesse in politiek en overheid samen lijken te gaan met deelname aan eParticipatie. Ook in het onderzoek van Best en Krueger (2005) lijkt interesse in politiek de neiging om online politiek te participeren te versterken. Deze bevinding suggereert dat ondanks het feit dat het internet de bronnen die nodig zijn om te participeren verandert, individuen nog steeds de psychologische motivatie nodig hebben om online politiek te participeren (Best en Krueger, 2005). Uit het onderzoek van Di Gennaro en Dutton (2006) bleek dat deze relatie alleen bestond wanneer het ging om offline participatie. Wanneer voor het effect van politieke interesse op online politieke participatie werd gecontroleerd, verdween het verband. Participeren via de digitale weg impliceert echter wel een interesse in de onderwerpen die besproken worden. Daarom wordt in het huidige onderzoek ook gevraagd naar de interesse in en betrokkenheid bij de lokale politiek en de betrokkenheid bij de eigen wijk.

VERTROUWEN IN DE POLITIEK

Vertrouwen is de basis tussen organisaties en hun klanten. Vertrouwen verkleint de gevoelens van onzekerheid, bindt mensen aan elkaar en vergroot de zelfverzekerdheid. Cody-Allen en Kishore (2006) geven aan dat de gevoelens van vertrouwen ten aanzien van een elektronisch systeem belangrijke factoren zijn bij de eventuele intentie tot gebruik van datzelfde elektronische systeem. De mate van vertrouwen is een voorwaarde voor het opbouwen van een relatie tussen een overheid en haar inwoners (Al-Omari & Al-Omari, 2006). Komito (2005) geeft aan dat verminderde participatie in eerdere onderzoeken verbonden is aan een verminderd vertrouwen in publieke instanties. Wanneer het vertrouwen vergroot kan worden, wellicht dat de participatie dan ook toeneemt. Komito stelt verder dat wanneer nieuwe technologieën gebruikt kunnen worden voor het vergroten van dat vertrouwen, dat dezelfde technologieën gebruikt kunnen worden voor beleidsparticipatie. Het onderzoek van Boogers, Tops en De Vries (2005) laat zien dat maatregelen voor het vergroten van herkenbaarheid en toegankelijkheid van de lokale politiek het gewenste effect hebben: in deze gemeenten in het onderzoek voelen burgers zich meer betrokken bij en is er meer vertrouwen in de lokale politiek dan in andere gemeenten.

Eerder onderzoek van Carter en Bélanger (2005) laat zien dat de perceptie van de betrouwbaarheid van de overheid een belangrijke voorspeller is in de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. Hogere niveaus van vertrouwen hingen samen met een grotere intentie van gebruik van eGovernment diensten. De betrouwbaarheidsperceptie is hier door twee factoren gemeten: vertrouwen in de overheid en vertrouwen in de technologische toepassing. Betrouwbaarheid in deze situatie kan gedefinieerd worden als de perceptie van vertrouwen in de betrouwbaarheid en integriteit van zowel de overheid, als de gehanteerde technologie.

Op basis van de hierboven besproken onderzoeken is de verwachting dat Vertrouwen in de Overheid een rol speelt in de acceptatie van eParticipatie en wordt daarom meegenomen in het onderzoeksmodel.

MODERERENDE VARIABLEN

In het originele UTAUT-model vormen ervaring, vrijwilligheid, geslacht en leeftijd een integraal onderdeel van het model. Om een versimpeling van het onderzoeksmodel te realiseren, is ervoor gekozen deze variabelen niet in het model op te nemen. Wel zal een aantal van deze factoren nader onderzocht worden. Ervaring in het UTAUT-model verwijst naar ervaring met het middel. Omdat de middelen waarom het gaat nog niet geïmplementeerd zijn, kan er nog geen sprake zijn van ervaring met het instrument. In het onderzoek van Di Gennaro en Dutton (2006) bleek echter wel dat ervaring met internet in het algemeen, een belangrijke voorspellende factor was voor online politieke participatie, ongeacht iemands leeftijd of politieke interesse. Daarom wordt ervaring met internet wel gemeten in het onderzoek. Vrijwilligheid wordt niet onderzocht, omdat ervan uitgegaan wordt dat het gebruik van eParticipatiemiddelen altijd vrijwillig zijn. Geslacht en leeftijd worden in het onderzoek wel verder onderzocht.

3.4 SAMENGEVAT

In het huidige onderzoek is er voor gekozen eParticipatie als een technologisch fenomeen te beschouwen. De Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dient als basis voor het onderzoeksmodel om de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen te onderzoeken. In het onderzoeksmodel wordt ervan uitgegaan dat Verwachte Prestatie, Verwachte Benodigde Inspanning, Attitude ten aanzien van Gebruik, Politieke Participatie, Gewenste Politieke Participatie, Lokale Betrokkenheid en Vertrouwen in de Politiek invloed hebben op het al dan niet gebruik van eParticipatiemiddelen.

Om antwoord op de verschillende onderzoeksvragen te kunnen geven, is een drietal deelonderzoeken uitgevoerd. Het in hoofdstuk drie gepresenteerde onderzoeksmodel dient om de laatste drie onderzoeksvragen te beantwoorden. In het volgende hoofdstuk wordt op de meetmethodes van de verschillende deelonderzoeken ingegaan.

4 METHODE VAN ONDERZOEK

Het onderzoek naar eParticipatie in de gemeente Enschede bestond uit drie onderdelen. Er is gestart met een focusgroep met een aantal raadsleden en gesprekken met leden van de Raadsgriffie. De focusgroep en gesprekken dienden om input te verkrijgen voor de vragenlijsten die later uitgezet gingen worden. Hoe de focusgroep opgezet is, is in paragraaf 4.1 te lezen.

Na de focusgroep zijn er twee vragenlijsten uitgezet. De vragenlijsten zijn verspreid onder het Enschedepanel, een initiatief van de gemeente Enschede en I&O Research. Het Enschedepanel is een online panel van inwoners van de gemeente Enschede. Via digitale vragenlijsten wordt het panel regelmatig uitgenodigd om hun mening te geven over onderwerpen die in Enschede spelen. Het panel bestaat uit ongeveer 1200 deelnemers. Deze groep wordt continue aangevuld door aselechte steekproeven uit de stadspelingen en mensen die zich vrijwillig aanmelden. Met het inzetten van het Enschedepanel kan een grote groep Enschedeërs ondervraagd worden.

In eerste instantie is er één vragenlijst ontwikkeld die aan het Enschedepanel voorgelegd ging worden. De vragenlijst is door een vijftal medewerkers van de Raadsgriffie gepretest. Naar aanleiding van de pretest is een aantal vragen geherformuleerd. Ook is gemeten hoe lang zij over de vragenlijst deden. De tijd varieerde tussen de 15 en 25 minuten. De verwachting bestond dat dit voor veel respondenten te lang zou zijn en veel van hen daardoor tussentijds zouden afhaken. Er is daarom gekozen om de vragenlijst in twee delen op te splitsen. In de eerste vragenlijst is gevraagd naar de intentie tot gebruik van verschillende eParticipatietoepassingen en waar deze voor gebruikt zouden worden indien beschikbaar. In paragraaf 4.2 wordt de opzet van dit onderzoek besproken. De tweede vragenlijst ging algemener over eParticipatie als fenomeen en verscheidene vragen voor het toetsen van het onderzoeksmodel. In paragraaf 4.3 komt de opzet van het laatste deel van het onderzoek aan bod. Tot slot wordt het hoofdstuk afgesloten met een korte samenvatting in paragraaf 4.4.

4.1 FOCUSGROEP RAADSLEDEN ENSCHEDE-ZUID

Het eerste gedeelte van het onderzoek bestond uit een focusgroep met een aantal raadsleden. De focusgroep diende allereerst om input te krijgen voor de eParticipatiemiddelen die opgenomen gingen worden in de eerste vragenlijst. Daarnaast is er een globaal beeld gekregen van de houding van de raadsleden ten aanzien van de inzet van eParticipatiemiddelen.

Aangezien het aantal raadsleden beperkt is, leent een kwantitatief onderzoek zich minder goed voor onderzoek. Er is er dan ook voor gekozen om een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Bijkomend voordeel is dat er dieper op bepaalde onderwerpen ingegaan kan worden (Verschuren & Doorewaard, 1995). Verschillende standpunten en meningen kunnen achterhaald worden. De omvang van de focusgroep moet voldoende groot zijn om genoeg meningen te horen, maar klein genoeg om de groep in de hand te houden. Over het algemeen geldt dat het optimale aantal deelnemers tussen de zes en de acht ligt. Wanneer de focusgroep uit experts bestaat, is het beter een kleiner aantal deelnemers uit te nodigen (Severeijns, Stassen & Schrooten, 2006). Omdat de raadsleden bekend zijn met het onderwerp participatie en het grootste gedeelte van de deelnemers daarnaast een technische achtergrond heeft, kan er hier over een focusgroep met experts gesproken worden. Een aantal van vier tot zes deelnemers is dan voldoende.

PROCEDURE EN RESPONDENTEN

Kenmerkend voor Enschede is het werken met stadsdeelcommissies. Een van de speerpunten van Stadsdeelcommissie Zuid is het stimuleren van burgerparticipatie, onder andere door het ontwikkelen van eParticipatietoepassingen. De 12 raadsleden van Stadsdeelcommissie Zuid zijn daarom allemaal benaderd om deel te nemen aan een discussie over eParticipatie.

De eerste uitnodiging is per e-mail verstuurd. Een week later is een e-mail ter herinnering gestuurd. Nog een week later zijn alle raadsleden van Stadsdeelcommissie Zuid telefonisch benaderd. 4 raadsleden hebben uiteindelijk deelgenomen aan de focusgroep.

Voorafgaand aan de focusgroep, hebben de deelnemende raadsleden een document ontvangen met daarin algemene informatie over eParticipatie, een lijst met vragen die aan bod zouden komen tijdens de focusgroep en een overzicht van verschillende eParticipatietoepassingen. Deze laatste lijst was samengesteld op basis van de lijst met toepassingen van DEMO-net (Wimmer, 2007). In bijlage I is deze lijst opgenomen.

De focusgroep vond plaats aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. Er zijn vragen gesteld over de huidige manier van communiceren met de Enschedese burger en de rol van internet hierin, de houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen en de voorkeur voor bepaalde eParticipatiemiddelen. De focusgroep duurde 1,5 uur.

De resultaten van de focusgroep worden in hoofdstuk 5 besproken. De uitkomsten van de focusgroep hebben ook als basis gediend voor de eerste vragenlijst. De methode van onderzoek van de eerste vragenlijst wordt in de volgende paragraaf besproken.

4.2 VRAGENLIJST I – VOORKEUR ePARTICIPATIEMIDDELEN

In de eerste vragenlijst is onderzocht wat de intentie van gebruik van diverse eParticipatiemiddelen is. Dit om te onderzoeken aan welk soort eParticipatiemiddelen in Enschede behoefte bestaat en waar deze voor ingezet zouden worden. In deze paragraaf komt de methode van onderzoek van deze vragenlijst aan bod.

4.2.1 PROCEDURE EN RESPONDENTEN

Het Enschedepanel kreeg een uitnodigingse-mail voor het onderzoek. Naast de eParticipatiemiddelen werden in deze peiling door I&O Research ook vragen van andere organisaties meegenomen. Er zijn naast de eParticipatievragen ook vragen gesteld over het EK Voetbal en contact met de overheid. Na een week kregen degenen die de vragenlijst nog niet ingevuld hadden een herinneringse-mail. In totaal hebben 444 deelnemers aan het Enschedepanel de vragenlijst ingevuld.

4.2.2 DE VRAGENLIJST

Het Enschedepanel is gevraagd hoe waarschijnlijk zij het achtten om van de genoemde eParticipatiemiddelen gebruik te maken wanneer deze beschikbaar zouden zijn. De respondenten konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden 'zeker wel', 'waarschijnlijk wel', 'waarschijnlijk niet', 'zeker niet' en 'weet niet'. Wanneer de respondent aangaf waarschijnlijk of zeker wel gebruik van het betreffende eParticipatiemiddel te gaan maken, werd de vervolgvraag gesteld waarvoor zij het middel voornamelijk zouden

gebruiken. Hierbij is dezelfde indeling als bij het onderzoek van Hanenburg (2006) gehanteerd: informatie ontvangen, informatie geven, mening geven, advies geven, meewerken aan het ontwikkelen van beleid, meebeslissen over beleid of weet niet. In totaal zijn deze vragen voor 14 eParticipatiemiddelen gesteld. De basis hiervoor is de lijst met eParticipatietoepassingen van DEMO-net (Wimmer, 2007). De keuze om bepaalde middelen wel en niet mee te nemen was op basis van de focusgroep en gesprekken met medewerkers van de Raadsgriffie van de gemeente Enschede.

4.2.3 MIDDELEN - FOCUSGROEP

De deelnemers aan de focusgroep is gevraagd welke eParticipatiemiddelen mogelijk interessant zijn om in Enschede in te zetten. In de focusgroep zijn de middelen 'forum / discussie', 'games', 'klachtenpanel / GIS-systeem' en 'ePetitie' genoemd. Hieronder wordt een korte omschrijving van deze eParticipatiemiddelen gegeven.

FORUM / DISCUSSIE

Op een internetforum of discussieforum kan op diverse onderwerpen gereageerd worden. Inwoners en raadsleden kunnen hierop zelf een nieuw onderwerp aandragen of een oplossing vragen voor een specifiek probleem.

GAMES

Bij een game worden verschillende beelden getoond waarmee verschillende aspecten van een probleem of onderwerp beschreven, geïllustreerd of gesimuleerd worden. Er wordt vervolgens gevraagd te reageren door middel van een competitie of een quiz. Voorbeelden hiervan zijn stemwijzers of een spel waarbij een wijk opnieuw ingericht kan worden.

KLACHTENPLATFORM / GIS-SYSTEEM

Met een Geografisch Informatiesysteem kan geo-informatie (gegevens over geografische objecten) worden opgeslagen, beheerd, bewerkt, geanalyseerd en/of gepresenteerd. De plaats waar iets 'is' of 'gebeurt' is heel belangrijk. Routeplanners en Funda zijn voorbeelden waarbij er gebruik gemaakt wordt van een GIS-tool. Een toepassing op het gebied van eParticipatie zou kunnen zijn dat problemen in de wijk (zoals losliggende stoeptegels, wateroverlast of onderhoud van de openbare ruimte) doorgegeven kunnen worden. Op een kaart kan vervolgens bekeken worden welke problemen gemeld zijn en wat de status ervan is.

ePETITIE

De petitie is een instrument waarmee burgers aan volksvertegenwoordigers een signaal kunnen geven dat er iets moet gebeuren. Een ePetitie kan via internet gestart worden. De handtekeningen worden vervolgens digitaal opgehaald. Bij voldoende handtekeningen wordt het onderwerp op de politieke agenda geplaatst.

WAT STEMT MIJN RAAD?

Op de website watstemtmijnraad.nl zijn korte samenvattingen van raadsbesluiten te lezen, inclusief het stemgedrag van raadsleden. Op deze manier kan bijvoorbeeld nagegaan worden of een raadslid ook gestemd heeft wat hij/zij aangegeven heeft in het verkiezingsprogramma.

eDELIBERATIE POLL

Een nadeel van een gewone poll is dat het slechts globaal de mening van inwoners laat zien. Bij een deliberatieve poll wordt er over een bepaald onderwerp veel informatie ter beschikking gesteld. Deze informatie wordt door de deelnemers gelezen en in kleine groepen wordt de dialoog aangegaan met experts en politici.

4.2.4 MIDDELEN - RAADSGRIFFIE

Met een aantal werknemers van de Raadsgriffie van de gemeente Enschede zijn gesprekken gevoerd over eParticipatiemiddelen om te kijken waar hun interesse ligt op dit gebied. Deze gesprekken leidden tot de volgende aanvullingen op de lijst met eParticipatiemiddelen die in de tweede vragenlijst aan bod komen: 'elektronisch stemmen', 'polls', 'digitale inspraak', 'chatten', 'filmpjes', 'SMS sturen', 'stelling per SMS' en 'foto per SMS'. Deze eParticipatiemiddelen worden hieronder kort toegelicht.

ELEKTRONISCH STEMMEN

Bij elektronisch stemmen kan via internet een stem uitgebracht worden, bijvoorbeeld bij de gemeenteraadsverkiezingen. Ook het tellen van de stemmen gaat via het internet. Mensen hoeven niet meer naar het stembureau om te gaan stemmen.

REAGEREN OP STELLINGEN / POLL

Bij een stelling of poll wordt via internet bijvoorbeeld gevraagd in hoeverre iemand het eens of oneens is met een bepaalde stelling, de mate van tevredenheid met een situatie of een onderwerp dat prioriteit moet krijgen kan geselecteerd worden.

DIGITALE INSPRAAK

Digitale inspraak is de digitale versie van de mogelijkheid om van spreektijd gebruik te maken. Via een formulier kan de mening over een bepaald agendapunt of over een niet geagendeerd onderwerp gegeven worden.

CHATTEN

Een chatroom of chatbox is een virtuele ruimte op het internet waar gechat kan worden (praten / kletsen). Inwoners en raadsleden ontmoeten elkaar hier en sturen tegelijkertijd berichten over en weer.

FILMPJES

In een filmpje dat geupload (opgestuurd) wordt, kan een mening gegeven worden over een bepaald onderwerp of bijvoorbeeld nieuwe onderwerpen aangedragen worden. Deze filmpjes worden (vergelijk met YouTube) op een website geplaatst. Met een filmpje kan ook weer op een ander filmpje gereageerd worden.

SMS STUREN

Door middel van het sturen van een SMS naar raadsleden kan advies of een mening over een bepaald onderwerp gegeven worden of nieuwe ideeën aangedragen worden.

STELLING PER SMS

Naar mobiele telefoons wordt een SMS gestuurd. De ontvanger kan hierop reageren door een SMS terug te sturen.

FOTO PER SMS

Via een SMS kan een foto (MMS) verstuurd worden. Bijvoorbeeld om aan te geven wat iemand mooi of minder mooi vindt in Enschede, of een bepaalde verkeerssituatie waar wat aan moet gebeuren.

In bijlage III is een volledige versie van de eerste vragenlijst terug te vinden. De resultaten van de vragenlijst worden in hoofdstuk 6 besproken. Twee weken na de eerste vragenlijst is de tweede vragenlijst uitgezet. Op de methode van onderzoek van de tweede vragenlijst wordt in de volgende paragraaf verder ingegaan.

4.3 VRAGENLIJST II – INTENTIE GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

De centrale vraag in het onderzoek is welke factoren van invloed zijn op de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. In de tweede vragenlijst zijn de vragen die het onderzoeksmodel toetsen, opgenomen. In deze paragraaf wordt de methode van onderzoek van deze vragenlijst besproken.

4.3.1 PROCEDURE EN RESPONDENTEN

Om de kans op non-respons wegens te snel na elkaar uitzetten van de vragenlijsten te voorkomen, is ervoor gekozen twee weken tijd tussen het uitzetten van de twee vragenlijsten in acht te nemen. Het Enschedepanel kreeg via e-mail een uitnodiging om deel te nemen. De panelleden die na een week de vragenlijst niet hadden ingevuld, kregen een herinneringse-mail met het verzoek de vragenlijst alsnog in te vullen. In deze peiling werden alleen vragen uit het huidige onderzoek gesteld en geen vragen van andere onderzoeken of organisaties. In totaal hebben 682 leden van het Enschedepanel de tweede vragenlijst ingevuld.

4.3.2 DE VRAGENLIJST

De tweede vragenlijst bestond uit 50 stellingen en vragen. Het grootste gedeelte van de vragen waren gesloten vragen met antwoordmogelijkheden op een 5 punts Likertschaal. Er zijn drie open vragen gesteld over de onderwerpen waarover de respondenten mee wil praten, waaraan gedacht moet worden bij het inzetten van eParticipatiemiddelen en wat de gemeente of raadsleden moeten doen om de respondent gebruik te laten maken van eParticipatiemiddelen.

Het eerste gedeelte van de vragenlijst bestond uit algemene vragen. In het tweede gedeelte kwamen politieke factoren aan bod. Het laatste gedeelte van de vragenlijst bestond uit stellingen ten behoeve van het meten van de UTAUT-constructen. Hoe de verschillende factoren gemeten zijn, wordt hieronder nader besproken. De gehele vragenlijst is in bijlage IV na te lezen.

POLITIEKE PARTICIPATIE

In het onderzoek zijn diverse activiteiten die onder politieke participatie te scharen zijn, onderzocht. Tabel 2.1 in hoofdstuk 2 geeft een overzicht van verschillende activiteiten, gericht op politieke participatie. Er zijn verschillende activiteiten die onder politieke participatie te scharen zijn. In het huidige onderzoek is ervoor gekozen de volgende activiteiten aan te merken als uiting van politieke participatie:

- Stemmen bij lokale, landelijke, Europese verkiezingen en deelname aan een referendum.
- Het zich informeren over gemeentelijk nieuws.
- Contact met een raadslid (wat ook op een bijeenkomst kan plaatsvinden)
- Lidmaatschap van een politieke partij (waarbij tijd en geld gedoneerd wordt aan een politieke partij).
- Lidmaatschap van een wijkraad, wijk- of buurtcomité.

Tabel 2.1 laat meer dan de hierboven genoemde activiteiten zien. Een aantal activiteiten wordt binnen dit onderzoek niet meegenomen. Praten over politiek met andere mensen en meedoen aan een protestactie worden niet meegenomen omdat deze in slechts een van de drie onderzoeken als politieke activiteit aangemerkt worden. Deelnemen aan politieke bijeenkomsten, tijd of geld doneren aan een politieke kandidaat zijn activiteiten

die horen bij het lidmaatschap van een politieke partij en worden om die reden niet meegenomen. Het samenwerken met anderen of het organiseren van een groepering voor het oplossen van een lokaal probleem worden door omvat door de vraag of iemand lid is van een wijkraad, wijk- of buurtcomité.

In tabel 4.1 is een overzicht van deze factoren met de bijbehorende vragen uit de vragenlijst te lezen. Van Gompel e.a. (2006) geven aan dat het van belang is om huidige en toekomstige vormen van participatie te meten. Zij maken hierbij onderscheid tussen online en offline contact. Vanwege dit belang, is er in het huidige onderzoek ook voor gekozen deze opdeling te hanteren voor het contact met raadsleden.

Tabel 4.1
bronvermelding van vragen en stellingen over activiteiten m.b.t. politieke participatie

Activiteiten Politieke Participatie	Bron	Vragen / Stellingen
<i>Lidmaatschap Politieke Partij</i>	Steyaert & Verheijen (2007) Verba & Nie (1972)	Bent u lid van een politieke partij
<i>Lidmaatschap wijkraad, wijk- of buurtcomité</i>	Verba & Nie (1972)	Bent u lid van of vrijwilliger bij een wijkraad, wijk- of buurtcomité
<i>Stemmen</i>	Nugent (2001) Steyaert & Verheijen (2007) Verba & Nie (1972)	Heeft u de laatste keer gestemd bij de gemeenteraadsverkiezingen Heeft u gestemd bij de laatste landelijke verkiezingen Heeft u gestemd bij de laatste Europese verkiezingen Heeft u deelgenomen aan het referendum over de Usseleres
<i>Huidig Online Contact</i>	Steyaert & Verheijen (2007) Verba & Nie (1972) Di Gennaro & Dutton (2006) Hanenburg (2006)	Bekijken raadsvergadering (Raad in Beeld / webcam raadszaal) Lezen raads-/ commissie agenda via www.enschede.nl Inzien raads-/ commissiestukken via www.enschede.nl E-mail Raad / raadslid Lezen weblogs raadsleden
<i>Huidig Offline Contact</i>	Steyaert & Verheijen (2007) Verba & Nie (1972) Di Gennaro & Dutton (2006) Hanenburg (2006)	Bijwonen vergadering stadsdeelcommissie Bijwonen vergadering stedelijke commissie Bijwonen vergadering gemeenteraad Bezoeken informatieavond Gesprek raadslid
<i>Informeren over gemeentelijk nieuws</i>	Nugent (2001) Steyaert & Verheijen (2007) Di Gennaro & Dutton (2006) Hanenburg (2006)	Gebruik Radio voor gemeentelijk nieuws Gebruik internet voor gemeentelijk nieuws Gebruik Televisie voor gemeentelijk nieuws Gebruik Teletekst voor gemeentelijk nieuws Gebruik Krant voor gemeentelijk nieuws Gebruik SMS voor gemeentelijk nieuws

GEWENSTE POLITIEKE PARTICIPATIE

Bij de mate van eParticipatie gaat het om de richting van de relatie tussen de overheid en de burger: tot welk detail en in welke mate burgers participeren. Gewenste politieke betrokkenheid wordt in het huidige onderzoek gemeten door de behoefte aan inspraak in gemeentelijk beleid. Er wordt in overeenstemming met het onderzoek van Hanenburg (2006) gevraagd naar hoe belangrijk het is om veel en duidelijke informatie te ontvangen, mening te geven, advies te geven, mee te werken en mee te beslissen, als de gemeente Enschede problemen in de wijk wil aanpakken. Op basis hiervan kan de gewenste participatie worden geschat (Hanenburg, 2006).

BETROKKENHEID BIJ DE LOKALE POLITIEK

Betrokkenheid bij en interesse in de lokale politiek veronderstelt een betrokkenheid bij de directe omgeving. De stelling ten aanzien van interesse en betrokkenheid zijn overgenomen uit het onderzoek van Hanenburg (2006). Lokale betrokkenheid is in het huidige onderzoek gemeten door de volgende stellingen:

- *Over het algemeen ben ik geïnteresseerd in gemeentelijk beleid*
- *Ik voel mij betrokken bij de voorstellen en beslissingen van de Enschedese gemeenteraadsleden*
- *Ik voel me betrokken bij wat er in mijn wijk gebeurt*

VERTROUWEN IN DE LOKALE POLITIEK

Van Gompel e.a. (2006) geven aan dat er twee manieren zijn om het niveau van vertrouwen te onderzoeken: direct en indirect. Bij de directe manier wordt ervan uitgegaan dat vertrouwen een eenduidig concept is en ook als zodanig door de respondent wordt begrepen. Hanenburg (2006) stelt dat het begrip vertrouwen zo complex is, dat het niet nuttig is om direct te vragen naar het vertrouwen in de gemeente.

Vertrouwen in de lokale politiek is op basis van het onderzoek van Hanenburg (2006) gemeten door de onderstaande stellingen:

- *De Enschedese raadsleden nemen de inwoners van Enschede serieus.*
- *De Enschedese raadsleden luisteren naar de stem van de inwoners van Enschede.*
- *Er is een kloof tussen de Enschedese raadsleden en de inwoners van Enschede.*

CONSTRUCTEN UTAUT

Het laatste deel van de vragenlijst bestond uit vragen voor het meten van de constructen overgenomen uit de UTAUT: Intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen, Attitude ten aanzien van Gebruik, Verwachte Prestaties, Verwachte Benodigde Inspanning en Faciliterende Conditie. Om uiteindelijk uitspraken te kunnen doen over het UTAUT-model is in het huidige onderzoek zoveel mogelijk de door Venkatesh e.a. (2003) gehanteerde stellingen gebruikt en vertaald. Hierbij is ook gebruik gemaakt van de vertalingen van Van Dijk, Hanenburg en Pieterse (2006) en Hanenburg (2006). In tabel 4.2 staan de constructen, de bronnen en de bijbehorende stellingen.

Tabel 4.2
bronnen en stellingen UTAUT-constructen

Construct	Bron	Stellingen (1 = zeer waarschijnlijk niet / helemaal mee oneens, 5 = zeer waarschijnlijk wel / helemaal mee eens)
<i>Intentie Gebruik (IG)</i>	<i>Venkatesh e.a. (2003)</i> Behavioral Intention to Use (Davis, 1989)	Ik ben van plan om eParticipatiemiddelen in de toekomst te gaan gebruiken. Wanneer eParticipatiemiddelen beschikbaar zijn, zal ik daar gebruik van maken.
<i>Attitude ten aanzien van Gebruik (AtaG)</i>	<i>Venkatesh e.a. (2003)</i> - Attitude Toward Bahavior (Davis e.a., 1989; Fishbein & Ajzen, 1975; Taylor & Todd 1995a, 1995b) - Affect Toward Use (Thompson e.a. 1991)	Het is goed wanneer eParticipatiemiddelen ontwikkeld worden. Door het gebruik van eParticipatiemiddelen wordt het voor mij interessanter om in contact te komen met raadsleden. eParticipatiemiddelen zijn niet aantrekkelijk om te gebruiken. Ik verwacht dat het gebruik van eParticipatiemiddelen plezierig is.
<i>Verwachte Prestatie (VP)</i>	<i>Venkatesh e.a. (2003)</i> - Perceived Usefulness (Davis 1989; Davis e.a., 1989) - Job-fit (Thompson e.a., 1991) - Relative Advantage (Moore & Benbasat, 1991)	eParticipatie kan de bestaande mogelijkheden om in contact te komen met raadsleden goed aanvullen. eParticipatie middelen maken het makkelijker om in contact te komen met raadsleden. Door gebruik te maken van eParticipatiemiddelen kom ik sneller in contact met raadsleden. eParticipatiemiddelen zijn goede communicatiemiddelen voor contact tussen raadsleden en inwoners. Ik denk dat eParticipatiemiddelen heel nuttig voor mij zijn. Ik verwacht dat het contact tussen raadsleden en Enschedese burgers productiever wordt door het inzetten van eParticipatiemiddelen.
<i>Verwachte Benodigde Inspanning (VBI)</i>	<i>Venkatesh e.a. (2003)</i> <i>– o.b.v. vertaling Van Dijk e.a. (2006)</i> - Perceives Ease of Use (Davis, 1989; Davis e.a., 1989) - Ease of Use (Moore & Benbasat, 1991)	Ik verwacht dat eParticipatiemiddelen over het algemeen niet gebruikersvriendelijk zijn. Ik verwacht dat het mij veel moeite kost om toegang tot eParticipatiemiddelen te krijgen. Ik verwacht dat het mij weinig moeite kost om eParticipatiemiddelen te gebruiken. Ik verwacht dat eParticipatie-toepassingen makkelijk te leren zijn.
<i>Faciliterende Condities (FC)</i>	<i>Venkatesh e.a. (2003)</i> Perceived Behavioral Control (Ajzen, 1991; Taylor & Todd, 1995a, 1995b) Compatibility (Moore & Benbasat, 1991)	De gemiddelde Enschedeër is goed in staat om eParticipatiemiddelen te gebruiken. Ik beschik over de middelen om van eParticipatiemiddelen gebruik te kunnen maken. Ik beschik over de kennis om van eParticipatiemiddelen gebruik te kunnen maken. eParticipatiemiddelen spelen een belangrijke rol in deze tijd. Het gebruik van eParticipatiemiddelen past bij mijn manier van leven.

4.4 SAMENGEVAT

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is een driedelig onderzoek opgezet en uitgevoerd. In hoofdstuk 4 was te lezen welke methoden van onderzoek er voor de drie verschillende deelonderzoeken gehanteerd zijn.

Het eerste deel van het onderzoek bestond uit een focusgroep met een viertal raadsleden. De raadsleden is gevraagd naar hun mening over en houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen. In de focusgroep zijn ook eParticipatiemiddelen genoemd die als mogelijk interessant voor de Enschedese situatie beschouwd werden. Deze dienden als input voor het tweede deel van het onderzoek.

Het tweede deel van het onderzoek bestond uit een vragenlijst die uitgezet is onder het Enschedepanel om de intentie tot gebruik van verschillende eParticipatiemiddelen te onderzoeken. Ook is gevraagd naar het doel waarvoor de respondent van plan was deze middelen te gaan gebruiken.

In het laatste deel van het onderzoek stond de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen in het algemeen centraal. Deze vragenlijst is ook opgezet om het onderzoeksmodel uiteindelijk te kunnen testen. In deze vragenlijst zijn vragen gesteld om diverse politieke factoren en factoren op basis van het UTAUT-model te meten. Ook deze vragenlijst is uitgezet onder het Enschedepanel.

Om de tweede onderzoeksvraag *'Van welke eParticipatietoepassingen zou de Enschedese burger gebruik maken en voor welke doeleinden?'* te beantwoorden, is in de eerste vragenlijst een selectie van eParticipatiemiddelen aan het Enschedepanel voorgelegd. Deze selectie kwam mede voort uit een focusgroep die gehouden is met een aantal raadsleden, aan de hand waarvan ook de eerste onderzoeksvraag *'Wat is de houding van Enschedese raadsleden ten aanzien van eParticipatiemiddelen?'* beantwoordt diende te worden. In hoofdstuk 5 worden de resultaten van deze focusgroep besproken. In hoofdstuk 6 komen de resultaten van de eerste vragenlijst aan bod.

In de tweede vragenlijst zijn vragen opgenomen om de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen te meten om uiteindelijk het UTAUT-model te testen. Hiermee worden de laatste drie onderzoeksvragen onderzocht:

- 3) Bestaat onder de Enschedese bevolking de intentie om eParticipatietoepassingen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn?
- 4) Wat is de participatiebehoefte van de inwoners van Enschede?
- 5) Welke factoren bepalen de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen door de Enschedese burger?

De resultaten van de tweede vragenlijst worden in hoofdstuk 7 besproken.

5 RESULTATEN FOCUSGROEP

Er is met een aantal raadsleden uit stadsdeel Enschede-Zuid een focusgroep gehouden met als onderwerp eParticipatie. Hierbij werden onder andere het huidige contact met de Enschedese burger, de (on)mogelijkheden van eParticipatie en diverse eParticipatie-toepassingen besproken.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten uit de focusgroep besproken. In paragraaf 5.1 wordt een korte introductie van de deelnemers gegeven. Paragraaf 5.2 behandelt het huidige contact met de Enschedese burger. In paragraaf 5.3 komen de ingeschatte mogelijkheden van eParticipatie aan bod, in paragraaf 5.4 de mogelijke knelpunten. In paragraaf 5.5 wordt de rol van eParticipatie besproken. In paragraaf 5.6 wordt een samenvatting van het hoofdstuk gegeven, waarmee de eerste onderzoeksvraag kort beantwoord wordt.

5.1 PROCEDURE EN RESPONDENTEN

De focusgroep is, na toestemming van de deelnemers, opgenomen. De discussie is vervolgens getranscribeerd. Uit de transcriptie zijn vervolgens de hoofdlijnen per onderwerp gehaald.

In totaal hebben 4 raadsleden van het stadsdeel Enschede-Zuid, hierna te noemen raadslid 1, raadslid 2, raadslid 3 en raadslid 4, deelgenomen aan de focusgroep. De raadsleden 1, 2 en 3 hadden een ICT-achtergrond en/of grote affiniteit met ICT. Raadslid 4 gaf aan *"niet opgevoed te zijn met de computer, wat mijn insteek in de discussie wel zal kleuren"*.

5.2 HUIDIG CONTACT MET DE BURGER

Na de voorstelronde werd de raadsleden gevraagd naar het verloop van het huidige contact met de Enschedeërs en welke rol internet daarin speelde. Er wordt momenteel door de raadsleden gebruik gemaakt van verschillende eParticipatietoepassingen. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van e-mail, het raadplegen van weblogs en het schrijven van een weblog en nieuwsbrieven.

Alle raadsleden waren het erover eens dat persoonlijk contact voor hen toch nog altijd het snelste en het beste werkte. Raadslid 4 zegt hierover het volgende:

"... Het handigste is toch vaak het contact, dat je elkaar eventjes in de ogen kunt kijken."

Raadslid 3 gaf aan dat

"de effectiviteit van face to face toch een andere uitwerking lijkt te hebben dan echt alleen maar rechtstreeks email."

5.3 MOGELIJKHEDEN ePARTICIPATIE

De raadsleden is gevraagd wat zij als mogelijke voordelen van het inzetten van eParticipatiemiddelen zien. Er werden diverse kansen en mogelijkheden genoemd die het inzetten van eParticipatiemiddelen karakteriseren: het aanspreken van nieuwe doelgroepen, het beter bedienen van de bestaande doelgroepen en het verbeteren van de volksvertegenwoordigende rol.

NIEUWE DOELGROEPEN AANSPREKEN

De huidige mogelijkheden voor de burger om te participeren worden niet als erg aantrekkelijk ervaren, zeker niet voor jongeren. Het kost relatief veel tijd, wat jongeren niet hebben. Raadslid 2 zegt hierover:

"... en als je dan gaat kijken naar wat het alternatief is, ja, dat is er eigenlijk niet..."

Internet kan als een lage drempel om te participeren gezien worden. Nieuwe doelgroepen die zich anders niet met politiek bezighouden, kunnen zo bereikt worden.

BESTAANDE DOELGROEPEN BETER BEDIENEN

Naast dat er met behulp van eParticipatie nieuwe doelgroepen bereikt kunnen worden, zagen de raadsleden ook mogelijkheden voor de bestaande deelnemers aan het proces. Voor deze groep zou het participatieproces efficiënter gemaakt kunnen worden.

VOLKSVERTEGENWOORDIGENDE ROL

De raadsleden gaven aan dat een van de mogelijkheden voor eParticipatie het verbeteren van de volksvertegenwoordigende rol zou kunnen zijn. De volksvertegenwoordigende rol wordt als een van de belangrijkste rollen ervaren. eParticipatie kan helpen deze rol beter te benutten. Raadslid 3 geeft aan:

"Als wij hiermee de burger nog beter kunnen bedienen, denk ik, dan verwelkom ik het wel."

5.4 MOGELIJKE KNELPUNTEN

Naast de mogelijkheden is de raadsleden ook gevraagd naar de mogelijke knelpunten van het inzetten van eParticipatiemiddelen veroorzaken. De raadsleden voorzien verschillende mogelijke knelpunten.

MODERATIE

Een punt dat belangrijk werd geacht is de moderatie van bijvoorbeeld een forum. De grote vraag was wie er voor verantwoordelijk is. De raadsleden waren van mening dat deze rol niet bij de gemeente zou moeten liggen. De voornaamste reden die hiervoor gegeven werd, was hoe betrouwbaar het middel door de Enschedeërs geacht werd wanneer de gemeente afzender was. Wanneer de deelnemers de afzender als niet betrouwbaar achtten, is de kans groot dat er niet meer geparticipeerd wordt.

RESULTAATVERWERKING

De raadsleden gaven aan dat de inzet van eParticipatiemiddelen meer en nieuwe informatie oplevert. Zij stelden zich vervolgens de vraag, hoe met deze informatie moet worden omgegaan. Raadslid 4 zegt hierover het volgende:

"...er al zoveel gemaaild wordt, dat ik nu al door de bomen het bos niet meer zie."

De verantwoordelijkheid voor de verwerking en terugkoppeling van de resultaten werd wel als uitdaging gezien.

REPRESENTATIE

Wat betekenen de resultaten van een peiling? Wie geven hun mening? De representativiteit van de deelnemers werd door de raadsleden ook als mogelijke belemmering ervaren.

POLITIEKE KLEUR

De raadsleden gaven aan dat er vanuit de politieke partij een bepaalde visie bestaat. Een moeilijk punt was de vraag wat met de informatie te doen wanneer deze niet binnen de visie van de partij past.

5.5 STUREN OF GESTUURD WORDEN

Tot welke hoogte kan een burger participeren? De raadsleden is gevraagd naar wat de rol van de burger kan zijn in een eParticipatieproces. De raadsleden waren van mening dat zij als raadsleden voornamelijk meer moesten sturen en zich zo min mogelijk moesten laten leiden. Raadslid 4 zegt hierover het volgende:

"dat je het nuttig en binnen de perken moet zien te houden. Tenminste als je er politiek gezien ook iets mee wilt."

Er werd aangegeven dat eParticipatie het hele beleidsproces kan ondersteunen en het mogelijk is een actief twee-richtingsverkeer te verkrijgen. Maar de raadsleden waren het erover eens dat de uiteindelijke beslissing face-to-face en door de raad zelf moet gebeuren.

EXPERIMENTEREN

Aan het einde van de focusgroep is aan de raadsleden gevraagd naar hun voorkeur ten aanzien van eParticipatiemiddelen. De algemene conclusie was dat er sowieso zo snel mogelijk gestart moet worden met het experimenteren met eParticipatiemiddelen. Raadslid 2 stelt:

"... als je niks probeert, lukt er ook niks. Je moet gewoon een aantal kleine dingetjes proberen."

Tijdens de discussie zijn er verschillende instrumenten aangegeven die mogelijk interessant zijn om in te zetten. Deze zijn:

- Forum
- Game
- Klachtenplatform / GIS tool
- ePetitie
- Wat stemt mijn raad?
- Deliberatieve poll

5.6 SAMENGEVAT

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag 'Wat is de houding van Enschedese raadsleden ten aanzien van eParticipatiemiddelen?', is een focusgroep met een viertal raadsleden uit stadsdeelcommissie Enschede-Zuid gehouden. De geïnterviewde Enschedese raadsleden staan positief tegenover het inzetten van eParticipatiemiddelen. Wat hen betreft kan er direct gestart worden met het experimenteren met een aantal middelen. De raadsleden noemen als positieve punten van het inzetten van eParticipatiemiddelen dat er nieuwe doelgroepen aangeboord kunnen worden, bestaande groepen beter bediend kunnen worden en het de volksvertegenwoordigende rol kan versterken. De raadsleden noemen ook een aantal kanttekeningen waar rekening mee gehouden moet worden bij het opzetten van een eParticipatieproject. De genoemde mogelijke knelpunten zijn (de verantwoordelijkheid voor) moderatie, de verwerking van de resultaten, de representativiteit van de uitkomsten en wat te doen met de eigen politieke kleur.

In de focusgroep is ook een aantal eParticipatiemiddelen als interessant aangemerkt. Deze middelen zijn opgenomen in de eerste vragenlijst die onder het Enschedepanel is uitgezet. In hoofdstuk 6 zijn de resultaten van deze eerste vragenlijst over de intentie de genoemde eParticipatiemiddelen te gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn, te lezen.

6 RESULTATEN VRAGENLIJST I

Om antwoorden te vinden op de onderzoeksvraag 'Van welke eParticipatietoepassingen zou de Enschedese burger gebruik maken en voor welke doeleinden?' is het Enschedepanel in de eerste vragenlijst een selectie van eParticipatiemiddelen voorgelegd. In dit hoofdstuk worden de resultaten van het verwachte gebruik van deze middelen, wanneer ze beschikbaar zouden zijn, besproken. Ook wordt per eParticipatiemiddel besproken voor welke participatiedoeleinden de respondenten ze zouden gebruiken. Aan het einde van het hoofdstuk wordt een samenvatting van de resultaten gegeven.

6.1 RESPONDENTEN

In totaal hebben 444 leden van het Enschedepanel de eerste vragenlijst ingevuld. Het grootste gedeelte van de respondenten (59,2 %) was vrouw. De gemiddelde leeftijd was 37 jaar en varieerde tussen de 16 en 77 jaar. In tabel 6.1 zijn de gegevens van de demografische variabelen geslacht, leeftijd en stadsdeel naast de gegevens van Enschede als geheel uit de Buurtmonitor geplaatst. Omdat de verdeling van mannen en vrouwen en de leeftijd van de deelnemers per stadsdeel afwijkt van de Enschedese situatie, werd in de verdere analyse een weging op basis van de aantallen uit de Buurtmonitor toegepast. In tabel 6.2 is informatie over de overige demografische variabelen opleiding, hoofdbezigheid en samenstelling huishouden terug te vinden.

Tabel 6.1
demografische variabelen geslacht, leeftijd en stadsdeel voor Enschede als geheel en de steekproef

		Enschede	%	n	%	M	SD	min	Max
<i>Totaal</i>		154.745	100 %	444	100 %				
<i>Geslacht</i>	Man	78.631	50,8 %	181	40,8 %				
	vrouw	76.114	49,2 %	263	59,2 %				
<i>Leeftijd</i>						37	15	16	77
	- 19	35.677	23,1%	29	6,5 %				
	20 - 24	13.411	8,7 %	64	14,4 %				
	25 - 29	11.823	7,6 %	72	16,2 %				
	30 - 34	10.494	6,8 %	57	12,8 %				
	35 - 39	12.064	7,8 %	53	11,9 %				
	40 - 44	11.199	7,2 %	42	9,5 %				
	45 - 49	10.587	6,8 %	34	7,7 %				
	50 - 54	9.271	6,0 %	43	9,7 %				
	55 - 59	9.260	6,0 %	30	6,8 %				
	60 - 64	8.937	5,8 %	10	2,3 %				
	65 en ouder	22.022	14,2 %	10	2,3 %				
<i>Stadsdeel</i>	Centrum	22.228	14,4 %	57	12,8 %				
	Noord	30.177	19,5 %	101	22,7 %				
	Oost	38.185	24,7 %	79	17,8 %				
	Zuid	37.169	24,0 %	126	28,4 %				
	West	26.986	17,4 %	77	17,3 %				

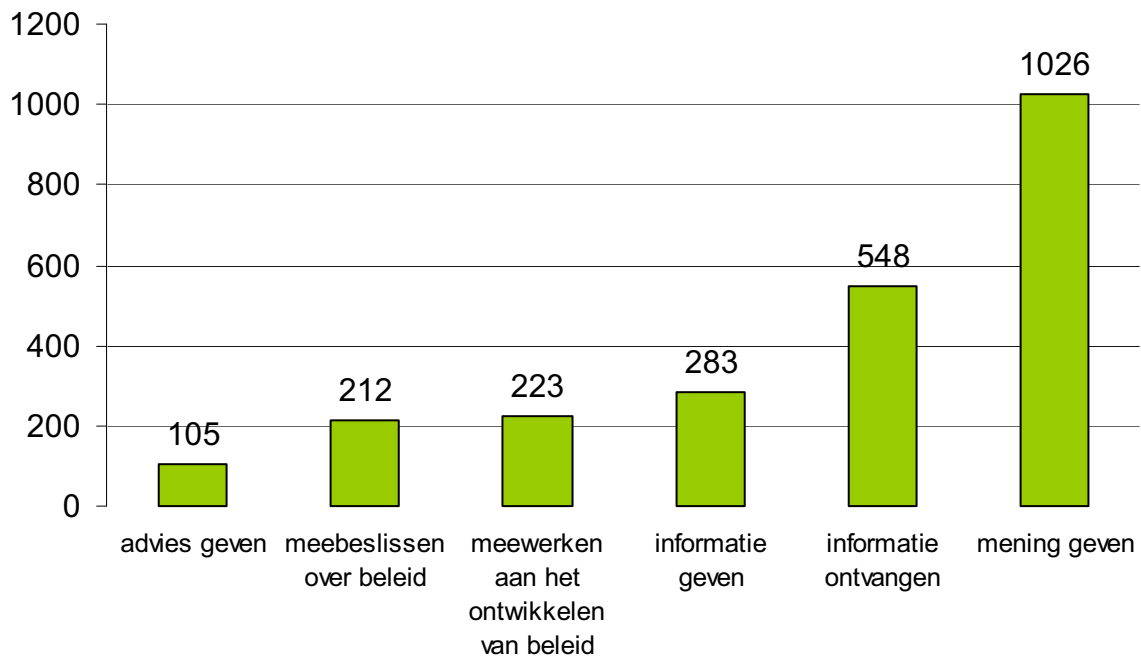
Tabel 6.2
demografische variabelen opleiding, hoofdbezigheid en samenstelling huishouden voor de steekproef

		n	%
<i>Opleiding</i>	Basisonderwijs	10	2,3 %
	VMBO	115	25,9 %
	MBO / HAVO / VWO	199	44,8 %
	HBO / Bachelor	88	19,8 %
	Universiteit	28	6,3 %
<i>Hoofdbezigheid</i>	student, scholier, stagiair	29	6,5 %
	huisvrouw/huisman	64	14,4 %
	Werkloos	72	16,2 %
	baan in loondienst, eigen bedrijf of praktijk	57	12,8 %
	arbeidsongeschikt/invalide zonder baan	53	11,9 %
	gepensioneerd/heb AOW/VUT, rentenier	42	9,5 %
<i>Samenstelling huishouden</i>	Alleen	99	22,3 %
	alleen (zonder partner) met kinderen	29	6,5 %
	gehuwd/woon samen zonder thuiswonende kinderen	121	27,3 %
	gehuwd/woon samen met thuiswonende kinderen	131	29,5 %
	woon bij ouder(s) / verzorger(s)	39	8,8 %

6.2 DE TOEPASSINGEN

De meest populaire eParticipatietoepassing onder het Enschedepanel bleek het elektronisch stemmen. Het minst populair is de foto per SMS versturen. In bijlage V is een overzicht van de middelen op volgorde van waarschijnlijkheid van gebruik terug te vinden. Hierbij worden de percentages van de antwoorden wel ('waarschijnlijk wel' en 'wel') en niet ('waarschijnlijk niet' en 'niet') getoond. De antwoordcategorie 'weet niet' is niet in de tabel opgenomen. Wanneer iemand aangaf er wel of waarschijnlijk wel gebruik van te gaan maken is de vervolgvraag waarvoor de toepassing gebruikt zou worden gesteld (informatie ontvangen, informatie geven, mening geven, advies geven, meewerken aan het ontwikkelen van beleid of het meebeslissen over beleid). De laatste kolom laat de verwachtingen waarvoor de respondenten de middelen zouden gebruiken zien.

Per eParticipatiemiddel verschilt het waar de respondenten deze voor zouden gaan gebruiken (zie laatste kolom van bijlage V voor de verdeling per middel). Enerzijds wordt dit veroorzaakt door de behoefte van de respondent, anderzijds hebben de eParticipatiemiddelen bepaalde kenmerken waarmee bepaald gebruik uitgesloten is. De respondenten geven aan dat de belangrijkste doelen van de onderzochte eParticipatiemiddelen het geven van de eigen mening en het ontvangen van informatie is. De antwoorden van de verschillende eParticipatiemiddelen zijn samengevoegd om een uitspraak te kunnen doen over eParticipatie over het algemeen. In figuur 6.1 staat aangegeven hoe vaak de eParticipatiebehoefte in totaal genoemd is.



Figuur 6.1 doel gebruik eParticipatiemiddelen

Per eParticipatiemiddel is vervolgens onderzocht of er verschillen in intentie tot gebruik en het doel van het gebruik van het middel zijn voor de factoren geslacht, leeftijd en opleiding. Om te bepalen of er verschillen zijn in de intentie tot gebruik tussen mannen en vrouwen, zijn er 2-Independent Sample T-toetsen uitgevoerd. Om te kijken of er verschillen in intentie tot gebruik op basis van leeftijd en opleiding zijn, zijn er ANOVA-toetsen uitgevoerd. Om te onderzoeken of er tussen mannen en vrouwen verschil was in waar ze het eParticipatiemiddel voor zouden gebruiken, zijn Mann-Whitney testen uitgevoerd. Om ten slotte de verschillen in doelen tussen de leeftijdscategorieën en de opleidingen te bepalen, zijn Kruskal-Wallis toetsen gedaan. In bijlage VI zijn de resultaten hiervan opgenomen. De significante verbanden zijn nader onderzocht. In de hierop volgende paragrafen worden de resultaten per eParticipatiemiddel besproken.

6.2.1 ELEKTRONISCH STEMMEN

81,8 % van de respondenten geeft aan elektronisch te gaan stemmen wanneer het mogelijk zou zijn. Door middel van elektronisch stemmen denkt de meerderheid voornamelijk hun mening te geven en mee te beslissen over beleid. Tabel 6.3 laat zien dat er geen verschillen op basis van geslacht, leeftijd of opleiding te vinden zijn.

Tabel 6.3
intentie en doel gebruik elektronisch stemmen

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
Elektronisch stemmen	81,8 %	12,8 %	- o mening geven (52 %) - o meebeslissen over beleid (22 %) - o informatie geven (13 %)			
	geslacht		leeftijd	opleiding		
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	1,849	0,065	2,211	0,052	0,438	0,781
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>
Doel Gebruik	-1,580	0,114	8,574	0,127	4,541	0,338

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.2 REAGEREN OP STELLINGEN / POLL

Wanneer het mogelijk zou zijn te reageren op een stelling of poll, denkt 70,3 % van het Enschedepanel daar gebruik van te gaan maken. Tabel 6.4 laat zien dat er voor de intentie tot gebruik verschillen zijn op basis van leeftijd en opleiding. De respondenten in de leeftijdscategorie 46 tot en met 55 jaar zijn significant meer geïnteresseerd in het reageren op stellingen vergeleken met de andere leeftijdscategorieën. De respondenten met basisonderwijs hebben significant minder interesse in het gebruik van een poll vergeleken met de andere opleidingsniveaus. Wat betreft het doel van het gebruik laten de data alleen een verschil op basis van opleiding zien. Lager opgeleiden zijn meer geneigd om een poll te gebruiken voor informatie geven en ontvangen dan hoger opgeleiden. Hoger opgeleiden gebruiken een poll weer meer om hun mening te geven dan lager opgeleiden.

Tabel 6.4
intentie en doel gebruik poll

intentie en doel gebruik per						
eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk)	(waarschijnlijk)	gebruik voornamelijk voor			
	wel	niet				
Poll	70,3 %	19,1 %	o mening geven (70 %)			
			o informatie ontvangen (10 %)			
	geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	-0,747	0,455	4,040	0,001***	4,352	0,002**
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>
Doel Gebruik	-2,463	0,014*	14,610	0,012*	18,237	0,001***

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.3 GIS-SYSTEEM

67,3 % van de respondenten geeft aan gebruik te maken van een GIS-systeem wanneer deze beschikbaar zou zijn. Daarvan geeft 21,1 % aan dat ze het voornamelijk zouden gebruiken voor het zelf melden van problemen. 11,3 % geeft aan het te gebruiken om te kijken welke problemen er in de buurt gemeld zijn. 62,2 % geeft aan het voor beiden te gebruiken.

Tabel 6.5 laat zien dat er wat betreft de intentie tot gebruik verschillen op basis van leeftijd te vinden zijn. De leeftijdscategorieën 16 tot en met 25 en 46 tot en met 55 jaar verschillen significant in de intentie tot gebruik van GIS-systemen, waarbij de jongste leeftijdsgroep het minste geïnteresseerd is.

Tabel 6.5
intentie en doel gebruik GIS-systeem

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
GIS-systeem	67,3 %	21,0 %	○ informatie geven (38 %) ○ informatie ontvangen (30 %) ○ mening geven (15 %)			
	geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	-0,308	0,758	4,055	0,001***	1,298	0,270
	<i>Z</i>	<i>p</i>	χ^2	<i>p</i>	χ^2	<i>p</i>
Doel Gebruik	-1,303	0,192	18,984	0,002**	5,558	0,235

* $p \leq 0,05$ ** $p \leq 0,01$ *** $p \leq 0,001$

6.2.4 GAMES

De respondenten geven aan dat zij door middel van een game hun mening willen geven, informatie ontvangen en meewerken aan het ontwikkelen van beleid. 51,4 % geeft aan van een game gebruik te zullen maken wanneer deze beschikbaar is.

Tabel 6.6 laat zien dat er geen verschillen zijn op basis van geslacht, leeftijd of opleiding.

Tabel 6.6
intentie en doel gebruik Games

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
Games	51,4 %	39,0 %	○ mening geven (34 %) ○ informatie ontvangen (29 %) ○ meewerken ontwikkelen beleid (19 %)			
	geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	0,094	0,925	1,253	0,284	1,031	0,391
	<i>Z</i>	<i>p</i>	χ^2	<i>p</i>	χ^2	<i>p</i>
Doel Gebruik	-0,697	0,486	3,170	0,674	1,456	0,834

* $p \leq 0,05$ ** $p \leq 0,01$ *** $p \leq 0,001$

6.2.5 FORUM / DISCUSSIE

46,4 % van de panelleden geeft aan gebruik te maken van een forum wanneer deze beschikbaar is. Hiermee willen zij vooral hun mening geven en informatie ontvangen. De gegevens in tabel 6.7 laten zien dat er verschillen zijn op basis van geslacht en leeftijd wanneer gekeken wordt naar de intentie tot gebruik van een forum. Bij het doel van het gebruik is er een verschil op basis van leeftijd te zien.

Mannen hebben een iets positievere houding ten aanzien van een discussieforum en zijn dan ook meer geneigd er gebruik van te maken dan vrouwen. De respondenten in de leeftijdscategorieën 46 tot en met 55 zijn het meest geïnteresseerd om van een forum gebruik te maken. De leeftijdscategorieën tot en met 55 jaar zouden een forum meer gebruiken voor het ontvangen van informatie dan de respondenten boven de 55. Deze groep kiest meer voor het geven van de mening, meewerken aan en meebeslissen van beleid dan de andere leeftijdsgroepen.

Tabel 6.7
intentie en doel gebruik forum

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
	o mening geven (40 %) o informatie ontvangen (38 %)					
Internet discussieforum	46,4 %	42,1 %				
	geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	-2,169	0,031*	5,651	0,000***	1,538	0,190
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ²</i>	<i>p</i>	<i>χ²</i>	<i>p</i>
Doel Gebruik	-2,067	0,039*	14,543	0,013*	4,134	0,388

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.6 DIGITALE INSPRAAK

40,5 % van de respondenten geeft aan van digitale inspraak gebruik te maken wanneer het beschikbaar zou zijn. Zij zouden het voornamelijk gebruiken voor het geven van hun mening.

Tabel 6.8
intentie en doel gebruik digitale inspraak

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
			mening geven (49 %) informatie ontvangen (13 %) advies geven (13 %)			
Digitale inspraak	40,5 %	44,4 %				
	geslacht		leeftijd		opleiding	
	t	p	F	p	F	p
Intentie Gebruik	-2,057	0,040*	4,387	0,001***	1,743	0,140
	Z	p	χ²	p	χ²	p
Doel Gebruik	-0,168	0,867	2,606	0,761	6,987	0,137

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

Uit tabel 6.8 valt op te maken dat er een verschil is in intentie tot gebruik van digitale inspraak op basis van geslacht en leeftijd. Vrouwen zijn significant minder geneigd om van digitale inspraak gebruik te maken dan mannen. De verschillen op basis van leeftijd worden veroorzaakt door de respondenten in de leeftijdscategorie 46 tot en met 55 jaar, die veel meer geïnteresseerd zijn in het gebruik van digitale inspraak dan de groep jongeren tot 35 jaar.

6.2.7 ePETITIE

38,6 % van de respondenten geeft aan waarschijnlijk wel van een ePetitie gebruik te maken wanneer het beschikbaar is. 38,1 % zegt er waarschijnlijk niet gebruik van te maken. Dat betekent dat ook een redelijk groot percentage (33,3%) weet niet als antwoord ingevuld heeft. Uit tabel 6.9 kan opgemaakt worden dat bij de intentie tot gebruik van een ePetitie verschillen waar te nemen zijn op basis van leeftijd en opleiding. Voor het inzetten van een ePetitie is er verschil tussen mannen en vrouwen en op basis van leeftijd.

De leeftijdscategorie 36 tot en met 45 is het minst geïnteresseerd in het gebruik van een ePetitie. De leeftijdscategorie er boven (46 tot en met 55) is significant meer geneigd er gebruik van te gaan maken wanneer het beschikbaar is. Het meest geïnteresseerd is de groep respondenten van 66 jaar en ouder. De groep met alleen basisonderwijs is het minst geïnteresseerd in het gebruik van een ePetitie.

Vrouwen zijn meer geneigd dan mannen om een ePetitie te gebruiken voor het geven en ontvangen van informatie. Mannen zouden een ePetitie meer dan vrouwen gebruiken voor het geven van hun mening en advies, het meewerken aan en meebeslissen over beleid. De respondenten jonger dan 25 en ouder dan 65 zouden een ePetitie willen gebruiken voor zowel het geven van hun mening, als het meebeslissen over beleid. De andere leeftijdscategorieën zien voornamelijk het doel in het geven van hun mening gelegen.

Tabel 6.9
intentie en doel gebruik ePetitie

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
ePetitie	38,6 %	38,1 %	○ mening geven (53 %) ○ meebeslissen over beleid (17 %) ○ meewerken ontwikkelen beleid (14 %)			
	geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	-0,692	0,490	3,234	0,007**	3,478	0,008**
	<i>Z</i>	<i>p</i>	χ^2	<i>p</i>	χ^2	<i>p</i>
Doel Gebruik	-2,286	0,022*	16,879	0,005**	4,651	0,325

* $p \leq 0,05$ ** $p \leq 0,01$ *** $p \leq 0,001$

6.2.8 WAT STEMT MIJN RAAD?

37,6 % van het Enschedepanel geeft aan van 'Wat stemt mijn raad?' gebruik te willen maken. Het zou voornamelijk gebruikt worden voor het ontvangen van informatie. Bij de oudere leeftijdscategorieën is er meer interesse om 'Wat stemt mijn raad?' te gebruiken. Opvallend is het significante verschil tussen de groep jongeren tot en met 35 jaar en de 66 plussers. De laatste groep is het meest enthousiast over 'Wat stemt mijn raad?'

Tabel 6.10 laat ook zien dat er bij het doel van het gebruik van Wat stemt mijn raad? verschillen zijn op basis van geslacht en leeftijd. Alle leeftijdscategorieën geven als voornaamste doel het ontvangen van informatie is. Bij de leeftijdscategorieën boven de 35 worden ook mogelijkheden in het geven van de mening gezien.

Tabel 6.10
intentie en doel gebruik Wat stemt mijn raad?

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
Wat stemt mijn raad?	37,6 %	49,3 %	- o informatie ontvangen (67 %) - o mening geven (15 %)			
	Geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	-0,450	0,653	4,273	0,001***	1,386	0,238
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>
Doel Gebruik	-2,428	0,015*	23,818	0,000***	4,335	0,363

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.9 eDELIBERATIE POLL

51,8 % van de respondenten geeft aan waarschijnlijk niet van een eDeliberatieve poll gebruik te maken wanneer het beschikbaar is. Iets meer dan een kwart van de respondenten geeft aan deel te nemen aan wanneer dit mogelijk zou zijn. Een eDeliberatieve poll zal voornamelijk gebruikt worden om een mening te geven.

Zoals te zien is in tabel 6.11, is er op basis van leeftijd een verschil in het doel van het gebruik van een eDeliberatieve poll. Jongeren tot en met 35 jaar zouden een eDeliberatieve poll voornamelijk gebruiken voor het geven van hun mening. De respondenten in de leeftijd van 36 tot en met 45 en 66 jaar en ouder zouden het voornamelijk inzetten om informatie te ontvangen, de groep 46 tot en met 55 jaar voornamelijk om mee te beslissen over beleid en de groep 56 tot en met 65 jaar geeft de voorkeur aan het meewerken aan de ontwikkeling van beleid.

Tabel 6.11
intentie en doel gebruik eDeliberatieve poll

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
eDeliberatieve poll	26,8 %	51,8 %	- o mening geven (38 %) - o informatie ontvangen (32 %) - o meewerken ontwikkelen beleid (15 %)			
	Geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	0,046	0,963	0,904	0,478	1,999	0,094
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>
Doel Gebruik	-0,259	0,796	11,454	0,043*	2,217	0,696

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.10 CHATTEN

Een groot gedeelte van de respondenten (65,3 %) geeft aan hier waarschijnlijk geen gebruik van te maken wanneer het beschikbaar zou zijn. Er zijn hierbij geen verschillen te zien tussen mannen en vrouwen, de verschillende leeftijdscategorieën of opleidingsniveau (tabel 6.12).

Tabel 6.12
intentie en doel gebruik chatten

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
Chatten	25,4 %	65,3 %	○ mening geven (48 %) ○ informatie ontvangen (22 %) ○ meewerken ontwikkelen beleid (13 %)			
	Geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	-0,288	0,774	0,483	0,789	1,209	0,307
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>
Doel Gebruik	-0,523	0,601	5,289	0,382	4,599	0,331

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.11 STELLING PER SMS

22,1 % van de respondenten zegt gebruik te maken van een stelling per SMS wanneer het mogelijk zou zijn. Ze geven aan het voornamelijk te gaan gebruiken voor het geven van hun mening. Tabel 6.13 laat zien dat er een verschil is tussen verschillende leeftijdscategorieën als het gaat om het doel van het gebruik van de stelling per SMS. Jongeren zouden een stelling per SMS voornamelijk inzetten voor het geven van hun mening. Ouderen zouden het ook gebruiken voor het ontvangen van informatie, geven van advies en het meewerken aan de ontwikkeling van beleid.

Tabel 6.13
intentie en doel gebruik stelling per SMS

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
Stelling per SMS	22,1 %	67,2 %	○ mening geven (68 %) ○ informatie ontvangen (11 %)			
	Geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	-0,978	0,329	0,947	0,451	1,037	0,388
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>
Doel Gebruik	-0,295	0,768	13,548	0,019*	4,470	0,346

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.12 FILMPJES

Van de respondenten geeft 21,4 % aan wel van filmpjes uploaden gebruik te maken wanneer het mogelijk is. Waarschijnlijk zal een groot gedeelte daarvan voornamelijk filmpjes bekijken en niet zelf filmpjes gaan uploaden, aangezien het voornaamste doel van filmpjes uploaden gezien wordt in het ontvangen van informatie (44,0 %).

Opvallend is dat de groep van 66 jaar en ouder aangeeft de meeste interesse te hebben in het gebruik van het uploaden van filmpjes. De leeftijdsgroepen 26 tot en met 35 en 56

tot en met 65 jaar tonen het minste interesse. Verder valt uit tabel 6.14 op te maken dat er geen andere verschillen uit de data naar voren komen.

Tabel 6.14
intentie en doel gebruik filmpjes uploaden

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
<i>Filmpjes uploaden</i>	21,4 %	65,3 %	○ informatie ontvangen (44 %) ○ mening geven (27 %) ○ informatie geven (13 %)			
	Geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
<i>Intentie Gebruik</i>	0,250	0,803	2,400	0,037*	1,540	0,190
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>
<i>Doel Gebruik</i>	-1,575	0,115	5,911	0,315	3,139	0,535

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.13 SMS STUREN

72,1 % van de respondenten geeft aan waarschijnlijk nooit een SMS te sturen om raadsleden te voorzien van advies of hun mening te geven. Hierbij zijn er geen verschillen tussen mannen en vrouwen, op basis van leeftijd of opleidingsniveau (zie tabel 6.15).

Tabel 6.15
intentie en doel gebruik SMS sturen

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
<i>SMS sturen</i>	18,1 %	72,1 %	○ mening geven (54 %) ○ informatie ontvangen (18 %)			
	Geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
<i>Intentie Gebruik</i>	0,390	0,697	2,125	0,062	1,523	0,195
	<i>Z</i>	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>	<i>χ</i> ²	<i>p</i>
<i>Doel Gebruik</i>	-1,776	0,076	7,158	0,209	6,955	0,138

* p≤0,05 ** p≤0,01 *** p≤0,001

6.2.14 FOTO PER SMS

Het versturen van een foto per SMS is de minst populaire toepassing. 13,1 % geeft aan er waarschijnlijk wel gebruik van te maken wanneer het beschikbaar zou zijn. Het zou dan voornamelijk gebruikt worden voor het geven van informatie. In tabel 6.16 is te lezen dat er op basis van de onderzochte demografische variabelen geen verschillen gevonden zijn.

Tabel 6.16
intentie en doel gebruik foto per SMS

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor			
Foto per SMS	13,1 %	76,1 %	○ informatie geven (35 %) ○ mening geven (25 %) ○ advies geven (20 %)			
	Geslacht		leeftijd		opleiding	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Intentie Gebruik	-0,557	0,578	0,647	0,664	1,930	0,105
	<i>Z</i>	<i>p</i>	χ^2	<i>p</i>	χ^2	<i>p</i>
Doel Gebruik	-1,966	0,049	11,551	0,041*	2,158	0,540

* $p \leq 0,05$ ** $p \leq 0,01$ *** $p \leq 0,001$

6.3 SAMENGEVAT

De resultaten die voortvloeien uit de eerste vragenlijst, worden gebruikt om de onderzoeksvraag 'Van welke eParticipatietoepassingen zou de Enschedese burger gebruik maken en voor welke doeleinden?' te beantwoorden.

In de eerste vragenlijst zijn 14 verschillende eParticipatiemiddelen aan het Enschedepanel voorgelegd en gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij deze zouden gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zouden zijn. Het meest populair is het elektronisch stemmen. Maar liefst 81,8 % van de respondenten geeft aan hier gebruik van te gaan maken wanneer het beschikbaar is. Ook veel mensen geven aan van een GIS-systeem (67,3 %) en een poll (70,3 %) gebruik te maken wanneer het mogelijk is. De middelen zoals chatten, filmpjes uploaden en een SMS sturen zijn het minst populair.

De respondenten geven aan dat zij de eParticipatiemiddelen voornamelijk zullen gebruiken voor het geven van hun mening (42,8 % van alle antwoorden) en het ontvangen van informatie (22,9 % van de antwoorden). Informatie geven (11,8 %), meewerken aan de ontwikkeling van beleid (9,3 %), meebeslissen over beleid (8,8 %) en advies geven (4,4 %) worden minder vaak genoemd.

In de eerste vragenlijst werd heel specifiek naar de intentie tot en het doel van gebruik van verschillende eParticipatiemiddelen gevraagd. In de tweede vragenlijst gaat het om eParticipatie in het algemeen en welke factoren van invloed zijn op de intentie tot gebruik van eParticipatietoepassingen. De resultaten van dit laatste deel van het onderzoek komen in het volgende hoofdstuk aan bod.

7 RESULTATEN VRAGENLIJST II

Bij de tweede vragenlijst ging het om de acceptatie van eParticipatie in het algemeen en welke factoren van invloed zijn op de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. In deze paragraaf worden de resultaten van het laatste gedeelte van het onderzoek besproken. Paragraaf 7.1 beschrijft de deelnemers en de belangrijkste uitkomsten van de open vragen die in de vragenlijst gesteld zijn. In paragraaf 7.2 wordt de uitgevoerde factoranalyse en de bijbehorende consequenties besproken. In de daaropvolgende paragraaf worden de afzonderlijke factoren uit het onderzoeksmodel besproken, inclusief de uitgevoerde betrouwbaarheidsanalyses. In paragraaf 7.4 wordt naar aanleiding van de regressieanalyse het definitieve model gepresenteerd. In paragraaf 7.5 wordt ten slotte een samenvatting van hoofdstuk 7 gegeven.

7.1 INLEIDING

682 Enschedese panelleden hebben de tweede vragenlijst ingevuld. 61,7 % hiervan was man. De gemiddelde leeftijd lag op 47 jaar. Tabel 7.1 geeft de gegevens van Enschede als geheel en de steekproef wat betreft geslacht, leeftijd, stadsdeel en deelname aan de verkiezingen weer. In bijlage VII is een tabel met de overige demografische gegevens uit de steekproef te vinden. Omdat de verdeling van mannen en vrouwen en de leeftijd van de deelnemers per stadsdeel afwijkt van de Enschedese situatie, wordt bij de verdere analyse van de data een weging toegepast. De leden van het Enschedepanel zijn over het algemeen ervaren internetgebruikers. 24 van de 682 personen in het tweede onderzoek hebben minder dan 2 jaar ervaring met internet. Slechts 27 personen omschrijven zich als (zeer) onervaren gebruiker.

MEEPRATEN

Het Enschedepanel is door middel van een open vraag gevraagd aan te geven over welke onderwerpen zij via eParticipatiemiddelen mee zouden willen praten. Voornamelijk verkeer, parkeren en stedelijke ontwikkeling zijn de onderwerpen waarover het panel graag mee zou willen praten. Alle antwoorden zijn gecategoriseerd en in bijlage VIII te lezen.

AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

Aan het Enschedepanel is de open vraag voorgelegd "Waar moet goed aan gedacht worden bij het inzetten van eParticipatiemiddelen?". In bijlage IX staat een overzicht van de aandachtspunten die genoemd zijn. Begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid zijn de punten die het meest genoemd werden.

VERWACHTINGEN T.A.V. DE GEMEENTE ENSCHEDE / ENSCHEDESE RAADSLEDEN

Het Enschedepanel is gevraagd wat de gemeente of de raadsleden zouden moeten doen om hen gebruik te laten maken van eParticipatiemogelijkheden. Het geven van voorlichting en goede informatie zijn de meest genoemde onderwerpen. Wanneer eParticipatiemiddelen ingezet worden, willen zij daar uitgebreid over geïnformeerd worden. Daarnaast is het erg belangrijk dat de deelnemers serieus genomen worden en dat er met de resultaten ook wat gedaan wordt. In bijlage X is een gecategoriseerd overzicht van de genoemde verwachtingen te vinden.

Tabel 7.1
gegevens geslacht, leeftijd, stadsdeel en deelname verkiezingen

		Enschede	%	n	%	M	SD	min	max
<i>Totaal</i>		154.745	100 %	682	100 %				
<i>Geslacht</i>	Man	78.631	50,8 %	419	61,7 %				
	vrouw	76.114	49,2 %	260	38,3 %				
<i>Leeftijd</i>						47	15	16	82
	- 19	35.677	23,1%	17	2,5 %				
	20 - 24	13.411	8,7 %	35	5,2 %				
	25 - 29	11.823	7,6 %	49	7,3 %				
	30 - 34	10.494	6,8 %	45	6,7 %				
	35 - 39	12.064	7,8 %	66	9,8 %				
	40 - 44	11.199	7,2 %	76	11,3 %				
	45 - 49	10.587	6,8 %	74	11,0 %				
	50 - 54	9.271	6,0 %	75	11,1 %				
	55 - 59	9.260	6,0 %	87	12,9 %				
	60 - 64	8.937	5,8 %	74	11,0 %				
	65 en ouder	22.022	14,2 %	77	11,4 %				
<i>Stadsdeel</i>	Centrum	22.228	14,4 %	124	18,2 %				
	Noord	30.177	19,5 %	141	20,7 %				
	Oost	38.185	24,7 %	166	24,3 %				
	Zuid	37.169	24,0 %	137	20,1 %				
	West	26.986	17,4 %	114	16,7 %				
<i>Verkiezingen</i>	Gemeenteraad	63.638	53,2 %	591	89,3 %				
<i>(stemgerechtigden)</i>	Landelijk	89.478	77,2 %	630	95,5 %				
	Europees	41.533	36,2 %	515	78,4 %				
	Referendum		26,3 %	170	29,4 %				

VERANTWOORDELIJKHEID

Het grootste gedeelte van het Enschedepanel is van mening dat de gemeente verantwoordelijk is voor het opzetten en onderhouden van eParticipatiemiddelen (68,7 % is het er (helemaal) mee eens). 68,9 % vindt dat belangenorganisaties hier bij betrokken moeten worden. 20,0 % is van mening dat de Enschedese bevolking zelf verantwoordelijk is voor het opzetten van eParticipatietoepassingen. Opvallend is dat dit voornamelijk degenen zijn die zelf geen behoefte hebben aan eParticipatiemiddelen.

Het Enschedepanel is gevraagd op welke plek eParticipatiemiddelen thuishoren. Het was mogelijk meerdere antwoorden aan te kruisen. Het grootste gedeelte (78,4 %) van de respondenten is van mening dat de eParticipatiemiddelen ondergebracht moeten worden bij de gemeentelijke website. 19,8 % heeft de optie 'websites van de politieke partijen' aangekruist, 25,7 % de websites van belangengroepen. Een deel vindt een aparte website voor eParticipatiemiddelen opzetten een goed idee. 51,8 % geeft aan dat dit dan een website gericht op heel Enschede moet zijn, 38,4 % dat deze dan ingericht moet worden per stadsdeel.

7.2 FACTORANALYSE

Om te onderzoeken of de verschillende variabelen uit het onderzoeksmodel daadwerkelijk op de bedoelde factor laden, is een geroteerde factoranalyse uitgevoerd. De tabel met daarin de gegevens van deze factoranalyse is in bijlage XI terug te vinden. Voor gestart werd met de factoranalyse is een aantal items omgeschaald, omdat zij negatief gesteld waren.

De factoranalyse onderscheidt 9 factoren. Factor 8 en 9 bestaan beiden uit twee stellingen. Gezien dit kleine aantal en het feit dat de combinatie van de stellingen niet logisch te verklaren zijn, worden deze hier verder buiten beschouwing gelaten. Hierna worden de eerste 7 factoren en hun betekenis besproken.

FACTOR 1

De eerste factor uit de analyse omvat alle stellingen afgeleid uit het UTAUT-model: de stellingen behorende bij Intentie tot Gebruik, Attitude ten aanzien van Gebruik, Verwachte Prestatie en Verwachte Benodigde Inspanning.

Hoewel de verschillende variabelen onbedoeld allemaal op één factor laden, wordt ervoor gekozen de theorie als uitgangspunt te nemen. Deze is immers al veelvuldig onderzocht en heeft zichzelf bewezen. In de verdere analyse van de data worden de verschillende theoretische factoren dan ook afzonderlijk behandeld.

FACTOR 2

Op de tweede factor laden alle stellingen die behoren bij het contact met de raadsleden. Hierbij komt geen onderscheid tussen online en offline contact naar voren.

In de verdere analyse wordt wel deze tweedeling gehandhaafd, om te onderzoeken of er verschillen zijn in online en offline activiteiten.

FACTOR 3

De derde factor uit de factoranalyse bestaat uit de stellingen die bij gewenste mate van participatie horen. Met redelijke zekerheid kan gezegd worden dat het construct Gewenste Mate van Participatie dat ook daadwerkelijk meet.

FACTOR 4

De factoranalyse laat zien dat de stellingen over of informatie verzameld wordt over gemeentelijk nieuws via een bepaald medium als een factor gezien kan worden. Factor 4 wordt als het construct Informeren over Gemeentelijk Nieuws in de verdere analyse meegenomen.

FACTOR 5

De variabelen die op de vijfde factor laden zijn de variabelen die Lokale Betrokkenheid meten. Lokale Betrokkenheid wordt als factor gehandhaafd in het onderzoek.

FACTOR 6

De zesde factor bestaat uit de stellingen die onder Vertrouwen in de Lokale Politiek vallen. Het construct Vertrouwen in Lokale Politiek wordt meegenomen in het verdere onderzoek.

FACTOR 7

Tot slot laden op de zevende factor de variabelen die onder Verwachte Benodigde Inspanning vallen.

Uit de factoranalyse blijkt dat de factoren die niet op basis van de UTAUT opgesteld zijn ook als afzonderlijk factoren beschouwd kunnen worden. Voor de constructen opgesteld

op basis van de UTAUT geldt dit niet. Er wordt ervoor gekozen bij de verdere analyse wel van de theorie uit te gaan (zie hierboven). In de volgende paragraaf wordt onder andere de betrouwbaarheid van de constructen gemeten.

7.3 ANALYSE FACTOREN ONDERZOEKSMODEL

In het onderzoeksmodel staan enerzijds verschillende factoren die als politiek beschouwd kunnen worden (huidige en gewenste politieke participatie, betrokkenheid bij en vertrouwen in de lokale politiek) alsmede factoren afgeleid uit het UTAUT-model (Attitude ten aanzien van Gebruik, Verwachte Prestatie, Verwachte Benodigde Inspanning en Intentie tot Gebruik). In deze paragraaf worden de factoren afzonderlijk besproken. Na een algemene omschrijving worden de betrouwbaarheid van de constructen en de verschillen voor de demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring nader onderzocht.

Om de betrouwbaarheid van de te meten constructen te bepalen is een betrouwbaarheidsanalyse van de constructen uitgevoerd. De factoranalyse liet niet de verschillende factoren op basis van het UTAUT-model zien. Toch wordt hier wel een nadere analyse naar gedaan en worden deze als afzonderlijke factoren behandeld.

Voor de verschillen op basis van geslacht voor de factoren stemmen en lidmaatschap werd een Chi-kwadraat toets uitgevoerd. Voor de verschillen tussen mannen en vrouwen op de overige factoren werd een 2-Independent Sample T-test uitgevoerd. Bij het onderzoeken van de verschillen op basis van leeftijd, opleiding en internetervaring werd voor stemmen en lidmaatschap een Chi-kwadraat toets uitgevoerd. Bij de overige factoren werd een ANOVA toets gebruikt.

7.3.1 POLITIEKE PARTICIPATIE

Huidige politieke participatie werd gemeten door lidmaatschap van een politieke partij, wijkraad of wijk- of buurtcomité, stemgedrag, contact met raadsleden en het gebruik van media voor informatie over gemeentelijk nieuws.

POLITIEKE PARTICIPATIE – STEMMEN

De respondenten weerspiegelden qua stemgedrag niet de Enschedese bevolking. In tabel 7.1 (§ 7.1) is te zien dat zij in grotere getale naar de stembus zijn, vergeleken met Enschede als geheel. 90,8 % van de respondenten heeft gestemd bij de laatste landelijke verkiezingen, 73,4 % bij de laatste Europese verkiezingen. 22,4 % gaf aan deelgenomen te hebben aan het referendum over de Usseler Es.

Tabel 7.2
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor stemmen

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p
Stemmen Lokaal	,162	,688	20,912	,001**	20,723	,000***	3,053	,549
Stemmen Landelijk	,175	,676	3,020	,697	41,266	,000***	,652	,957
Stemmen Europees	,836	,360	7,593	,180	22,570	,000***	9,143	,058
Deeln. Referendum	,461	,497	3,758	,585	7,976	,092	1,576	,813

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

Er is onderzocht of er verschillen te vinden waren op basis van verschillende demografische factoren. De informatie hierover staat in tabel 7.2. Er waren geen verschillen tussen mannen en vrouwen als het gaat om stemmen bij lokale, landelijke en Europese verkiezingen of deelname aan het referendum. Stemmen bij de laatste lokale verkiezingen liet wel een verschil zien voor leeftijd en opleiding. Bij de laatste landelijke en Europese verkiezingen waren er verschillen te constateren op basis van opleiding. De jongste leeftijdscategorie heeft minder gestemd bij de lokale verkiezingen dan de andere leeftijdscategorieën. Degenen die nog niet stemgerechtigd waren ten tijde van de verkiezingen zijn niet meegenomen in de analyse. Daarom is niet stemgerechtigd zijn, geen verklarende factor voor de lagere deelname aan stemmingen door jongeren. Verder gold bij alle drie de verkiezingen dat lager opgeleiden veel minder naar de stembus zijn gegaan dan hoger opgeleiden.

POLITIEKE PARTICIPATIE – LIDMAATSCHAP POLITIEKE PARTIJ

39 respondenten (5,7 %) gaven aan lid te zijn van een politieke partij. Van deze 39 respondenten waren 3 bestuurslid, 9 actief lid en 27 gewoon lid.

Tabel 7.3
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor lidmaatschap politieke partij

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	P
Lid Politieke Partij	,028	,867	11,010	,051	9,555	,049*	2,249	,690

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

Er is onderzocht of er verschillen tussen mannen en vrouwen, leeftijdscategorieën, opleidingsniveau en ervaring met internet zijn voor lidmaatschap van een politieke partij (tabel 7.3). Wat betreft lidmaatschap van een politieke partij waren er alleen verschillen in opleiding te zien. Het grootste gedeelte van respondenten die aangaven lid te zijn van een politieke partij, zijn minimaal op HBO-niveau geschoold.

POLITIEKE PARTICIPATIE – LIDMAATSCHAP WIJKRAAD, WIJK- OF BUURTCOMITÉ

38 mensen waren lid van of vrijwilliger bij een wijkraad, wijk- of buurtcomité. Hiervan waren 31 personen actief of bestuurslid en 7 personen gewoon lid.

Bij lidmaatschap van een wijkraad, wijk- of buurtcomité was er verschil te zien op basis van het aantal jaren ervaring met internet dat iemand heeft. Het grootste deel van de respondenten dat aangaf lid te zijn, heeft maximaal twee jaar ervaring met internet (zie tabel 7.4).

Tabel 7.4
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor lidmaatschap wijkraad, wijk- of buurtcomité

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p
Lid Wijkraad	1,831	,176	10,717	,057	3,490	,479	15,958	,003**

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

POLITIEKE PARTICIPATIE – HUIDIG ONLINE CONTACT

Het grootste gedeelte van de respondenten heeft momenteel zelden of nooit online contact met raadsleden (92,8 %).

Voor het construct Online Contact met raadsleden is een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd (zie tabel 7.5). Hierin is te zien dat Cronbach's α een waarde van .830 had, wat goed te noemen is.

Tabel 7.5
betrouwbaarheidsanalyse factor online contact

construct	Items	n	M	α
Online Contact		682	1,378	.830
	Bekijken raadsvergadering (Raad in Beeld / webcam raadszaal)	682	1,25	
	Lezen raads-/ commissie agenda via www.enschede.nl	682	1,62	
	Inzien raads-/ commissiestukken via www.enschede.nl	682	1,52	
	E-mail Raad / raadslid	682	1,25	
	Lezen weblogs raadsleden	682	1,26	

Bij online contact was er een verschil te zien op basis van leeftijd en internetervaring (zie tabel 7.6). Jongeren van 16 tot en met 25 hadden significant minder online contact dan de andere leeftijdsgroepen. De groep respondenten die langer dan 10 jaar van internet gebruik maakte, had significant meer online contact dan de groep die tussen de 5 en de 10 jaar internetervaring had.

Tabel 7.6
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor online contact met raadsleden

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Online Contact	-1,599	,110	8,262	,000***	,850	,494	3,034	,017*

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

POLITIEKE PARTICIPATIE – HUIDIG OFFLINE CONTACT

Het offline contact lag nog iets lager dan het online contact. 94,7 % van de respondenten had zelden of nooit via deze weg contact met de Enschedese raadsleden.

Voor het construct Offline Contact is ook een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. Cronbach's α had een waarde van .820 en is goed te noemen (zie tabel 7.7).

Tabel 7.7
betrouwbaarheidsanalyse factor offline contact

construct	Items	n	M	α
Offline Contact		682	1,357	.820
	Bijwonen vergadering stadsdeelcommissie	682	1,35	
	Bijwonen vergadering stedelijke commissie	682	1,18	
	Bijwonen vergadering gemeenteraad	682	1,20	
	Bezoeken informatieavond	682	1,73	
	Gesprek raadslid	682	1,31	

Tabel 7.8
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor offline contact met raadsleden

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Offline Contact	-1,520	,129	11,214	,000***	,874	,479	,979	,418

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

In tabel 7.8 staan de resultaten van de analyse van de mogelijke verschillen op basis van verschillende demografische variabelen. Ook offline had de groep jongeren significant minder contact met raadsleden vergeleken met de andere leeftijdsgroepen.

POLITIEKE PARTICIPATIE – INFORMEREN GEMEENTELIJK NIEUWS

De krant bleek de voornaamste bron van informatie over gemeentelijk nieuws. 68,5 % van de respondenten gebruikte dit medium geregeld of vaak. Na de krant zijn de televisie en het internet populair als informatiebronnen. SMS werd bijna niet gebruikt.

Uit de betrouwbaarheidsanalyse bleek een Cronbach's α van .722 (zie tabel 7.9), wat voldoende is.

Tabel 7.9
betrouwbaarheidsanalyse factor informeren gemeentelijk nieuws

construct	items	n	M	α
Informeren Gemeentelijk Nieuws		682	2,542	.722
	Info gemeentelijk nieuws: radio	682	2,19	
	Info gemeentelijk nieuws: internet (incl. online kranten)	682	3,05	
	Info gemeentelijk nieuws: televisie	682	2,89	
	Info gemeentelijk nieuws: krant	682	3,71	
	Info gemeentelijk nieuws: SMS	682	1,11	
	Info gemeentelijk nieuws: teletekst	682	2,29	

Tabel 7.10 toont de resultaten van de verschillen op basis van geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring. De groep 16 tot en met 25 jarigen gebruikte de media het minst om op de hoogte te komen van gemeentelijk nieuws. Mensen met een VMBO-opleiding informeerden zich significant meer via de ondervraagde media over gemeentelijk nieuws dan universitair geschoolden.

Tabel 7.10
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor informeren over gemeentelijk nieuws

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Info Gemeentelijk Nieuws	-,336	,737	7,789	,000***	3,424	,009**	,916	,454

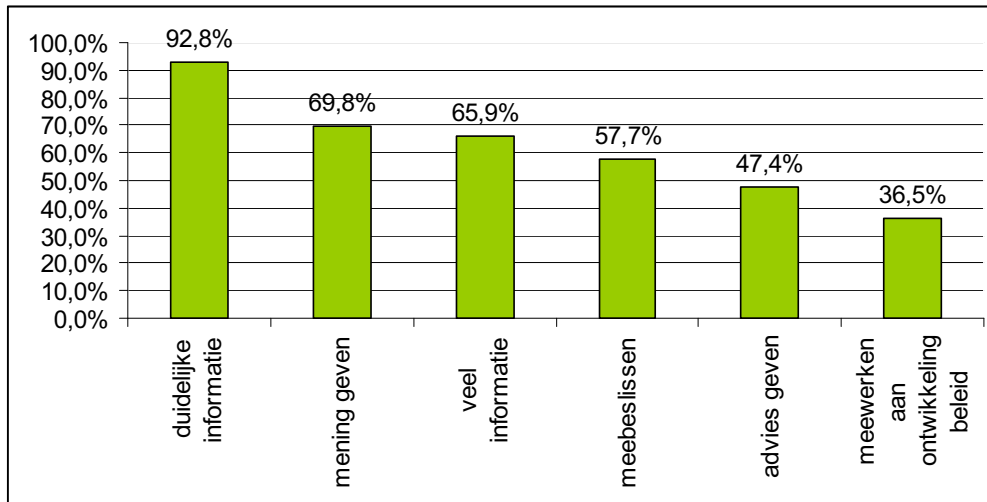
* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

7.3.2 GEWENSTE MATE VAN PARTICIPATIE

Het Enschedepanel is ook gevraagd hoe belangrijk bepaalde vormen van informatievoorziening gevonden worden wanneer de gemeente plannen heeft om problemen in het eigen stadsdeel aan te pakken. 60,6 % gaf aan het belangrijk te vinden om in dat geval betrokken te worden ($M = 3,669$). Figuur 7.1 laat zien waar het Enschedepanel in dat geval behoefte aan heeft. De panelleden gaven aan dat voornamelijk duidelijke informatie erg belangrijk is. 65,9 % gaf aan veel informatie belangrijk te vinden en 69,8 % vond het (heel) belangrijk hun mening te kunnen geven. Er bestond iets minder behoefte aan advies geven, meewerken en meebeslissen, maar deze percentages liggen nog steeds redelijk hoog.



Figuur 7.1 (heel) belangrijk wanneer de gemeente plannen heeft om problemen in stadsdelen aan te pakken

Voor de Gewenste Mate van Participatie is een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn in tabel 7.11 te zien. Hier uit is onder andere op te maken dat Cronbach's α .830 was, wat goed is.

Tabel 7.11
betrouwbaarheidsanalyse factor gewenste mate van participatie

construct	items	n	M	α
Gewenste Mate van Participatie		382	3,669	.830
	Hoe belangrijk is veel informatie	682	3,65	
	Hoe belangrijk is duidelijke informatie	682	4,28	
	Hoe belangrijk is uw mening geven	682	3,79	
	Hoe belangrijk is advies geven	682	3,44	
	Hoe belangrijk is meewerken	682	3,25	
	Hoe belangrijk is meebeslissen	682	3,61	

In tabel 7.12 is te zien dat er een verschil voor Gewenste Mate van Participatie was voor de variabele leeftijd. Het gevonden verschil werd veroorzaakt door een verschil tussen de leeftijdscategorieën 16 tot en met 25 en 46 tot en met 55. Deze laatste groep vond het belangrijker te participeren wanneer problemen in de wijk aangepakt worden dan jongeren.

Tabel 7.12
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor gewenste politieke participatie

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Gew. Politieke Participatie	-,345	,730	2,860	,015*	,738	,566	1,668	,156

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

7.3.3 BETROKKENHEID LOKALE POLITIEK

Gemiddeld genomen hadden de respondenten een neutrale houding ten opzichte van hun betrokkenheid bij de beslissingen en voorstellen van de Enschedese gemeenteraad ($M = 3,271$). 43,5 % gaf een neutraal antwoord op de vraag "Ik voel mij betrokken bij de voorstellen en beslissingen van Enschedese gemeenteraadsleden". 27,4 % voelde zich (helemaal) niet betrokken en 29,0 % (helemaal) wel. Een groter gedeelte van de respondenten voelde zich wel betrokken bij wat er in de wijk gebeurt (52,0 %). 43,8 % van de respondenten was wel geïnteresseerd in het gemeentelijke beleid. 7,8 % gaf aan zeer geïnteresseerd te zijn. 35,0 % stond hier neutraal tegenover.

Tabel 7.13
betrouwbaarheidsanalyse factor lokale betrokkenheid

construct	items	n	M	α
Lokale Betrokkenheid		682	3,271	.767
	Ik ben geïnteresseerd in het gemeentelijk beleid	682	3,36	
	Ik voel mij betrokken bij de voorstellen en beslissingen van Enschedese gemeenteraadsleden	682	2,92	
	Ik voel me betrokken bij wat er in mijn wijk gebeurt	682	3,54	

In tabel 7.13 zijn de resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse voor het construct Lokale Betrokkenheid te zien. Cronbach's α was .767, wat voldoende is.

Tabel 7.14 laat zien dat er voor Lokale Betrokkenheid een verschil was op basis van leeftijd en opleiding. Hoe ouder de respondent, des te groter was de lokale betrokkenheid. Ook lieten de data zien dat naarmate iemand hoger opgeleid was, zij zich ook lokaal meer betrokken voelden.

Tabel 7.14
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor lokale betrokkenheid

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Lokale Betrokkenheid	-1,496	,135	23,589	,000***	3,996	,003**	2,014	,091

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

7.3.4 VERTROUWEN LOKALE POLITIEK

38,4 % van de respondenten ervoer een kloof tussen de Enschedese raadsleden en de inwoners van Enschede. Op de vragen of de Enschedese raadsleden luisteren en de inwoners van Enschede serieus nemen werd neutraler geantwoord. 21,4 % was van mening dat de Enschedese raadsleden de Enschedeërs niet serieus nemen en 14,6 % dat de raadsleden niet luisteren naar de inwoners van Enschede. Degenen die van mening waren dat er een kloof is tussen de Enschedese raadsleden en de Enschedese burgers, vonden dat de Enschedese raadsleden niet luisteren naar de stem van de Enschedeërs en dat de raadsleden de Enschedese burgers niet serieus nemen, hadden meer behoefte aan inspraak in gemeentelijk beleid dan degenen die dat niet zo ervoeren.

Uit de betrouwbaarheidsanalyse van het construct bleek een Cronbach's α van .783 (zie tabel 7.15), wat ook weer voldoende is.

Tabel 7.15
betrouwbaarheidsanalyse factor vertrouwen lokale politiek

construct	items	n	M	α
Vertrouwen in de Lokale Politiek		682	2,845	.783
	De Enschedese raadsleden nemen de inwoners van Enschede serieus	682	2,95	
	De Enschedese raadsleden luisteren naar de stem van de inwoners van Enschede	682	2,85	
	Er is een kloof tussen de Enschedese raadsleden en de inwoners van Enschede	682	2,74	

Voor vertrouwen in de lokale overheid zijn er geen verschillen op basis van geslacht, leeftijd, opleiding of internetervaring uit de data naar voren gekomen (zie tabel 7.16).

Tabel 7.16
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor vertrouwen in lokale overheid

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Vertrouwen Lokale Overheid	-,455	,649	1,764	,118	1,870	,114	,173	,952

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

7.3.5 ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK

Uit de betrouwbaarheidsanalyse van het construct Attitude ten aanzien van Gebruik bleek dat Cronbach's α .801 was, wat goed te noemen is (zie tabel 7.17).

Tabel 7.17
betrouwbaarheidsanalyse factor attitude ten aanzien van gebruik

construct	items	n	M	α
Attitude ten aanzien van Gebruik		605	3,537	.801
	Het is goed wanneer eParticipatiemiddelen ontwikkeld worden.	605	3,81	
	Door het gebruik van eParticipatiemiddelen wordt het voor mij interessanter om in contact te komen met raadsleden.	605	3,37	
	eParticipatiemiddelen zijn niet aantrekkelijk om te gebruiken.	605	3,68	
	Ik verwacht dat het gebruik van eParticipatiemiddelen leuk is.	605	3,29	

Gemiddeld genomen hadden de respondenten een positieve houding ten aanzien van het gebruik van eParticipatiemiddelen ($M = 3,537$). Tabel 7.18 laat de resultaten van de analyse van de verschillen op basis van demografische kenmerken zien. De groep jongeren (16 tot en met 25) had een significant minder positieve attitude ten aanzien van het gebruik van eParticipatiemiddelen vergeleken met de leeftijdscategorie 36 tot en met 45.

Tabel 7.18
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor attitude ten aanzien van gebruik

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Attitude t.a.v. Gebruik	-1,745	,081	3,056	,010**	1,739	,140	,762	,550

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

7.3.6 VERWACHTE PRESTATIE

Tabel 7.19 laat de resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse van het construct Verwachte Prestatie zien. Cronbach's α bleek .914 te zijn, wat zeer goed te noemen is.

Tabel 7.19
betrouwbaarheidsanalyse factor verwachte prestatie

construct	items	n	M	α
Verwachte Prestatie		571	3,548	.914
	eParticipatie kan de bestaande participatie- en inspraakmogelijkheden goed aanvullen.	571	3,74	
	Door het gebruik van eParticipatiemiddelen worden inspreken en participeren makkelijker.	571	3,75	
	Door gebruik te maken van eParticipatiemiddelen gaat het participatieproces sneller.	571	3,50	
	eParticipatiemiddelen zijn goede communicatiemiddelen voor de communicatie tussen raadsleden en inwoners.	571	3,55	
	Ik denk dat eParticipatie heel nuttig voor mij is.	571	3,25	
	Ik verwacht dat participeren en inspreken in Enschede productiever wordt door het inzetten van eParticipatiemiddelen.	571	3,51	

Gemiddeld hadden de respondenten positieve verwachtingen van de prestaties van eParticipatiemiddelen ($M = 3,548$). In tabel 7.20 zijn de resultaten uit de analyse van de onderverdeling naar demografische factoren weergegeven. Jongeren (16 tot en met 25) verwachtten significant minder van de prestaties van eParticipatiemiddelen vergeleken met de leeftijdsgroepen 36 tot en met 45 en 56 tot en met 65 jaar. Naarmate de respondenten hoger opgeleid waren, verwachtten zij ook meer van de prestaties.

Tabel 7.20
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor verwachte prestatie

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Verwachte Prestatie	-,577	,564	4,391	,001***	2,930	,020*	,279	,891

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

7.3.7 VERWACHTE BENODIGDE INSPANNING

De betrouwbaarheidsanalyse voor het construct Verwachte Benodigde Inspanning leverde een Cronbach's α van .785 op, wat voldoende is (zie tabel 7.21).

Tabel 7.21
betrouwbaarheidsanalyse factor verwachte benodigde inspanning

construct	items	n	M	α
Verwachte Benodigde Inspanning		604	3,632	.785
	Ik verwacht dat eParticipatiemiddelen over het algemeen niet gebruikersvriendelijk zijn.	604	3,45	
	Ik verwacht dat het mij veel moeite kost om toegang tot eParticipatietoepassingen te krijgen.	604	3,61	
	Ik verwacht dat het mij weinig moeite kost om eParticipatiemiddelen te gebruiken.	604	3,66	
	Ik verwacht dat eParticipatietoepassingen makkelijk te leren zijn.	604	3,81	

Gemiddeld verwachtten de respondenten dat eParticipatiemiddelen gebruiksvriendelijk, makkelijk toegankelijk en makkelijk te leren zijn ($M = 3,632$). De gemiddelde scores op Verwachte Benodigde Inspanning lagen voor de groep respondenten tot en met 55 jaar significant hoger dan de groep ouderen (zie tabel 7.22 voor de algemene resultaten). Hoe hoger de score betekende hoe minder moeite de respondenten verwachtten te hoeven doen. Naarmate iemand hoger opgeleid was, nam de moeite die iemand verwachtte te moeten leveren ook af. Ook naarmate iemand langer van het internet gebruik maakte, nam de verwachte moeite af.

Tabel 7.22
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor verwachte benodigde inspanning

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Verwachte Benodigde Inspanning	-2,741	,006**	7,445	,000***	11,777	,000***	6,852	,000***

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

7.3.8 INTENTIE TOT GEBRUIK

Gemiddeld genomen hadden de respondenten een redelijk positieve houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen ($M = 3,420$). 40,9 % van de respondenten gaf aan eParticipatiemiddelen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn.

Tabel 7.23 laat de resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse zien. Cronbach's α had voor het construct Intentie Gebruik een waarde van .924, wat zeer goed is.

Tabel 7.23
betrouwbaarheidsanalyse factor intentie gebruik

construct	items	n	M	α
Intentie Gebruik		605	3,420	.924
	Ik ben van plan om eParticipatiemiddelen in de toekomst te gaan gebruiken.	605	3,38	
	Wanneer eParticipatiemiddelen beschikbaar zijn, zal ik daar gebruik van maken.	605	3,46	

Ten slotte is ook voor Intentie tot Gebruik onderzocht of er verschillen op basis van geslacht, leeftijd, opleiding of internetervaring bestonden (zie tabel 7.24 voor de resultaten hiervan). De intentie om van eParticipatiemiddelen gebruik te maken lag bij mannen hoger dan bij vrouwen. De groep jongeren tussen de 16 en 25 jaar had de minste neiging om wanneer de middelen beschikbaar zijn er daadwerkelijk gebruik van te maken. Naarmate de respondent hoger opgeleid was, nam ook de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen toe.

Tabel 7.24
verschillen demografische variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring voor intentie tot gebruik

	geslacht		leeftijd		opleiding		internetervaring	
	t	p	F	p	F	p	F	p
Intentie Gebruik	-2,902	,004**	4,938	,000***	2,838	,024*	1,295	,270

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

Alle constructen maten voldoende tot zeer goed wat zij verwacht werden te meten. In de volgende paragraaf wordt allereerst nagegaan welke invloed de factoren op elkaar uitoefenden. Vervolgens werd een analyse uitgevoerd om te bepalen welke factoren volgens de data de Intentie tot Gebruik van eParticipatiemiddelen bepaalden.

7.4 ONDERZOEKSMODEL

In deze paragraaf worden de verschillende toetsen en de uitkomsten ervan voor de controle van het onderzoeksmodel besproken.

VERSCHILLEN POLITIEKE PARTICIPATIE

Een deel van de activiteiten die onder politieke participatie geschaard werden, waren op nominaal niveau gemeten en waren daarom niet geschikt om mee te nemen in een correlatie- en regressieanalyse. Omdat het wel interessant was om na te gaan welke verbanden er tussen deze factoren en de intentie tot gebruik bestonden, komen ze hier kort aan de orde. Om te onderzoeken of er verschillen waren op basis van lidmaatschap van een wijkraad, wijk- of buurtcomité, lidmaatschap van een politieke partij en stemmen voor de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen, zijn er 2-Independent Sample T-toetsen uitgevoerd. Tabel 7.25 laat hier de resultaten van zien.

Tabel 7.25
verschil in intentie gebruik op basis van politieke activiteiten

Activiteit	Relatie	Intentie	Gebruik
Lidmaatschap wijkraad	t	-2,290	
	p	.022*	
Lidmaatschap politieke partij	t	-2,848	
	p	.004**	
Stemmen lokaal	t	-2,931	
	p	.003**	
Stemmen landelijk	t	-2,288	
	p	.022*	
Stemmen Europees	t	-2.524	
	p	.012*	
Deelname referendum	t	-3,049	
	p	.002**	

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

Respondenten die lid waren van een politieke partij, wijkraad, wijk- of buurtcomité hadden een grotere intentie om van eParticipatiemiddelen gebruik te maken wanneer deze beschikbaar zijn. Ook bij degenen die gestemd hadden bij een van de verkiezingen of deelgenomen hadden aan het referendum, was de intentie tot gebruik groter dan bij degenen die niet gestemd of deelgenomen hadden.

CORRELATIEANALYSE

Uit de verschillende betrouwbaarheidsanalyses bleek dat alle constructen voldoende maten wat zij verwacht werden te meten. Om de samenhang tussen de verschillende constructen te onderzoeken, is een Pearson correlatie-toets uitgevoerd. In bijlage XII is de tabel met daarin de resultaten van de correlatie-analyse weergegeven. Alle factoren toonden een sterke samenhang met elkaar. De opvallendste resultaten worden hieronder besproken.

Huidige Online Participatie ($r = .260$), Huidige Offline Participatie ($r = .252$), Informeren over Gemeentelijk Nieuws ($r = .238$), Gewenste Mate van Participatie ($r = .363$), Lokale Betrokkenheid ($r = .334$) en Verwachte Benodigde Inspanning ($r = .416$) correleerden allemaal met Intentie tot Gebruik. Attitude ten aanzien van Gebruik ($r = .708$) en Verwachte Prestatie ($r = .651$) vertoonden een zeer sterke samenhang met de Intentie tot Gebruik.

Online Contact en Offline Contact met raadsleden hingen nauw met elkaar samen ($r = .736$, $p < 0,001$). Ook Verwachte Prestatie en Attitude ten aanzien van Gebruik vertoonden grote correlatie ($r = .810$, $p < 0,001$).

REGRESSIEANALYSE

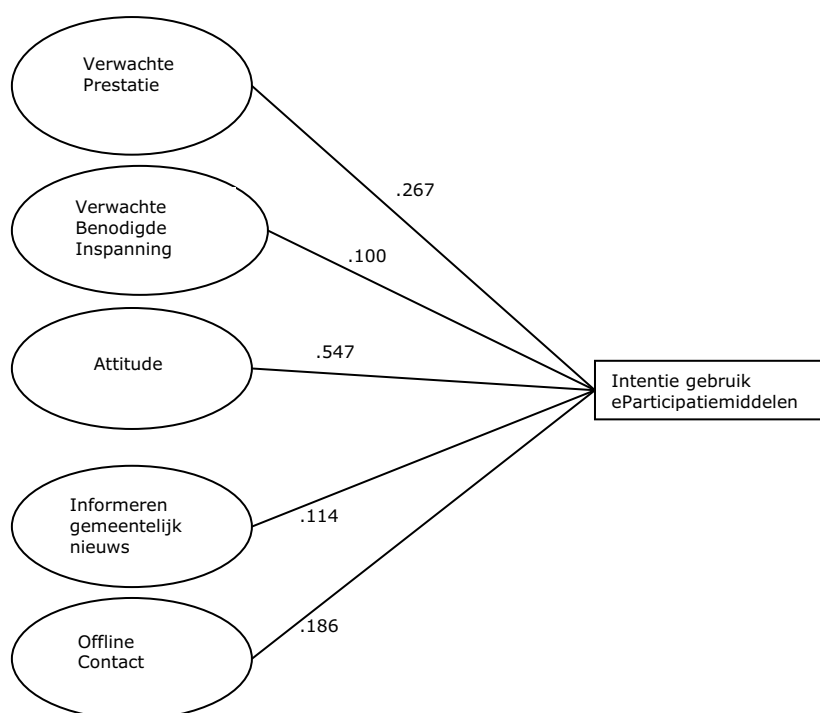
Uit de correlatie-analyse bleek dat op Vertrouwen in de Lokale Politiek na, alle factoren samenhang vertoonden met de Intentie tot Gebruik. Om te onderzoeken welke factoren tezamen van invloed waren op de Intentie tot Gebruik, is een regressieanalyse uitgevoerd. Hierin zijn in eerste instantie alle factoren opgenomen. Ook Vertrouwen in de Lokale Politiek is meegenomen, omdat het met andere factoren wel samenhang vertoonde. Na de eerste analyse bleken de variabelen Online Contact, Lokale Betrokkenheid en Gewenste Mate van Participatie geen significant verband te vertonen en zijn uit de regressie-analyse verwijderd. Het uiteindelijke model dat naar voren kwam, verklaarde 57,3 % van de variantie. In tabel 7.26 zijn de resultaten van de regressie-analyse terug te vinden.

Tabel 7.26
regressie van intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen (n=619)

	Intentie tot Gebruik eParticipatiemiddelen		
	β	t	p
Huidige Offline Participatie	,186	5,039	,000
Informereren over Gemeentelijk Nieuws	,114	4,415	,000
Attitude ten aanzien van Gebruik	,547	11,948	,000
Verwachte Prestatie	,267	6,108	,000
Verwachte Benodigde Inspanning	,100	2,647	,008
R ²		.573	
F		164,772	
df		614 (5)	

Uit de analyse van de data bleek dat de factoren Huidige Offline Participatie, Informeren over Gemeentelijk Nieuws, Attitude ten aanzien van Gebruik, Verwachte Prestatie en Verwachte Benodigde Inspanning de belangrijkste voorspellers voor de Intentie tot Gebruik waren.

De resultaten zijn verwerkt in het onderzoeksmodel en figuur 7.2 geeft het definitieve model weer.



Figuur 7.2 definitief model

De meest bepalende factor voor de Intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen was de Attitude ten aanzien van Gebruik. Een positievere houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen ging gepaard met een hogere intentie tot Gebruik van de middelen. De drie constructen op basis van het UTAUT-model (Attitude, Verwachte Prestatie en Verwachte Benodigde Inspanning) zijn overeind gebleven. Naarmate zij toenamen, nam de Intentie tot Gebruik ook toe. Verder gold dat hoe meer iemand Offline Contact had met raadsleden en hoe vaker informatie over gemeentelijk nieuws geraadpleegd werd, des te groter de Intentie tot Gebruik was.

7.5 SAMENGEVAT

Om de laatste drie onderzoeksvragen en het onderzoeksmodel te toetsen, is een tweede vragenlijst uitgezet onder het Enschedepanel. De laatste drie onderzoeksvragen kunnen met de resultaten hiervan beantwoord worden:

- 3) Bestaat onder de Enschedese bevolking de intentie om eParticipatietoepassingen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn?
- 4) Wat is de participatiebehoefte van de inwoners van Enschede?
- 5) Welke factoren bepalen de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen door de Enschedese burger?

In de vragenlijst zijn vragen gesteld over de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen in het algemeen. 40,9 % van de respondenten gaf aan eParticipatiemiddelen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn. Opvallende uitkomst is dat jongeren significant minder geïnteresseerd waren in het gebruik van eParticipatiemiddelen vergeleken met de andere leeftijdsgroepen.

Er is gevraagd naar waar de respondenten behoefte aan hebben op het moment dat de gemeente problemen in stadsdelen wil aanpakken. Er was de meeste behoefte aan duidelijke informatie ontvangen. Daarna werden mening geven en veel informatie ontvangen het meest genoemd. 57,7 % van de respondenten gaf aan mee te willen beslissen, 47,4 % advies te willen geven en 36,5 % mee te willen werken aan de ontwikkeling van beleid. Deze cijfers lagen wel lager dan de eerste drie, maar zijn toch verrassend hoog.

De factoren Offline Contact met raadsleden, Informatie vergaren over Gemeentelijk Nieuws, Attitude ten aanzien van Gebruik, Verwachte Benodigde Inspanning en de Verwachte Prestatie van eParticipatiemiddelen bleken de belangrijkste voorspellers voor de Intentie tot Gebruik van eParticipatiemiddelen te zijn.

De meest bepalende factor was de Attitude ten aanzien van gebruik. Een positievere houding ging gepaard met een hogere intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. Verder gold dat hoe meer betrokken iemand zich voelde bij de lokale aangelegenheden, hoe vaker informatie over gemeentelijk nieuws geraadpleegd werd, hoe positiever de prestaties van de middelen en de eigen benodigde inspanningen geschat werden, des te groter de intentie tot gebruik was.

In het volgende hoofdstuk worden conclusies getrokken, de resultaten met eerder onderzoek vergeleken, onderdelen van het onderzoek ter discussie gesteld en uiteindelijk aanbevelingen gedaan.

8 TOT BESLUIT

In dit laatste hoofdstuk komen conclusies, de verantwoording, discussie en aanbevelingen aan bod. In paragraaf 8.1 worden als eerste het doel van het onderzoek en de beantwoording van de onderzoeksvragen besproken. Ook worden in deze paragraaf conclusies getrokken en de resultaten gereflecteerd aan resultaten van eerdere onderzoeken. Daarna komt in paragraaf 8.2 de verantwoording en discussie met betrekking tot het onderzoek aan bod. Ten slotte worden er in paragraaf 8.3 aanbevelingen voor vervolgonderzoek en praktische aanbevelingen aan de gemeente Enschede gedaan.

8.1 CONCLUSIES

Burgerparticipatie en Enschede Kennisstad zijn twee belangrijke speerpunten die de huidige raadsleden van de gemeente Enschede bepaald hebben. Een invulling die met beide speerpunten raakvlakken heeft, is eParticipatie. Naast een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van deze speerpunten kan eParticipatie ook ondersteuning bieden bij de verschillende rollen die de raadsleden vervullen. De gemeente Enschede heeft een onderzoeksproject opgestart, waarbij het doel is:

Het onderzoeken van de factoren die de intentie tot het gebruik van eParticipatiemiddelen in de gemeente Enschede bepalen.

Naar aanleiding van het doel van het onderzoek, is een aantal onderzoeksvragen opgesteld:

1. *Wat is de houding van Enschedese raadsleden ten aanzien van eParticipatiemiddelen?*
2. *Van welke eParticipatietoepassingen zou de Enschedese burger gebruik maken en voor welke doeleinden?*
3. *Bestaat onder de Enschedese bevolking de intentie om eParticipatietoepassingen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn?*
4. *Wat is de participatiebehoefte van de inwoners van Enschede?*
5. *Welke factoren bepalen de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen door de Enschedese burger?*

In deze paragraaf worden de antwoorden op de onderzoeksvragen gegeven, wordt het onderzoeksmodel in relatie tot de bestaande theorie besproken en komt de wetenschappelijke bijdrage van dit onderzoek aan bod.

8.1.1 BEANTWOORDING ONDERZOEKSVRAGEN

Om antwoord te krijgen op de eerste onderzoeksvraag 'Wat is de houding van Enschedese raadsleden ten aanzien van eParticipatiemiddelen?', is een focusgroep met een viertal raadsleden uit stadsdeelcommissie Enschede-Zuid gehouden. De geïnterviewde Enschedese raadsleden hebben een positieve houding ten aanzien van het inzetten van eParticipatiemiddelen. Wat de raadsleden betreft, kan direct een start gemaakt worden met eParticipatie-experimenten. De raadsleden noemen als positieve punten van het inzetten van eParticipatiemiddelen dat er nieuwe doelgroepen aangeboord kunnen worden, bestaande groepen beter bediend kunnen worden en het de volksvertegenwoordigende rol kan versterken. De raadsleden noemen ook een aantal kanttekeningen waar rekening mee gehouden moet worden bij het opzetten van een

eParticipatieproject. De genoemde mogelijke knelpunten zijn (de verantwoordelijkheid voor) moderatie, de verwerking van de resultaten, de representativiteit van de uitkomsten en wat te doen met de eigen politieke kleur. In de focusgroep is ook een aantal eParticipatiemiddelen als interessant aangemerkt. Deze middelen zijn opgenomen in de eerste vragenlijst die onder het Enschedepanel is uitgezet.

Om de tweede onderzoeksvraag '*Van welke eParticipatietoepassingen zou de Enschedese burger gebruik maken en voor welke doeleinden?*' te beantwoorden, is een online vragenlijst uitgezet. Over 14 verschillende eParticipatiemiddelen is aan het Enschedepanel gevraagd hoe waarschijnlijk zij het achten dat zij deze middelen gaan gebruiken wanneer deze middelen beschikbaar zijn. Van elektronisch stemmen is de verwachting het middel te gaan gebruiken het grootst. Maar liefst 81,8 % van de respondenten geeft aan hier gebruik van te gaan maken wanneer het beschikbaar is. Ook veel mensen geven aan van een GIS-systeem (67,3 %) en een poll (70,3 %) gebruik te maken wanneer het mogelijk is. De middelen zoals chatten, filmpjes uploaden en een SMS sturen zijn het minst populair.

De respondenten geven aan dat zij de eParticipatiemiddelen voornamelijk zullen inzetten voor het geven van hun mening (42,8 % van alle antwoorden) en het ontvangen van informatie (22,9 % van de antwoorden). Informatie geven (11,8 %), meewerken aan de ontwikkeling van beleid (9,3 %), meebeslissen over beleid (8,8 %) en advies geven (4,4 %) worden minder vaak genoemd.

In de eerste vragenlijst werd naar de intentie tot en het doel van gebruik van verschillende eParticipatiemiddelen gevraagd. In de tweede vragenlijst ging het om het fenomeen eParticipatie en welke factoren van invloed zijn op de intentie tot gebruik van eParticipatietoepassingen. Om antwoord te krijgen op de laatste drie onderzoeksvragen en om het onderzoeksmodel te toetsen, is een tweede enquête uitgezet onder het Enschedepanel.

40,9 % van de respondenten gaf aan eParticipatiemiddelen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn. Opvallende uitkomst is dat jongeren significant minder geïnteresseerd zijn in het gebruik van eParticipatiemiddelen vergeleken met de andere leeftijdsgroepen.

Wanneer er problemen in de stadsdelen door de gemeente aangepakt worden, is de meeste behoefte aan het ontvangen van duidelijke informatie. Daarna werden 'mening geven' en 'veel informatie ontvangen' het meest genoemd. 57,7 % van de respondenten gaf aan mee te willen beslissen, 47,4 % advies te willen geven en 36,5 % mee te willen werken aan de ontwikkeling van beleid. Deze cijfers liggen wel lager dan de drie meest genoemde, maar zijn toch nog verrassend hoog.

Regressie-analyse laat zien dat de voorspellers van de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen 'Offline Contact met raadsleden', 'Informatie vergaren over Gemeentelijk Nieuws', 'Attitude ten aanzien van Gebruik', 'Verwachte Benodigde Inspanning' en de 'Verwachte Prestatie van eParticipatiemiddelen', zijn. De meest bepalende factor was de Attitude ten aanzien van gebruik. Een positievere houding ging gepaard met een hogere intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. Verder geldt dat hoe meer betrokken iemand zich voelde bij de lokale aangelegenheden en hoe vaker informatie over gemeentelijk nieuws geraadpleegd werd des te groter de intentie tot gebruik was. Ook is te zien dat hoe positiever de prestaties van de middelen en de eigen benodigde inspanningen geschat werden, des te groter de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen was.

8.1.2 BESPREKING ONDERZOEKSMODEL

Er worden in deze paragraaf verschillende factoren in relatie tot de theorie besproken. Dit zijn de verschillende factoren uit het onderzoeksmodel en factoren die in de theoretische hoofdstukken besproken zijn.

POLITIEKE PARTICIPATIE

Politieke participatie is in het huidige onderzoek gemeten door een aantal activiteiten: stemmen, lidmaatschap van een politieke partij, wijkraad, wijk- of buurtcomité, huidig online en offline contact met raadsleden en informeren over gemeentelijk nieuws. Alle activiteiten tonen samenhang met de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. De factoren die in de regressie-analyse ook nog significante verbanden tonen met eParticipatiemiddelen zijn Offline Contact en Informeren over Gemeentelijk Nieuws. Dit laatste komt overeen met de resultaten van het onderzoek van Bennet e.a. (2000), waar informeren over gemeentelijk nieuws ook een voorspeller voor het gebruik van eParticipatiemiddelen was. Het lijkt erop te wijzen dat huidige politieke participatie een rol speelt bij de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. Ook in het onderzoek van Di Gennaro en Dutton (2006) kwam naar voren dat offline participatie nauw samenhangt met online participatie.

De resultaten van het onderzoek laten zien dat de groep jongeren tot en met 25 jaar minder politiek actief is en ook minder interesse heeft in het gebruik van eParticipatiemiddelen. Een omgekeerd effect is er te zien met betrekking tot hoger opgeleiden, die meer politiek participeren dan lager opgeleiden.

GEWENSTE MATE VAN PARTICIPATIE

In het onderzoek van Hanenburg (2006) kwam Gewenste Mate van Participatie als een van de twee voorspellers van Intentie tot Gebruik van eParticipatiemiddelen naar voren. De resultaten van het huidige onderzoek leveren daar geen bewijs voor. In het definitieve onderzoeksmodel is er geen relatie gevonden tussen Gewenste Mate van Participatie en Intentie tot Gebruik.

Wanneer gekeken wordt naar verschillen op basis van demografische variabelen, blijkt dat jongeren participeren veel minder belangrijk vinden dan de andere leeftijdscategorieën.

BETROKKENHEID BIJ DE LOKALE POLITIEK

De respondenten voelen zich meer betrokken bij de eigen wijk dan bij de gemeente. Hoger opgeleiden voelen zich meer lokaal betrokken dan lager opgeleiden. In het onderzoek van Thomas en Streib (2005) was betrokkenheid bij de lokale politiek een voorspeller van het gebruik van eParticipatiemiddelen. In het huidige onderzoek werd eenzelfde relatie verwacht. Lokale Betrokkenheid liet echter in de regressie-analyse geen relatie met de intentie tot gebruik zien.

VERTROUWEN IN DE LOKALE OVERHEID

Naar aanleiding van het onderzoek van Carter en Bélanger (2005) werd verwacht dat naarmate iemand meer vertrouwen in de lokale overheid had, dit de Intentie tot Gebruik van eParticipatiemiddelen zou vergroten. Bijna 40% van de respondenten ervaart een kloof tussen de Enschedese burgers en de raadsleden. In het huidige onderzoek kan eenzelfde relatie echter niet worden aangetoond: de resultaten van de diverse analyses leveren geen bewijs voor de samenhang tussen de twee factoren.

ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK

Gemiddeld genomen hebben de respondenten een positieve houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen. Jongeren hebben een minder positieve attitude ten aanzien van het gebruik van eParticipatiemiddelen vergeleken met de andere leeftijdsgroepen.

Attitude ten aanzien van Gebruik bleek in dit onderzoek de voornaamste voorspeller van de Intentie tot Gebruik. Ook het onderzoek van Hanenburg (2006) liet dit resultaat zien. Van Gompel e.a. (2006) noemen de attitudes van de verschillende stakeholders ten aanzien van eParticipatie als cruciale factor voor effectief en succesvol inzetten van eParticipatiemiddelen. Dit geldt niet alleen voor burgers, maar ook voor de andere actoren in het proces.

VERWACHTE PRESTATIE

De respondenten verwachten dat eParticipatiemiddelen redelijk nuttig zijn en verbeteringen op kunnen leveren. Jongeren hebben hier de laagste verwachtingen. De data laten zien dat Verwachte Prestatie de Intentie tot Gebruik beïnvloedt. Naarmate iemand betere prestaties verwacht van eParticipatiemiddelen, des te groter is ook de neiging van deze middelen gebruik te maken wanneer het mogelijk is.

VERWACHTE BENODIGDE INSPANNING

De respondenten verwachten over het algemeen dat eParticipatiemiddelen gebruiksvriendelijk en toegankelijk zijn en dat er weinig moeite gedaan hoeft te worden om toegang er toe te krijgen. Bij Verwachte Benodigde Inspanning zijn het juist de ouderen die verwachten meer moeite te hebben met eParticipatiemiddelen dan jongeren. De regressie-analyse laat een positief verband zien tussen de intentie tot gebruik en de Verwachte Benodigde Inspanning.

INTERMEDIËRENDE VARIABLEN

Di Gennaro en Dutton (2006) vonden ondersteuning dat de ervaring met internet, gemeten door het aantal jaar dat iemand internet gebruikt, een significantie invloed had op het feit of iemand online politiek betrokken raakt, ongeacht iemands leeftijd, politieke interesse of politieke efficiëntie. De data van het huidige onderzoek laten het tegenovergestelde zien. Er zijn verschillen in intentie tot gebruik gevonden voor geslacht, leeftijd en opleiding, maar juist niet voor ervaring met internet.

Bij eParticipatie zijn, volgens de gehanteerde definitie, verschillende mensen betrokken, die verschillen in de mate van betrokkenheid, bij verschillende fases van de politieke levenscyclus. De drie gehanteerde dimensies van eParticipatie, komen uit een lijst van tien dimensies (Macintosh, 2004). Een aantal van deze dimensies komen ook in het huidige onderzoek naar voren. De mate van betrokkenheid is hierboven beschreven. De overige facetten worden hierna in relatie tot de onderzoeksresultaten en eerdere onderzoeken nader besproken.

ACTOREN

Bij online participatie zijn verschillende actoren betrokken. De twee actoren die in het huidige onderzoek subject waren, raadsleden en burgers, zijn er daar twee van. De raadsleden zijn over het algemeen enthousiast over het inzetten van digitale middelen ten behoeve van de communicatie met de burger. Ook de leden van het Enschedepanel zijn over het algemeen positief over eParticipatiemiddelen.

Lührs e.a. (2003) noemen een aantal succesfactoren voor eParticipatie. De eerste is dat de integratie binnen de politieke context cruciaal is. De respondenten is gevraagd naar wat belangrijk is dat de gemeente doet in het geval van het inzetten van eParticipatiemiddelen. Een van de meest genoemde voorwaarde is dat er daadwerkelijk wat met de resultaten gedaan wordt, mensen serieus genomen moeten worden en dat de raadsleden toegankelijk zijn. Net als in het onderzoek van Van Os en Jankowski (2004),

gaven de Raadsleden aan dat participeren prima is, maar dat de besluitvorming nog wel hun verantwoordelijkheid is en dat ook blijft.

Een van de mogelijkheden die de raadsleden zien in het inzetten van eParticipatiemiddelen, is het bereiken van nieuwe doelgroepen, waarbij de nadruk op jongeren werd gelegd. Masters, Macintosh en Smith (2004) gaven al aan dat in alle onderzoeken die zij uitgevoerd hadden, de participatie van jongeren teleurstellend is. Het onderzoek van Di Gennaro en Dutton (2006) laat zien dat jongeren internet voornamelijk gebruiken voor het verzamelen van informatie en ouderen internet eerder zullen gebruiken voor de communicatie met de overheid. De resultaten van de onderzoeken onder het Enschedepanel bevestigen dit beeld. Zowel de (gewenste) politieke participatie als de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen liggen bij jongeren significant lager dan bij de andere leeftijdscategorieën. Er zal waarschijnlijk meer gedaan moeten worden dan het inzetten van digitale middelen om jongeren te bereiken. Hoopvol is het onderzoek van Van Os en Jankowski (2004) waarbij het debat op internet de drempel tot politieke participatie voor jongeren juist had verlaagd.

INZETTEN MIDDELEN IN BELEIDSPROCES

Er is een verscheidenheid aan manieren waarop het publiek betrokken kan worden in het maken van beleid (Coleman & Gøtze, 2001). Het is belangrijk dat het juiste participatiemodel voor de juiste situatie gekozen wordt. Uit het eerste onderzoek is een voorkeur voor bepaalde eParticipatiemiddelen naar voren gekomen. In het onderzoek is de factor 'fase van politieke levenscyclus' niet meegenomen. De politieke levenscyclus wordt in het huidige onderzoek meegenomen door van de diverse eerder besproken participatieladders één eParticipatieladder te maken, specifiek voor de middelen uit het huidige onderzoek. Hierbij kan bij een gewenste mate van participatie en fase in de politieke levenscyclus het juiste middel gezocht worden. In bijlage XIII is deze terug te vinden. De meeste van de in dit onderzoek gebruikte eParticipatiemiddelen zijn te scharen in de categorie consultatie en zijn ook het meest geschikt voor het geven van een mening. Toch geven de respondenten bij de middelen die passen bij een hogere mate van participatie (ePetitie, Elektronisch Stemmen en Discussieforum) ook aan dat zij het voornaamste doel voor deze middelen weggelegd zien in het geven van de mening.

Een andere vraag die gesteld kan worden, is op welke manier eParticipatiemiddelen vormgegeven worden en wie waarvoor verantwoordelijkheid draagt. In de beleidsstukken van de gemeente Enschede komt naar voren dat de verantwoordelijkheid voor het opzetten en onderhouden van eParticipatiemiddelen vanuit de bevolking zou moeten komen. De gemeente heeft dan alleen een faciliterende rol wat betreft het leveren van informatie en financiële middelen. Uit het onderzoek blijkt echter dat de Enschedese bevolking van mening is dat de verantwoordelijkheid hiervoor bij de gemeente hoort te liggen. Dit is ook een mogelijke verklaring voor de resultaten op de Gewenste Mate van Participatie. Wanneer het gaat om onderwerpen die de directe omgeving betreffen, neemt de interesse om actief mee te praten en mee te beslissen toe (zie resultaten van de eerste vragenlijst). Maar meer algemeen gevraagd naar waarvoor de respondenten de middelen willen gebruiken, neemt de neiging actief deel te nemen af.

Er bestaat een verschil in inzicht tussen de gemeente en de Enschedese burger over hoe elkaars rol in het opzetten van een eParticipatieproject gezien wordt. Wanneer de gemeente Enschede graag via digitale middelen de dialoog aan wil gaan met de Enschedese burger, zal zij hiervoor zelf de eerste stap moeten zetten. De resultaten van het onderzoek van Kool en Van der Neut (2005) bevestigen dit inzicht. De initiatieven hadden een grotere kans van slagen wanneer de trekker van het project een min of meer professionele organisatie was.

GEBRUIKTE TECHNOLOGIE

Hierbij gaat het er om hoe en waarmee burgers betrokken worden en participatie ondersteund wordt (Macintosh, 2004). Van Audenhove e.a. (2005) geven aan dat het uitwerken van een aantrekkelijke én degelijke website voor eDemocratie een belangrijk onderdeel is van het gehele proces. Zij stellen dat sommige pilotprojecten zo vernieuwend zijn, dat het consultatie of participatieproces verstoord wordt door technische problemen. In de tweede vragenlijst kwam naar voren dat een goede technische basis door de respondenten als belangrijk ervaren werd. Bij wie de verantwoordelijkheid voor de technische opzet en het onderhoud van de eParticipatiemiddelen zou moeten liggen, zijn de raadsleden en respondenten het niet eens. De respondenten leggen de verantwoordelijke rol bij de gemeente. De raadsleden geven aan dat de instrumenten van onderaf, vanuit de bevolking dienen te ontstaan. De gemeente heeft hierbij alleen een faciliterende rol.

TOEGANKELIJKHEID

Bij toegankelijkheid gaat het om hoeveel burgers participeren en waar zij vandaan komen (Macintosh, 2004). Bij de open vragen in de tweede vragenlijst gaven veel respondenten aan dat toegankelijkheid een belangrijk onderwerp is. Er moet voorkomen worden dat bepaalde groepen mensen buitengesloten worden.

EVALUATIE VAN DE RESULTATEN

Hierbij gaat het er om hoe het eParticipatie-initiatief geëvalueerd wordt. Er wordt gekeken naar de resultaten van de evaluatie en de algehele resultaten van het initiatief (Macintosh, 2004). Ook de respondenten geven aan dit een belangrijk onderdeel te vinden. In de open vragen van de tweede vragenlijst wordt de terugkoppeling van de resultaten als een van de belangrijkste voorwaarden genoemd.

MODERATIE

Van Gompel e.a. (2006) en Van Audenhove (2005) wijzen er op dat neutraliteit een heikel punt is in eParticipatieprocessen. Diverse auteurs (Van Gompel e.a., 2006; Coleman & Gøtze, 2001) wijzen op het belang van een onafhankelijke moderator. In zowel de focusgroep als de open vragen in de tweede vragenlijst is dit een veelbesproken onderwerp, waar bij de ontwikkeling rekening mee gehouden dient te worden.

8.1.3 BIJDRAGE AAN DE WETENSCHAP

Het huidige onderzoek is opgezet naar aanleiding van een praktische vraag van de gemeente Enschede. De gehanteerde onderzoeksopzet biedt ruimte om zowel de praktische vraag te beantwoorden, als een bijdrage te leveren aan een wetenschappelijke theorieontwikkeling. Onderzoek naar eParticipatie staat nog redelijk in de kinderschoenen. Het UTAUT-model heeft zich in verschillende contexten reeds bewezen. Onderzoek naar het toepassen van het model in een eParticipatie context is nog beperkt. Het onderzoek geeft meer inzicht in de gedragingen van het UTAUT-model in de context van eParticipatie. Daarnaast draagt het onderzoek bij aan de theorievorming rond eParticipatie in het algemeen.

8.2 VERANTWOORDING & DISCUSSIE

In de vorige paragraaf is antwoord gegeven op de verschillende onderzoeksvragen. Verder zijn deze resultaten vergeleken met bestaande onderzoeken en is de wetenschappelijke bijdrage van het onderzoek aan bod gekomen. In deze paragraaf komt de verantwoording en discussie ten aanzien van het gehanteerde onderzoeksmodel aan bod.

Een eerste punt van discussie heeft betrekking op de methode van het huidige onderzoek. Er is ervoor gekozen om de vragenlijst uit te zetten onder het Enschedepanel. Het Enschedepanel bereikt een grote groep Enschedeërs. I&O geeft op de website van het Enschedepanel aan dat de resultaten van de peilingen "een goed inzicht geven in de meningen en opvattingen van de inwoners van Enschede". In het geval van het huidige onderzoek is het de vraag hoe representatief het panel is voor de gehele Enschedese bevolking. Het Enschedepanel kan beschouwd worden als een eParticipatiemiddel. Dit levert twee discussiepunten op, waar bij de beoordeling van de resultaten rekening mee gehouden dient te worden. Ten eerste wordt de groep mensen die niet van internet gebruik maakt of niet over voldoende vaardigheden daarvoor beschikt, uitgesloten van deelname. De mening van deze groep wordt niet gemeten in dit onderzoek. Ten tweede nemen de leden van het Enschedepanel vrijwillig deel aan onderzoeken om daarmee regelmatig hun mening over onderwerpen in hun omgeving te geven. Deze worden voor een groot gedeelte vanuit de gemeente Enschede gesteld. De panelleden vertonen al een politieke activiteit, door via de elektronische weg mee te werken aan onderzoek. Waarschijnlijk participeert deze groep ook meer op politiek vlak, vergeleken met de gemiddelde Enschedeër. Wanneer gekeken wordt naar het stemgedrag, wordt deze aannahme bevestigd. Het Enschedepanel is niet representatief voor de Enschedese bevolking als het gaat om al dan niet stemmen bij de verschillende verkiezingen.

Een volgend punt van discussie is een aantal onderdelen van de vragenlijsten. De eerste is het feit dat er in de eerste vragenlijst ook vragen zijn gesteld die niet afkomstig waren uit het huidige onderzoek. Het is niet na te gaan welke invloed dit gehad heeft, maar moet wel als kanttekening geplaatst worden.

Om de mate van gewenste participatie te meten is de vraag gesteld welke type informatie van belang zijn wanneer de gemeente plannen heeft om problemen in de wijk aan te pakken. Dat er over het algemeen hoge waarden bij deze vraag naar boven kwamen, wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de vraagstelling. Deze was gericht op de nabije omgeving en impliceerde een persoonlijk belang, wat eigenlijk wel garant staat voor de wens om betrokken te worden.

De keuze van het toepassen van het UTAUT-model levert ook een aantal punten van discussie op. Bij de factoranalyse bleek dat alle variabelen uit de UTAUT (onbedoeld) op dezelfde factor laadden. Dit kan een drietal betekenissen hebben:

1. De theorie volstaat niet, de constructen bestaan niet
2. De operationalisatie van de constructen is niet goed gedaan
3. Het model is niet het juiste model voor de context.

De theorie en de operationalisatie van de UTAUT hebben zich redelijk goed bewezen in eerdere onderzoeken. De grote vraag is of het gebruik van het UTAUT-model volstaat in een eParticipatie context. eParticipatie is benaderd als een technologisch fenomeen. Er zijn wel politieke factoren gemeten, maar het proces waarbinnen eParticipatiemiddelen een rol kunnen spelen, is bij dit onderzoek achterwege gelaten. Uiteraard moeten er keuzes gemaakt worden en kan niet alles gemeten worden in een onderzoek, maar het is mogelijk dat de omstandigheden waarbinnen de middelen ingezet worden een grote rol spelen in de intentie tot gebruik. eParticipatie is verder als algemeen fenomeen benaderd. De respondenten hebben een omschrijving gehad, maar de vraag is of dat voldoende is om voor hen eParticipatie in de context te plaatsen.

8.3 AANBEVELINGEN

Er kunnen naar aanleiding van het onderzoek verschillende aanbevelingen worden gedaan. In paragraaf 8.3.1 worden de wetenschappelijke aanbevelingen gedaan. In paragraaf 8.3.2 komen de (praktische) aanbevelingen aan de gemeente Enschede aan bod.

8.3.1 VOOR DE WETENSCHAP

Op het gebied van eParticipatie is nog veel te onderzoeken. Interessant zijn de groepen die geen interesse hebben om te participeren, niet online en niet offline. Vervolgonderzoek zou kunnen onderzoeken wat de redenen hiervoor zijn en of er eParticipatiemogelijkheden zijn waardoor deze mensen wel betrokken willen zijn.

Uit het onderzoek blijkt dat het voornamelijk interessant is om via eParticipatiemiddelen mee te praten over 'my back yard' onderwerpen. Een volgend onderzoek zou zich meer op de inhoud van eParticipatieonderwerpen kunnen richten. De vraag is of er verschillen in houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen bestaan wanneer het om verschillende onderwerpen gaat waarbij iemand zich meer of minder betrokken voelt.

Het huidige onderzoek en de aanbevelingen hierboven voor vervolgonderzoek richten zich voornamelijk op de relatie overheid - burger. Er zijn echter veel meer actoren betrokken bij een eParticipatieproces. Edwards (2004) geeft aan dat er tussen burgers en politieke besluitvormen nog divers intermediairen staan. Voorbeelden hiervan zijn journalisten, belangengroepen en sociale bewegingen. Een onderzoek dat meer spelers bij het proces betreft, kan heel interessante informatie opleveren.

Voor het bepalen van de beïnvloedende factoren is gebruik gemaakt van een lineaire regressie-analyse in het programma SPSS (statistiek software). Een nadeel hiervan is dat de invloed die de verschillende factoren op elkaar hebben, niet meegenomen wordt. Aanbevolen wordt om de data uit het huidige onderzoek nader te onderzoeken door middel van SEM-software (Structural Equation Modeling). Dit kan bijvoorbeeld door middel van het programma AMOS, waarmee een meer realistisch definitief model ontwikkeld wordt. AMOS gaat namelijk verder dan de lineaire regressie. Het kan meerdere regressies gelijktijdig uitvoeren en kan deze visueel operationaliseren.

Bij het huidige onderzoek is het ten slotte de vraag of de keuze voor een technische benadering de juiste was, of de UTAUT wel het juiste model is voor een politieke context. Van Dijk (2001) omschrijft het treffend: elektronische discussies zijn sociale gebeurtenissen. Mensen houden niet op sociaal te functioneren wanneer zij alleen voor een computerscherm zit. De sociale context is in dit onderzoek (bewust) ook niet meegenomen. Di Gennaro en Dutton (2006) geven aan dat er meer onderzoek nodig is naar onder andere hoe mensen zich online mobiliseren. Een meer sociale benadering van het fenomeen eParticipatie is aan te bevelen.

8.3.2 VOOR DE GEMEENTE ENSCHEDE

Een eerste aanbeveling heeft betrekking op de evaluatie van middelen die ontwikkeld worden. Wanneer de evaluatie onderzocht wordt aan de hand van de huidige onderzoeksopzet, kan de ontwikkeling van de verschillende factoren gevolgd worden. Er kan in dat geval gemeten worden of de intentie tot en het gebruik van eParticipatiemiddelen toe- of afgenomen is, of de houding veranderd is enzovoorts. Het huidige onderzoek kan dan gezien worden als een nulmeting.

De resultaten van het onderzoek laten zien dat de Intentie tot Gebruik en daarmee uiteindelijk het daadwerkelijk gebruik van eParticipatiemiddelen, gestuurd kan worden door:

- meer contact offline te leggen;
- meer te informeren over gemeentelijk nieuws;
- een positieve(re) houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen te creëren;
- de verwachting ten aanzien van de benodigde inspanning te beïnvloeden;
- en/of de verwachting van de prestaties van de middelen te beïnvloeden.

Om deze sturing te bewerkstelligen, worden hierna verschillende praktische aanbevelingen aan de gemeente Enschede gedaan. Macintosh (2004) geeft aan dat het belangrijk is dat er bij het ontwikkelen van eParticipatietoepassingen van te voren duidelijke afspraken tussen de stakeholders gemaakt worden over wie er waarvoor verantwoordelijk is. De stakeholders hebben een aantal taken gedurende eParticipatie, waaronder 1) het ontwikkelen van de inhoud, 2) het managen en controleren van het participatieproces, 3) het voorzien van en eens worden over de achtergrondinformatie en -materialen, 4) het helpen promoten van het initiatief, 5) het analyseren en evalueren van de resultaten, 6) het opnemen van de resultaten in beleid en 7) de verspreiding van de resultaten. Aan de hand van deze taken worden aan de gemeente Enschede aanbevelingen ten aanzien van de ontwikkeling van eParticipatie-instrumenten gedaan.⁹

HET ONTWIKKELEN VAN DE INHOUD

- De eerste vraag die gesteld moet worden is waarom eParticipatiemiddelen ingezet gaat worden: wat is het doel, wat wil men ermee bereiken, in welke fase van beleidsvorming wordt het ingezet?
- Welk niveau van participatie wordt geambieerd? Geef concrete, zichtbare resultaten, een heldere, duidelijke aanpak, kom afspraken na en maak een tijdsplanning.
- Houd het simpel, ga vanuit de basis experimenteren. Start met een aantal relatief makkelijk te implementeren eParticipatiemiddelen zoals een poll en discussieforum.
- Neem hiervoor als gemeente als eerste de verantwoordelijkheid.
- Betrek de burgers bij het ontwerpproces en ondersteun nieuwe initiatieven.
- In de afgelopen 10 jaar zijn er verschillende, mislukte en geslaagde, projecten bij diverse gemeenten opgestart. Het wiel hoeft niet opnieuw uitgevonden te worden. Kijk bij andere gemeenten wat zij gedaan hebben en leer er van.
- Integreer alle middelen of de links naar de middelen op de gemeentelijke website / Mijn Enschede. Bijvoorbeeld integreren met Mijn Loket, zodat je heel specifiek mensen kunt uitnodigen en mensen zelf kunnen aangeven in welke onderwerpen zij geïnteresseerd zijn. Eerdere onderzoeken laten zien dat mensen sneller participeren wanneer zij hiervoor persoonlijk gevraagd worden; de technische mogelijkheden bestaan ervoor.
- Zorg dat er niet alleen middelen ontwikkeld worden voor de groep mensen die nu al participeert, zoek nieuwe doelgroepen op; eerdere onderzoeken laten zien dat het mogelijk is nieuwe doelgroepen te bereiken.
- Internet is niet heilig. Maak gebruik van een multimediale / crossmediale aanpak wanneer het gaat om Participatietrajecten. Uitgangspunt moet het project of de vraagstelling zijn; eParticipatie is de ondersteuning en niet het uitgangspunt. De (e)Participatieladders kunnen bij het maken van keuzes ondersteuning bieden. eParticipatiemiddelen kunnen dan als onderdeel van een multimediale aanpak gebruikt worden. Binnen een Participatieproject kunnen op diverse niveaus, op verschillende fases in het proces, verschillende communicatiemiddelen ingezet worden. Digitale middelen kunnen daar een onderdeel van zijn.

⁹ Deze adviezen zijn deels ontleend aan de adviezen van Van Gompel e.a. (2006), de presentatie van Eric Goubin van de Katholieke Hogeschool van Mechelen, getiteld 'Participatie: wat? waarom? hoe? voorwaarden?' en de 'Praktische gids voor burgerparticipatie' van het ministerie van VROM.

- Internet alleen is niet heilig. Het onderzoek laat een tweetal belangrijke bevindingen zien: de voornaamste informatiebron over gemeentelijk nieuws is de krant en mensen willen graag zoveel mogelijk geïnformeerd worden over de inzet van eParticipatiemiddelen. De klassieke kanalen kunnen een ondersteuning bieden bij het onder de aandacht brengen van eParticipatie.
- Zowel in het onderzoek als de focusgroep is meerdere malen aangegeven dat eParticipatie een aanvulling moet zijn en geen vervanging.
- Denk 'out of the box' bij het plannen van doelgroepen en middelen: ouderen vinden kennelijk filmpjes leuk, terwijl bij deze toepassing snel gedacht wordt aan jongeren.
- Zorg dat de middelen technisch goed werken.
- Breidt langzaam uit met complexere instrumenten zoals een GIS-systeem, Game of eDeliberatieve Poll.

HET MANAGEN EN CONTROLEREN VAN HET PARTICIPATIE PROCES

- Zorg voor een goede planning.
- Vergeet de doelgroep raadsleden niet – betrek hen bij het ontwerpproces – geef eventueel workshops over eParticipatiemiddelen.

HET VOORZIEN VAN EN EENS WORDEN OVER DE ACHTERGRONDINFORMATIE EN –MATERIALEN

- Ga niet zomaar experimenteren maar bepaal de doelen; wat wil men ermee bereiken en past het bij de ambitie bij de doelgroep?

HET HELPEN PROMOTEN VAN HET INITIATIEF

- Breng het gemeentelijk personeel ook op de hoogte en vraag ook hen om goede ideeën.
- Zorg voor zoveel mogelijk links bij andere websites.
- Zorg voor volledige, correcte en begrijpelijke informatie. De manier waarop er gecommuniceerd wordt, bepaalt de verwachtingen van mensen.
- Daarnaast kan goede informatie bijdragen aan een positieve attitude. Zorg dus voor goede promotie en voldoende bekendheid.

HET ANALYSEREN EN EVALUEREN VAN DE RESULTATEN

- Zorg voor feedback naar de deelnemers.
- Zorg dat helder is wat er met de informatie gedaan wordt.

HET OPNEMEN VAN DE RESULTATEN IN BELEID

- Zorg bij de achterban voor verdere verwerking.
- Zorg voor regelmatige feedback over behaalde resultaten.
- Integreer eParticipatiemiddelen in de gemeentelijke processen.

DE VERSPREIDING VAN DE RESULTATEN

- Informeren is belangrijk, zorg dat je laat weten wat de resultaten zijn en welke impact ze gehad hebben.

LITERATUUR

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665-683.
- Al-Omari, H. & Al-Omari, A. (2006). Building an e-Government e-Trust Infrastructure. *American Journal of Applied Sciences*, 3(11), 2122 – 2130.
- Arnstein, S.R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *AIP Journal*, 35(4), 216 – 224.
- Bal, R., Koman, C. & Lindenberg, N. (red.)(2006). *Andere Overheid Enschede. Ontwikkelen van een strategische lange termijn visie vanuit dienstverlening*. Gemeente Enschede.
- Bekkers, V.J.J.M. (2001) Virtuele beleidsgemeenschappen: over responsieve democratie en digitale participatie. *Bestuurskunde*, 10, 252-262.
- Bentley, T. & Oakley, K. (1999). *The real deal. What young people really think about government, politics and social exclusion*. London: Demos.
- Best, S.J. & Krueger, B.S. (2005). Analyzing the Representativeness of Internet Political Participation. *Political Behavior*, 27(2) 183 - 216. DOI. Springer Science & Business Media, Inc.
- Boogers, M., Tops, P.W. & Vries, A., de (2005). *Effecten van dualisering voor burgers: Beweging naar buiten?* Samenstelling: Begeleidingscommissie Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie Projectbureau Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie. Den Haag: VNG-uitgeverij.
- Boyd, O.P. (2007). *What Are the Future Possibilities of eDemocracy? A Discussion Paper*. In Wimmer, M.A., Scholl, H.J. & A. Grönlund (Eds.): EGOV 2007, LNCS 4656, pp. 401-411. Berlin - Heidelberg: Springer-Verlag.
- Bruggen, A.C., van & Bokhorst, M. (2002). *Internet en Democratie. Inventarisatie en analyse*. Forum voor Democratische Ontwikkeling, Den Haag.
- Carter, L. & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Info Systems Journal*, 15, 5-25.
- Chadwick, A. (2003a). Bringing E-Democracy Back In: Why it Matters for Future Research on E-Governance. *Social Science Computer Review*, 21 (4), 443 – 455.
- Chadwick, A. (2003b). E-Government and E-Democracy: A Case For Convergence? Paper for presentation to the panel: *Public Policy in the E-Government Era (II)* Political Studies Association Annual Conference, University of Leicester, 15-17 April, 2003.

- Cody-Allen, E. & Kishore, R. (2006). *An extension of the UTAUT model with e-quality, trust, and satisfaction constructs*. In Proceedings of the 2006 ACM SIGMIS CPR Conference on Computer Personnel Research: Forty Four Years of Computer Personnel Research: Achievements, Challenges & the Future (Claremont, California, USA, 13 – 15 april 2006), pp 82-89. SIGMIS CPR '06. New York: ACM.
- Coleman, S. & Gøtze, J. (2001). *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*. London: Hansard Society. Opgehaald op 7 februari 2008 van <http://bowlingtogether.net/bowlingtogether.pdf>
- Dadayan, I. & Ferro, E. (2005). *When Technology Meets the Mind: A Comparative Study of the Technology Acceptance Model*. In Wimmer, M.A., et al. (red.): EGOV 2005, LNCS 3591, pp. 137–144. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35, 982-1003.
- Di Gennaro, C. & Dutton, W. (2006). The Internet and the Public: Online and Offline Political Participation in the United Kingdom. *Parliamentary Affairs*, 59(2), 299–313.
- Dijk, J.A.G.M., van (1997). *Nieuwe media & politiek. Informatie- en communicatietechnologie voor burgers, politici en ambtenaren*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Dijk, J.A.G.M., van (2001). Digitale Democratie: Illusie en Realiteit. In Bouwman, H. (red.), *Communicatie in de Informatiesamenleving*. pp. 165- 190, Utrecht: Lemma.
- Dijk, J.A.G.M., van, Hanenburg, M.H.N & Pieterse, W.J. (2006). *Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006*. Een enquête naar motieven en gedrag van burgers. Enschede: Universiteit Twente.
- Driessens, O., Walrave, M. & De Bie, M. (2007). *De adoptiebereidheid van een elektronisch patiëntendossier bij Vlaamse internetgebruikers*. PSW-paper 2007/6, Communicatiewetenschappen.
- Edelenbos, J., Klaassen, H. & Schaap, L. (2005). *Burgerparticipatie zonder verantwoordelijkheid*. Studie in opdracht van het KennisCentrum Grote Steden, Den Haag, 2005.
- Edwards, A.R. (2004). Internet en democratische intermediairen. Een nieuwe benadering van digitale democratie. *Bestuurskunde*, 13(4), 154-162.
- Frissen, V., Staden, M., van, Huijboom, N., Kotterink, B., Huveneers, S., Kuipers, M. & Bodea, G. (2008). *TNO-rapport: Naar een 'User Generated State'? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. In opdracht van TNO / Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Delft: TNO Informatie- en Communicatietechnologie.
- Grönlund, A. (2003a). e-Democracy: in Search of Tools and Methods for Effective Participation. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 12, 93 – 100.
- Grönlund, A. (2003b). *Framing E-Gov: e=mc3*. In: Traunmüller, R. (red): EGOV 2003, LNCS 2739 (pp. 191 – 198). Berlin - Heidelberg: Springer-Verlag.

- Hanenburg, M.H.N. (2006). *Inburgering van nieuwe media in de lokale politiek en het gemeentelijk beleid? Een onderzoek naar de intentie en het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel*. Ongepubliceerde Afstudeerscriptie Communication Studies/Toegepaste Communicatiewetenschap Universiteit Twente, Enschede
- Hansen, H.S. & Reinau, K.H. (2006). *The Citizens in E-Participation*. In Wimmer, M.A. et al. (red.): EGOV 2006, LNCS 4084, pp. 70–82. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Hofman, J. (2000). *De autocipatieladder en de achterkant van de participatieladder*. Opgehaald op 25 januari 2008 van www.kei-centrum.nl
- Howland, L. & Bethnell, M. (2002). *Logged off? How ICT can connect young people and politics*. London: Demos.
- Jager, M.J.E.M. (2007). *Digitale burgerparticipatie in het perspectief van eOverheid*. Toespraak op Regioconferentie eDemocratie en eParticipatie. Opgehaald op 10 januari 2008 van <http://provincie.flevoland.nl>
- Kersten, G.E. (2003). e-Democracy and Participatory Decision Processes: Lessons from e-Negotiation Experiments. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 12, 127–143.
- Keur, R., Lenos, S. & Marsman, E. (2003). *Digitale Raadsleden 2.0 ! Lokale volksvertegenwoordigers en internet: potenties, praktijk en pioniers*. Instituut voor Publiek en Politiek, Amsterdam.
- Kolsaker, A. & Lee-Kelley, L. (2006). 'Mind the Gap': e-Government and e-Democracy. In Wimmer M.A. e.a. (red): EGOV 2006, LNCS 4084, 96–106. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Komito, L. (2005). e-Participation and Governance: Widening the net. *The Electronic Journal of e-Government*, 3(1), 39-48.
- Kool, Q. & Neut, I., van der (2005). *Uitkomsten van projecten ICT en Sociale Kwaliteit in vier steden. Eindevaluatie digitale broedplaatsen*. Onderzoeksrapport in opdracht van IVA Beleidsonderzoek en Advies, Tilburg.
- Lührs, R., Albrecht, S., Lübcke, M. & Hohberg, B. (2003). *How to Grow? Online Consultation about Growth in the City of Hamburg: Methods, Techniques, Success Factors*. In Traunmüller, R. (red.): EGOV 2003, LNCS 2739, pp. 79–84. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Macintosh, A. (2003). *Using Information and Communication Technologies to Enhance Citizen Engagement in the Policy Process*. In: OECD: Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Citizen On-line Engagement (pp 19–142). Paris: OECD.
- Macintosh, A. (2004). *Characterizing E-Participation in Policy-Making*. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Macintosh, A. & Coleman, S. (2004). *Promise and Problems of EDemocracy, Challenges of online citizen engagement*. Parijs: OECD Publications Service.

- Mahler, A. & Rogers, E.M. (1999). The diffusion of interactive communication innovations and the critical mass: the adoption of telecommunications services by German banks. *Telecommunications Policy*, 23, 719 – 740.
- Mambrey, P. (2004). *Networked ICT to Foster e-Democracy?* In Traunmüller, R. (red.): EGOV 2004, LNCS 3183, pp. 31–35. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Masters, Z., Macintosh, A. & Smith, E. (2004). *Young People and e-Democracy: Creating a Culture of Participation*. In Traunmüller, R. (red.): EGOV 2004, LNCS 3183, pp. 15–22. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Michels, A.M.B. (2004). *Citizen participation and democracy in the Netherlands*. Paper voor de workshop National Traditions of Democratic Thought, ECPR Joint Sessions, 13-18 April 2004, Uppsala, Sweden.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken (2006). *Staat van het Bestuur 2006*. Opgehaald op 11 maart 2008 van www.staatvanhetbestuur.nl
- Moon, J.-W. & Kim, Y.-G. (2001). Extending the TAM for a World-Wide-Web context. *Information & Management*, 38, 217 – 230.
- Nugent, J.D. (2001). If E-Democracy Is the Answer, What's the Question? *National Civic Review*, 90(3), 221 – 233.
- Oates, B.J. (2003). The potential contribution of ICTs to the political process. *Electronic Journal of e-Government*, 1(1), 33 – 42.
- Os, R., van & Jankowski, N.W. (2004). *Digitale democratie binnen de gemeente Hoogeveen*. In: J. de Haan & O. Klumper (red), Jaarboek ICT en samenleving 2004. Beleid in de praktijk (pp. 159-176). Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Parvez, Z. (2003). *Local Democracy Shaping e-Democracy*. Lecture notes in computer science, 2739, 63-68. Berlijn: Springer.
- Pu Li, J. & Kishore, R. (2006). How robust is the UTAUT instrument? A multigroup invariance analysis in the context of acceptance and use of online community weblog systems. *CPR 2006*, 183-189.
- Raadspresidium Enschede (2004). *Dualistisch werken in Enschede: Tussentijdse stand van zaken, Voorstellen tot bijsturing en Plan van aanpak*. Gemeente Enschede.
- Rios Insua, D., Kersten, G.E., Rios, J. & Grima, C. (2008). *Towards decision support for participatory democracy*. In: Burstein, F. & Holsapple, C.W. (red.) Handbook on Decision Support Systems (pp. 161 – 191). Springer.
- Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of innovations* (4e ed.). New York: The Free Press.
- Sanford, C. & Rose, J. (2007). Characterizing eParticipation. *International Journal of Information Management*, 27, 406 – 421.
- Severeijns, A., Stassen, K. & Schrooten, H. (2006). *Handleiding focusgroepinterviews voor de onderzoeker*. Project van het Onderwijsontwikkelingsfonds van de Associatie K.U. Leuven.
- Stanley, J.W. & Weare, C. (2004). The Effects of Internet Use on Political Participation: Evidence From an Agency On-line Discussion. *Administration & Society*, 36(5), 503-527.

- Steyaert, J. & Verheijen, C. (2007). *De participatiestad, de burger als partner*. In: Smeets, J. (red.), 11x040 (pp. 143-160). Eindhoven: Trudo.
- Thomas, J.C. & Streib, G. (2005). E-Democracy, E-Commerce, and E-Research: Examining the Electronic Ties Between Citizens and Governments. *Administration & Society*, 37, 259.
- Tops, P.W. & Zouridis, S. (2000). *Burgers en overheidscommunicatie*. Document vervaardigd ten behoeve van de commissie Toekomst Overheidscommunicatie, oktober 2000.
- Van Audenhove, L., Lievens, B. & Cammaerts, B. (2005). *E-Democratie voor Vlaanderen. Een stand van zaken*. Brussel: onderzoeksrapport in opdracht van viWTA/Vlaams Parlement.
- Van Gompel, R., Steyaert, J. & Kerschot, H. (2006). *E-democratie in Vlaanderen. Stakeholderanalyse*. Brussel: studie in opdracht van het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (viWTA)
- Velde, R., te (2006). *Internationale Quick scan e-Participatie*. Inspirerende voorbeelden van e-participatie buiten Nederland. Dialogic innovatie & interactie.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27, 425-478.
- Verba, S., Schlozman, K.L. & Brady, H.E. (1995). *Voice and Equality*. Civic Voluntarism in American Politics. Cambridge: Harvard University Press.
- Verba, S. & Nie, N. (1972). *Participation in America: Political democracy and social equality*. New York: Harper and Row.
- Verschuren, P. & Doorewaard, H. (1995). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Utrecht: Lemma.
- Weidemann, I. & Femers, S. (1993). Public participation in waste management decision-making: analysis and management of conflicts. *Journal of Hazardous Materials*, 33, 355-368.
- Wimmer, M.A. (2007). *Ontology for an e-participation virtual resource centre*. Paper gepresenteerd op de '1st International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance', 13 december 2007.

BIJLAGEN

BIJLAGE I	– OVERZICHT VERSCHILLENDE ePARTICIPATIETOEPASSINGEN
BIJLAGE II	– PARTICIPATIELADDERS VERGELEKEN
BIJLAGE III	– VRAGENLIJST DEEL I
BIJLAGE IV	– VRAGENLIJST DEEL II
BIJLAGE V	– VERWACHT GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN
BIJLAGE VI	– INTENTIE EN DOEL GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN VERGELEKEN
BIJLAGE VII	– DEMOGRAFISCHE GEGEVENS VRAGENLIJST II
BIJLAGE VIII	– ONDERWERPEN MEEPRATEN ePARTICIPATIE
BIJLAGE IX	– AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN
BIJLAGE X	– VERWACHTINGEN T.A.V. GEMEENTE EN RAADSLEDEN
BIJLAGE XI	– FACTORANALYSE
BIJLAGE XII	– CORRELATIE-ANALYSE
BIJLAGE XIII	– KOPPELING PARTICIPATIELADDERS EN ePARTICIPATIEMIDDELEN

BIJLAGE I – OVERZICHT VERSCHILLENDE ePARTICIPATIETOEPASSINGEN

Bulletin board system	Een BBS of bulletin board system (in het Nederlands letterlijk een prikbordstelsysteem) is een computersysteem met software die het mogelijk maakt om, via een telefoonlijn, vanaf een andere computer gebruik te maken van bepaalde diensten, zoals het up- en downloaden van software of andere gegevens, nieuws te lezen en berichten uit te wisselen met andere gebruikers. Dit laatste was het oorspronkelijke idee achter een BBS.
Chatroom	Een chatroom of chatbox is een virtuele ruimte op het internet waar men kan chatten. Een letterlijke vertaling uit het Engels is "praatjeskamer" of "kletsst" . Het werkwoord to chat in de betekenis van "kletsen", "babbelen" of "praatjes maken" (zonder waarde-oordeel) werd het eerst gesignaleerd rond het jaar 1440. Een chatroom is veelal ingebed in een webpagina op het internet waar mensen (met gelijkaardige interesses) elkaar ontmoeten en "babbelen". Er zijn open en gesloten chatboxen. Open chatboxen vind je op een website, gesloten chatboxen moet je downloaden. Een open chatbox, waar je je aanmeldt met een "nickname" (schuilnaam), is toegankelijk voor iedereen. Je weet niet wie je er zult ontmoeten en je weet niet of iemand is wie/wat hij/zij beweert te zijn.
eConsultatie	(eConsulting) Een consultatie biedt de mogelijkheid nieuwe feiten of ideeën in te brengen. Van groot belang is dat de beleidsontwikkeling nog niet in een dusdanige fase is dat de burger alleen maar ja of nee kan zeggen.
eDeliberatie poll	Burgers zijn vaak onvoldoende geïnformeerd over de belangrijkste politieke issues. Conventionele polls presenteren slechts de globale oppervlakte van de mening van het publiek. Bij een deliberatieve poll wordt er over een bepaald onderwerp veel informatie ter beschikking gesteld. In kleine groepen wordt de dialoog aangegaan met experts en politici.
email	Email is het versturen van digitale boodschappen via onder andere internet. Email wordt vaak gebruikt voor korte, informele berichten.
ePanel	Ook wel internet- of elektronisch panel. Een groep burgers wordt regelmatig gevraagd hun mening te geven over onderwerpen. Het doel is meningen en houdingen te peilen. Vaak wordt dit gemeten door een enquête. De deelnemers zijn gerekruteerd en hebben zichzelf niet aangemeld.
ePetitie	(ePetitioning) De petitie is een instrument voor burgers om volksvertegenwoordigers een signaal te geven dat hun handelen noodzakelijk is. In Nederland is het petitierecht grondwettelijk vastgelegd. De ePetitie is de digitale versie van het burgerinitiatief dat burgers in staat stelt onderwerpen op de politieke agenda te plaatsen. Burgers kunnen een petitie starten en digitaal handtekeningen ophalen.
eVoting	Bij elektronisch stemmen gaat het over zowel via internet een stem uitbrengen als het tellen van de stemmen. Elektronisch stemmen kan een verbeterde toegankelijkheid bieden voor gehandicapte stemmers.

FAQ

Frequently Asked Questions (veelgestelde vragen). Feitelijke informatie wordt gegroepeerd in een vraag en antwoord structuur. De methode alleen is niet in staat om de relevantie van een complex issue te communiceren, maar biedt wel goede ondersteuning.

Forum

Een internetforum of discussieforum (meestal gewoon: forum; meervoud: fora of forums) bestaat uit digitale publieke discussiepagina's op het Wereldwijde web. Een forum heeft over het algemeen een hoofdpagina. Op ingedeelde onderwerpen kan vrijwel iedereen reageren per formulier. Er kunnen nieuwe onderwerpen aangedragen worden of er wordt een oplossing gevraagd voor een specifiek probleem. De onderwerpen en het niveau van de discussie kunnen sterk variëren.

Om op sommige internetfora te mogen reageren, moeten bezoekers zich registreren. Andere forums zijn vrijer en daarop kunnen berichten zonder registratie geplaatst worden.

De virtuele persoonlijkheid van een forumbezoeker kan naast het gebruik van bijnamen ook tot uiting komen in het gebruik van avatars en handtekeningen.

Games

De games laten gebruikers animaties zien. Hiermee worden aspecten van een issue beschreven, geïllustreerd of gesimuleerd. Spelers worden geïnformeerd over issues en worden gevraagd te reageren door middel van een competitie of een quiz. De games worden gebruikt ter ondersteuning van het maken van beslissingen. De inhoud, het niveau en de moeilijkheidsgraad zijn afhankelijk van de doelgroep.

Gastenboek

Op het internet zijn veel websites voorzien van een elektronisch (digitaal) gastenboek. Bezoekers van de site kunnen daar noteren wat ze van de site vonden en lezen wat eerdere bezoekers hebben geschreven.

GIS-tool

Een Geografisch Informatiesysteem (GIS), is een informatiesysteem waarmee (ruimtelijke) gegevens/informatie over geografische objecten, zogeheten geo-informatie kunnen worden opgeslagen, beheerd, bewerkt, geanalyseerd en/of gepresenteerd. De plaats waar iets 'is' of 'gebeurt' is heel belangrijk.

Routeplanners en Funda zijn voorbeelden waarbij er gebruik gemaakt wordt van een GIS-tool.

Groupware toepassingen

Groupware (ook wel Group Support Systems of collaborative software genoemd) is een categorie van software die erop gericht is met een groep van gebruikers een gezamenlijk eindresultaat te bereiken. Een wiki is hiervan een perfect voorbeeld, maar denk ook aan softwarepakketten voor gezamenlijke brainstormsessies of, in een wat ruimere zin, e-mailsystemen en gezamenlijke kalenders.

Instant messaging

Instant messaging ("Onmiddellijke berichtgeving" in het Nederlands), ook wel afgekort als IM, is een benaming voor technologieën waarbij het de bedoeling is dat berichten zo snel mogelijk worden overgebracht. Dit in contrast met email waar de snelheid van overbrengen lang niet zo belangrijk is.

Nieuwsbrieven / online nieuwsbrieven	Een nieuwsbrief is een regelmatige publicatie, over het algemeen rond een hoofdthema, waar al dan niet gratis op geabonneerd kan worden. Traditioneel werden nieuwsbrieven per post verstuurd naar de abonnees, tegenwoordig kan dit ook per e-mail. De nieuwsbrief heeft als doel abonnees op de hoogte te brengen van het laatste nieuws. Een nieuwsbrief per e-mail wordt ook wel eens met 'elektronische nieuwsbrief', 'e-mailnieuwsbrief', 'e-nieuws' of 'e-nieuwsbrief' aangeduid. Veel websites en bedrijven hebben tegenwoordig ook online nieuwsbrieven (vaak aangeduid met de Engelse term newsletter) die via e-mail worden verstuurd naar mensen op de mailing list zijn ingeschreven. Deze nieuwsbrieven informeren de lezers over updates van de site en/of leveren informatie die eraan verbonden is. Bovendien kunnen nieuwsbrieven een rol spelen in het opbouwen en in stand houden van de relatie van de gebruikers met een website. Webchats analoog aan de traditionele offline gesprekken van een volksvertegenwoordiger (vergelijkbaar met de gesprekken van een huisarts). Deze chats hebben een meer privé karakter, omdat ze meestal als één op één conversaties georganiseerd worden. Een administrator (beheerder) heeft als taak de rij met mensen die wachten te managen. De surgeries moeten aan een bepaalde tijdslijmnet gebonden zijn, zodat iedere participant aan de beurt komt. De term podcasting is een samentrekking van iPod, de draagbare MP3-speler van Apple, en 'broadcasting' (Engels voor uitzenden). Podcasting staat voor het verspreiden van digitale bestanden die door speciale programma's afgehaald worden om ze later te gebruiken. Dit kan audio zijn, video of software. Deelnemers wordt gevraagd of ze het eens of oneens zijn met een bepaalde stelling, hun mate van tevredenheid met een dienst aangeven of bijvoorbeeld een issue dat topprioriteit moet krijgen kunnen selecteren. De methode heeft weinig gewicht in het politieke debat en heeft meer een entertainmentfunctie. is een mechanisme waarmee mensen op de hoogte gehouden kunnen worden van veranderingen op een website. Het bespaart gebruikers tijd omdat ze niet meer handmatig hun favoriete website op updates hoeven te checken. Om je aan te melden bij een RSS (Really Simple Syndication) heb je toegang tot een RSS lezer nodig, die de feeds managed en constant checked of er updates zijn. Een gestructureerde benadering waarbij de deelnemer kan kiezen uit een aantal van te voren vaststaande opties. Met deze methode kan een grote groep mensen benaderd worden. De deelnemers zijn relatief weinig tijd kwijt aan deelname.
Online surgeries (spreekuur)	
Podcast	
Quick poll	
RSS Feed	
Survey	

Virtual community / virtuele gemeenschap

Een virtuele gemeenschap, internetgemeenschap of online gemeenschap is een groep mensen die communiceren en/of samenwerken, met behulp van vooral het internet of een andere informatietechnologie, in plaats van elkaar in levende lijve te ontmoeten. In het Nederlands taalgebied wordt de term gemeenschap ook regelmatig vervangen door de Engelse vertaling community (meervoud: communities).

Bij virtuele gemeenschappen draait het om sociale interactie en uitwisseling tussen mensen op het internet. De verschillende virtuele gemeenschappen kennen verschillende gradaties van interactie en participatie tussen haar leden. Dit kan liggen tussen bijvoorbeeld het toevoegen van informatie aan een weblog of een forum tot aan het spelen tegen andere mensen in online computerspellen.

Een website of service dat een breed array* aan bronnen en services biedt, zoals e-mail, forums, zoekmachines en chatrooms. Het kan als startpunt dienen voor mensen die op het internet gaan surfen. Het functioneert als een gateway, door verschillende links naar verschillende websites te vermelden. Er zijn horizontale (grote diversiteit aan onderwerpen) en verticale portals (gericht op een functioneel gebied). Persoonlijke portals geven de gebruiker de mogelijkheid de portal aan te passen aan de eigen wensen.

* array = rangschikking van gelijksoortige elementen in een of meer dimensies

Een webcast is het live uitzenden van video en/of audio van een evenement via het internet. De verzamelnaam voor video dat via internet wordt bekeken of beschikbaar gesteld is webvideo. Het live uitzenden van non-events heet live streamen. Het uitzenden van gearriveerd beeld- of geluidsmateriaal heet on-demand streamen. De term live webcast is dubbel-op, een webcast is immers altijd live.

Een weblog, ook wel blog genoemd, is een website waarop regelmatig - soms meerdere keren per dag - nieuwe bijdragen verschijnen en waarop de geboden informatie in omgekeerd chronologische volgorde (het nieuwste bericht versijnt als eerst) wordt weergegeven. Wie een weblog bezoekt, treft dan ook op de voorpagina de recentste bijdrage(n) aan. De auteur, ook wel blogger genoemd, biedt in feite een logboek van informatie die hij wil delen met zijn publiek, de bezoekers van zijn weblog. Meestal gaat het dan om tekst, maar het kan ook om foto's (een fotoblog), video (vlog) of audio (podcast) gaan. Weblogs bieden hun lezers ook veelal de mogelijkheid om - al dan niet anoniem - reacties onder de berichten te plaatsen of een reactie via een Trackback-mechanisme achter te laten.

Door de omgeving en de focus op ervaringen van individuen kunnen helpen andere perspectieven te waarderen en helpen bij het vormen van een eigen mening.

Web portal

Webcast

Weblog

Wiki

Met het begrip wiki wordt een verzameling van een bepaald type hypertext-documenten aangeduid en de software die gebruikt wordt om deze te realiseren. Een wiki is een applicatie of (web)toepassing, waarmee webdocumenten gezamenlijk kunnen worden bewerkt. Een bekend voorbeeld van een wiki is Wikipedia.

Zoekmachine

Een zoekmachine (Engels: "search engine") is een instrument waarmee men informatie kan zoeken in een bepaalde collectie. Zonder nadere kwalificatie wordt tegenwoordig met zoekmachine meestal bedoeld: een webdienst waarmee met behulp van vrije trefwoorden full text kan worden gezocht in het gehele World Wide Web.

Een website dat kan ook een programma bevatten waarmee informatie of bestanden op de website gezocht kunnen worden. Op basis van trefwoorden gaat de zoekmachine op zoek en geeft als antwoord een reeks van hyperlinks naar de pagina's waar de informatie te vinden is.

BIJLAGE II – PARTICIPATIELADDERS VERGELEKEN

Participatieladders Van Audenhove e.a. (2005) (op basis van Kubicek e.a. (2003)) en Macintosh e.a. (2005) vergeleken.

Niveau van Participatie	Fase in politieke levenscyclus	eParticipatiemiddelen Macintosh e.a. (2005)	eParticipatiemiddelen Van Audenhove e.a. (2005)
Participatie	Agenda bepalen	Discussion Forum; e-Panel; e-Petition; Virtual Community	
	Analyse	Discussion Forum; e-Panel; e-Petition; Virtual Community	CSCW
	Beleidsontwerp	Discussion Forum; e-Panel; e-Petition; Virtual Community	E-Voting; E-referenda; CSCW
	Implementatie	e-Petition; Virtual Community	
	Monitoren van beleid	Discussion Forum; e-Petition; Virtual Community	
Consultatie	Agenda bepalen	Quick poll; Survey; Chat Room; Decision Making Game; Discussion Forum; e-Panel; e-Deliberative Polling	E-petitie; Nieuwsgroep; Forum; Chat; Online Protest
	Analyse	Survey; Chat Room; Decision Making Game; Discussion Forum; e-Panel; e-Deliberative Polling	
	Beleidsontwerp	Discussion Forum; e-Panel; e-Deliberative Polling	Nieuwsgroep; E-poll; Forum; Chat; Webformulieren
	Implementatie	e-Deliberative Polling	Klachtenbeheer; Nieuwsgroep; Online Protest
	Monitoren van beleid	Quick poll; Survey; e-Deliberative Polling	Klachtenbeheer; Nieuwsgroep
Informatie	Agenda bepalen	Webcasts; FAQ; Blogs; Alerts; Decision Making Game	Informatieve Website; Nieuwsbrief; Instant Messaging
	Analyse	Webcasts; FAQ; Blogs; Alerts; Decision Making Game	Zoekfunctie; Samenvatting; Videoconferencing; Kennis Management Systemen
	Beleidsontwerp	FAQ; Alerts	Informatieve Website; Nieuwsbrief; Zoekfunctie; Samenvatting; FAQ; Videoconferencing; Kennis Management Systemen
	Implementatie	Alerts	Informatieve Website; Nieuwsbrief; Samenvatting; FAQ; Instant Messaging
	Monitoren van beleid	FAQ; Blogs	Informatieve Website; Nieuwsbrief; Kennis Management Systemen

BIJLAGE III – VRAGENLIJST I

E-participatie

In aanvulling op de peiling van eind vorig jaar willen we u nog enkele vragen voorleggen over Eparticipatie.

Voor degenen die niet weten wat Eparticipatie is: Eparticipatie gaat het over het inzetten van nieuwe media (internet of mobiele telefoons) in de communicatie tussen overheid en burgers. Eparticipatie zou nieuwe mogelijkheden kunnen bieden om politieke onderwerpen te bespreken. Dat kan interessant zijn om de kloof tussen kiezers en politiek te verkleinen.

Ook voor de gemeenteraad van Enschede kan Eparticipatie een interessant middel. Daarom wil de gemeenteraad graag weten of er onder inwoners belangstelling is om van de nieuwe participatiemogelijkheden gebruik te maken.

Forum / discussie

Op een internetforum of discussieforum kunt u reageren op diverse onderwerpen. Inwoners en raadsleden kunnen hierop zelf een nieuw onderwerp aandragen of een oplossing vragen voor een specifiek probleem.

1. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van een internet discussieforum?
 - zeker wel
 - waarschijnlijk wel
 - waarschijnlijk niet
 - zeker niet
 - weet niet
2. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou het internet discussieforum vooral gebruiken voor:
 - informatie ontvangen
 - informatie geven
 - mening geven
 - advies geven
 - meewerken aan het ontwikkelen van beleid
 - meebeslissen over beleid
 - weet niet

Games

Bij een game krijgt u verschillende beelden te zien waarmee verschillende aspecten van een probleem of onderwerp beschreven, geïllustreerd of gesimuleerd worden. U wordt vervolgens gevraagd te reageren door middel van een competitie of een quiz. Voorbeelden hiervan zijn stemwijzers of een spel waarbij u uw wijk opnieuw kunt inrichten.

3. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van 'Games'?
- zeker wel
 - waarschijnlijk wel
 - waarschijnlijk niet
 - zeker niet
 - weet niet
4. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou 'Games' vooral gebruiken voor:
- informatie ontvangen
 - informatie geven
 - mening geven
 - advies geven
 - meewerken aan het ontwikkelen van beleid
 - meebeslissen over beleid
 - weet niet

Reageren op stellingen / poll

Bij een stelling of poll wordt u bijvoorbeeld gevraagd of u het eens of oneens bent met een bepaalde stelling, uw mate van tevredenheid met een situatie of een onderwerp dat prioriteit moet krijgen kunt selecteren.

5. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van een Poll?
- zeker wel
 - waarschijnlijk wel
 - waarschijnlijk niet
 - zeker niet
 - weet niet
6. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou een Poll vooral gebruiken voor:
- informatie ontvangen
 - informatie geven
 - mening geven
 - advies geven
 - meewerken aan het ontwikkelen van beleid
 - meebeslissen over beleid
 - weet niet

e-petitie

De petitie is een instrument waarmee u als burger aan volksvertegenwoordigers een signaal kunt geven dat er iets moet gebeuren. U kunt een petitie starten en digitaal handtekeningen ophalen. Bij voldoende handtekeningen wordt het onderwerp op de politieke agenda geplaatst.

7. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van een e-petitie?
- zeker wel
 - waarschijnlijk wel
 - waarschijnlijk niet
 - zeker niet
 - weet niet

Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou een e-petitie:

- ondertekenen
- starten
- zowel starten als ondertekenen

8. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou een e-petitie vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

GIS-systeem

Routeplanners en Funda zijn voorbeelden waarbij er gebruik gemaakt wordt van een GIS-tool. Een toepassing op het gebied van e-participatie zou kunnen zijn dat u problemen in de wijk (zoals losliggende stoeptegels, wateroverlast of onderhoud van de openbare ruimte) door kunt geven. Op een **kaart** kunt u vervolgens zien welke problemen gemeld zijn en wat de status ervan is.

9. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van een GIS-systeem?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou met een GIS-systeem voornamelijk:

- zelf problemen melden
- kijken welke problemen er in mijn buurt gemeld zijn
- beiden

10. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou een GIS-systeem vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

Wat stemt mijn raad?

Hierbij kunt u korte samenvattingen van raadsbesluiten lezen, inclusief het stemgedrag van raadsleden. Op deze manier kunt u bijvoorbeeld nagaan wat het raadslid op wie u gestemd heeft, in de gemeenteraad gestemd heeft.

11. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van Wat stemt mijn raad?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

12. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou Wat stemt mijn raad vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

Elektronisch stemmen

Bij elektronisch stemmen kunt u via internet een stem uitbrengen, bijvoorbeeld bij de gemeenteraadsverkiezingen. Ook het tellen van de stemmen gaat via het internet. U hoeft niet meer naar het stembureau om te gaan stemmen.

13. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van een elektronisch stemmen?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

14. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou elektronisch stemmen vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

Digitale inspraak

De digitale versie van de mogelijkheid om van spreektijd gebruik te maken. U kunt via een formulier uw mening geven over een bepaald agendapunt of over een niet geagendeerd onderwerp.

15. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van digitale inspraak?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

16. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou digitale inspraak vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

Chatten

Een chatroom of chatbox is een virtuele ruimte op het internet waar u kunt chatten (praten / kletsen). U kunt hier andere inwoners en raadsleden ontmoeten en tegelijkertijd berichten over en weer sturen.

17. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van chatten?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

18. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou chatten vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

Filmpjes

In een filmpje dat u upload (opstuurt) kunt u uw mening geven over een bepaald onderwerp, of bijvoorbeeld nieuwe onderwerpen aandragen. Deze filmpjes worden (vergelijk met YouTube) op de website geplaatst. U kunt ook met een filmpje op een ander filmpje reageren.

19. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van filmpjes uploaden?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

20. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou filmpjes uploaden vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

e-deliberatie poll

Een nadeel van een gewone poll is dat het slechts globaal de mening van inwoners laat zien. Bij een deliberatieve poll wordt er over een bepaald onderwerp **veel informatie** ter beschikking gesteld. U leest deze informatie en in kleine groepen wordt de dialoog aangegaan met experts en politici.

21. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van een deliberatieve poll?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

22. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou deliberatieve poll vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

SMS sturen

U kunt een SMS sturen naar de raadsleden om bijvoorbeeld uw advies of mening over een onderwerp te geven of nieuwe ideeën aan te dragen.

23. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van een SMS sturen?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

24. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou SMS sturen vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

Stelling per SMS

U ontvangt per SMS een stelling op uw mobiele telefoon. U kunt hierop reageren door een SMS terug te sturen.

25. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van Stelling per SMS?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

26. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou Stelling per SMS vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

Foto per SMS

Via een SMS kunt u een foto (MMS) versturen. Bijvoorbeeld om aan te geven wat u mooi of minder mooi vindt in Enschede, of een bepaalde verkeerssituatie waar wat moet gebeuren.

27. Zou u wanneer die mogelijkheid er is, gebruik maken van Foto per SMS?

- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- weet niet

28. Indien zeker wel of waarschijnlijk wel: Ik zou Foto per SMS vooral gebruiken voor:

- informatie ontvangen
- informatie geven
- mening geven
- advies geven
- meewerken aan het ontwikkelen van beleid
- meebeslissen over beleid
- weet niet

BIJLAGE IV – VRAGENLIJST II

Allereerst willen we u een aantal algemene vragen stellen.

1. Bent u lid van bij een politieke partij?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

2. *Indien ja:* hoe omschrijft u uw lidmaatschap van deze politieke partij?

- ☐ lid
- ☐ actief lid
- ☐ bestuurslid

3. Bent u lid van of vrijwilliger bij een wijkraad, wijk- of buurtcomité?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

4. *Indien ja:* hoe omschrijft u uw lidmaatschap van deze vereniging of organisatie?

- ☐ lid
- ☐ actief lid
- ☐ bestuurslid

5. Hoe vaak maakt u gebruik van het internet?

- ☐ maandelijks
- ☐ meerdere keren per maand
- ☐ wekelijks
- ☐ meerdere keren per week
- ☐ dagelijks
- ☐ meerdere keren per dag
- ☐ weet niet

6. Hoe lang maakt u al gebruik van het internet?

- ☐ langer dan 10 jaar
- ☐ 5 tot 10 jaar
- ☐ 2 tot 5 jaar
- ☐ 1 tot 2 jaar
- ☐ korter dan 1 jaar
- ☐ weet niet

Hoe omschrijft u zichzelf als internetgebruiker? Bent u ervaren of onervaren?

- ☐ zeer onervaren gebruiker
- ☐ onervaren gebruiker
- ☐ niet ervaren / niet onervaren
- ☐ ervaren gebruiker
- ☐ zeer ervaren gebruiker

*De volgende vragen gaan over uw interesse in en betrokkenheid bij het Enschedese **gemeentelijk beleid**. U kunt bij de stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent. 1 betekent dat u het helemaal oneens bent met de stelling, 5 dat u het er helemaal mee eens bent.*

7. Over het algemeen ben ik geïnteresseerd in het **gemeentelijk beleid**

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

8. Ik voel mij **betrokken** bij de voorstellen en beslissingen van Enschedese gemeenteraadsleden

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

9. Ik voel me betrokken bij wat er **in mijn wijk** gebeurt

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

10. Heeft u de laatste keer gestemd bij de **gemeenteraadsverkiezingen** (maart 2006)?
(Vul ook ja in als u in een andere gemeente dan Enschede gestemd heeft)

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik was nog niet stemgerechtigd

11. Heeft u gestemd bij de laatste **landelijke verkiezingen** (november 2006)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik was nog niet stemgerechtigd

12. Heeft u gestemd bij de laatste **Europese verkiezingen** (2004)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik was nog niet stemgerechtigd

13. Heeft u deelgenomen aan het **referendum** over de Usseleres (2001)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik woonde in 2001 nog niet in Enschede
- ☐ Ik was nog niet stemgerechtigd

14. Geef in de tabel bij ieder onderdeel aan hoe belangrijk het **voor u persoonlijk** is.

Als de gemeente Enschede **problemen in uw stadsdeel** wil aanpakken, wilt u:

	1 = erg onbelangrijk	2 = onbelangrijk	3 = neutraal	4 = belangrijk	5 = heel belangrijk
Veel informatie					
Duidelijke informatie					
Uw mening geven					
Advies geven					
Meewerken					
Meebeslissen					

Geef bij de volgende stellingen aan in hoeverre u het er mee eens bent. 1 is hierbij helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.

15. De Enschedese raadsleden nemen de inwoners van Enschede **serieus**

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

16. De Enschedese raadsleden **luisteren** naar de stem van de inwoners van Enschede

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

17. Er is een **kloof** tussen de Enschedese raadsleden en de inwoners van Enschede

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

18. Ik heb **behoefte aan meer inspraak** op het beleid van de gemeente

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

19. *Kruis bij de onderstaande mogelijkheden aan **hoe vaak** u van de mogelijkheid **gebruik** maakt.*

	1 = nooit	2 = zelden	3 = soms	4 = geregeld	5 = vaak
Bijwonen vergadering stadsdeelcommissie					
Bijwonen vergadering stedelijke commissie					
Bijwonen vergadering gemeenteraad					
Bekijken raadsvergadering (Raad in Beeld / webcam raadszaal)					
Lezen raads-/ commissie agenda via www.enschede.nl					
Bezoeken informatieavond					
Inzien raads-/ commissiestukken via www.enschede.nl					
Gesprek raadslid					
E-mail Raad / raadslid					
Lezen weblogs raadsleden					

20. *Kruis bij de onderstaande mogelijkheden aan hoe vaak u deze gebruikt voor informatie over gemeentelijk nieuws*

	1 = nooit	2 = zelden	3 = soms	4 = geregeld	5 = vaak
Radio					
Internet (incl. online kranten)					
Televisie					
Teletekst					
Krant					
SMS					

Eerder hebben wij u in een tweetal peilingen vragen gesteld over eParticipatie. Wanneer gesproken wordt over eParticipatie gaat het over het inzetten van nieuwe media (bijvoorbeeld internettoepassingen of mobiele telefoons) in de communicatie tussen raadsleden en de burgers of burgers onderling. eParticipatie biedt bijvoorbeeld nieuwe mogelijkheden om politieke onderwerpen te bespreken. Voorbeelden van toepassingen die voor eParticipatie gebruikt kunnen worden zijn discussiefora, stemwijzers, polls, petitie's, elektronisch stemmen, digitale inspraak, per SMS reageren op stellingen en chatten met een raadslid. De diverse eParticipatietoepassingen kunnen ingezet worden om informatie te ontvangen en geven, uw mening of advies te geven en mee te werken of mee te beslissen over beleid.

De volgende vragen gaan over wie er verantwoordelijk is voor eParticipatie middelen. Geef bij onderstaande stellingen aan in hoeverre u het ermee eens bent. 1 is hierbij helemaal mee oneens en 5 helemaal mee eens.

21. De **gemeente Enschede** is verantwoordelijk voor het opzetten en onderhouden van eParticipatietoepassingen

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

22. **Belangenorganisaties** moeten betrokken worden bij het opzetten van eParticipatietoepassingen

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

23. Het is belangrijk dat eParticipatiemiddelen door de **Enschedese bevolking zelf** opgezet worden

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

24. Over welke onderwerpen zou u graag **via eParticipatiemogelijkheden** meepraten?
[open vraag]

.....

.....

.....

.....

25. Op welke plek horen eParticipatiemiddelen volgens u thuis?
[bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk]

- ☐ De gemeentelijke website
- ☐ De websites van de politieke partijen
- ☐ De websites van belangengroepen
- ☐ Een website met eParticipatiemiddelen, gericht op **heel Enschede**
- ☐ Een website met eParticipatiemiddelen, gericht op **een stadsdeel**
- ☐ Anders, namelijk:

Geef bij de onderstaande stellingen aan in hoeverre u het ermee eens bent. 1 is helemaal mee oneens en 5 is helemaal mee eens.

26. Ik ben van plan om eParticipatiemiddelen in de toekomst te gaan gebruiken.

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

27. Wanneer eParticipatiemiddelen beschikbaar zijn, **zal** ik daar gebruik van maken.

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

28. Het is **goed** wanneer eParticipatiemiddelen ontwikkeld worden

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

29. Door het gebruik van eParticipatiemiddelen wordt het voor mij **interessanter** om in contact te komen met raadsleden.

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

30. eParticipatiemiddelen zijn niet aantrekkelijk om te gebruiken

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

31. Ik verwacht dat het gebruik van eParticipatiemiddelen **leuk** is

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

32. eParticipatie kan de bestaande participatie- en inspraakmogelijkheden **goed aanvullen**

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

33. Door het gebruik van eParticipatiemiddelen maken inspreken en participeren **makkelijker**.

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

34. Door gebruik te maken van eParticipatiemiddelen gaat het participatieproces **sneller**.

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

35. eParticipatiemiddelen zijn **goede communicatiemiddelen** voor de communicatie tussen raadsleden en inwoners

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

36. Ik denk dat eParticipatie heel **nuttig** voor mij is.

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

37. Ik verwacht dat participeren en inspreken in Enschede **productiever** wordt door het inzetten van eParticipatiemiddelen.

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

38. Ik verwacht dat eParticipatiemiddelen over het algemeen **niet gebruikersvriendelijk** zijn

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

39. Ik verwacht dat het mij veel moeite kost om **toegang** tot eParticipatietoepassingen te krijgen

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

40. Ik verwacht dat het mij weinig moeite kost om eParticipatiemiddelen **te gebruiken**

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

41. Ik verwacht dat eParticipatietoepassingen **makkelijk te leren** zijn

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

42. De gemiddelde Enschedeër is **goed in staat** om eParticipatiemiddelen te gebruiken

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

43. Ik beschik over de **middelen** om van eParticipatiemiddelen gebruik te kunnen maken

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

44. Ik beschik over de **kennis** om van eParticipatiemiddelen gebruik te kunnen maken

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

45. eParticipatiemiddelen zijn in deze tijd **niet meer weg te denken**

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

46. Het gebruik van eParticipatiemiddelen **past bij mijn manier van leven**

- ☐ 1 = helemaal mee oneens
- ☐ 2 = mee oneens
- ☐ 3 = neutraal
- ☐ 4 = mee eens
- ☐ 5 = helemaal mee eens
- ☐ 6 = weet niet / geen mening

Tot slot willen we u nog enkele open vragen voorleggen, zonder vaste antwoordmogelijkheid.

47. Waar moet goed aan gedacht worden bij het inzetten van eParticipatiemiddelen?

.....

.....

.....

.....

.....

48. Wat zou de gemeente of de raadsleden moeten doen om u gebruik te laten maken van eParticipatiemogelijkheden?

.....

.....

.....

.....

.....

49. Zou u willen meewerken aan een projectgroep die verschillende proefproefprojecten met eParticipatietoepassingen gaat opzetten?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

50. *Indien ja*, vul dan uw e-mailadres in:

.....

BIJLAGE V – VERWACHT GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor
<i>Elektronisch stemmen</i>	81,8 %	12,8 %	- o mening geven (52 %) - o meebeslissen over beleid (22 %) - o informatie geven (13 %)
<i>Poll</i>	70,3 %	19,1 %	- o mening geven (70 %) - o informatie ontvangen (10 %)
<i>GIS-systeem</i>	67,3 %	21,0 %	- o informatie geven (38 %) - o informatie ontvangen (30 %) - o mening geven (15 %)
<i>Games</i>	51,4 %	39,0 %	- o mening geven (34 %) - o informatie ontvangen (29 %) - o meewerken ontwikkelen beleid (19 %)
<i>Internet discussieforum</i>	46,4 %	42,1 %	- o mening geven (40 %) - o informatie ontvangen (38 %)
<i>Digitale inspraak</i>	40,5 %	44,4 %	- o mening geven (49 %) - o informatie ontvangen (13 %) - o advies geven (13 %)
<i>ePetitie</i>	38,6 %	38,1 %	- o mening geven (53 %) - o meebeslissen over beleid (17 %) - o meewerken ontwikkelen beleid (14 %)
<i>Wat stemt mijn raad?</i>	37,6 %	49,3 %	- o informatie ontvangen (67 %) - o mening geven (15 %)
<i>Deliberatieve poll</i>	26,8 %	51,8 %	- o mening geven (38 %) - o informatie ontvangen (32 %) - o meewerken ontwikkelen beleid (15 %)
<i>Chatten</i>	25,4 %	65,3 %	- o mening geven (48 %) - o informatie ontvangen (22 %) - o meewerken ontwikkelen beleid (13 %)
<i>Stelling per SMS</i>	22,1 %	67,2 %	- o mening geven (68 %) - o informatie ontvangen (11 %)
<i>Filmpjes uploaden</i>	21,4 %	65,3 %	- o informatie ontvangen (44 %) - o mening geven (27 %) - o informatie geven (13 %)
<i>SMS sturen</i>	18,1 %	72,1 %	- o mening geven (54 %) - o informatie ontvangen (18 %)
<i>Foto per SMS</i>	13,1 %	76,1 %	- o informatie geven (35 %) - o mening geven (25 %) - o advies geven (20 %)

BIJLAGE VI – INTENTIE & DOEL GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

Tabel VI.1

verschillen in intentie gebruik eParticipatiemiddelen voor geslacht, leeftijd en opleiding

	geslacht		leeftijd		opleiding	
	t	p	F	p	F	p
<i>Forum</i>	-2,169	0,031*	5,651	0,000***	1,538	0,190
<i>Games</i>	0,094	0,925	1,253	0,284	1,031	0,391
<i>Poll</i>	-0,747	0,455	4,040	0,001***	4,352	0,002**
<i>ePetitie</i>	-0,692	0,490	3,234	0,007**	3,478	0,008**
<i>GIS-tool</i>	-0,308	0,758	4,055	0,001***	1,298	0,270
<i>Wat Stemt Mijn Raad?'</i>	-0,450	0,653	4,273	0,001***	1,386	0,238
<i>Elektronisch Stemmen</i>	1,849	0,065	2,211	0,052	0,438	0,781
<i>Digitale Inspraak</i>	-2,057	0,040*	4,387	0,001***	1,743	0,140
<i>Chatten</i>	-0,288	0,774	0,483	0,789	1,209	0,307
<i>Filmpjes Uploaden</i>	0,250	0,803	2,400	0,037*	1,540	0,190
<i>Deliberatieve Poll</i>	0,046	0,963	0,904	0,478	1,999	0,094
<i>SMS sturen</i>	0,390	0,697	2,125	0,062	1,523	0,195
<i>Stelling SMS</i>	-0,978	0,329	0,947	0,451	1,037	0,388
<i>Foto per SMS</i>	-0,557	0,578	0,647	0,664	1,930	0,105

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

Tabel VI.2

verschillen in doel gebruik eParticipatiemiddelen voor geslacht, leeftijd en opleiding

	geslacht		leeftijd		opleiding	
	Z	p	χ^2	p	χ^2	p
<i>Gebruik Forum</i>	-2,067	0,039*	14,543	0,013*	4,134	0,388
<i>Gebruik Games</i>	-0,697	0,486	3,170	0,674	1,456	0,834
<i>Gebruik Poll</i>	-2,463	0,014*	14,610	0,012*	18,237	0,001***
<i>Gebruik ePetitie</i>	-2,286	0,022*	16,879	0,005**	4,651	0,325
<i>Gebruik GIS-tool</i>	-1,303	0,192	18,984	0,002**	5,558	0,235
<i>Gebruik 'Wat Stemt Mijn Raad?'</i>	-2,428	0,015*	23,818	0,000***	4,335	0,363
<i>Gebruik Elektronisch Stemmen</i>	-1,580	0,114	8,574	0,127	4,541	0,338
<i>Gebruik Digitale Inspraak</i>	-0,168	0,867	2,606	0,761	6,987	0,137
<i>Gebruik Chatten</i>	-0,523	0,601	5,289	0,382	4,599	0,331
<i>Gebruik Filmpjes Uploaden</i>	-1,575	0,115	5,911	0,315	3,139	0,535
<i>Gebruik Deliberatieve Poll</i>	-0,259	0,796	11,454	0,043*	2,217	0,696
<i>Gebruik SMS sturen</i>	-1,776	0,076	7,158	0,209	6,955	0,138
<i>Gebruik Stelling SMS</i>	-0,295	0,768	13,548	0,019*	4,470	0,346
<i>Gebruik Foto SMS</i>	-1,966	0,049	11,551	0,041*	2,158	0,540

* $p \leq 0,05$

** $p \leq 0,01$

*** $p \leq 0,001$

BIJLAGE VII – DEMOGRAFISCHE GEGEVENS VRAGENLIJST II

Tabel VII.1
demografische gegevens opleiding, hoofdbezigheid, samenstelling van het huishouden voor de steekproef

		n	%
<i>Opleiding</i>	Basisonderwijs	20	3,0 %
	VMBO	105	15,9 %
	MBO / HAVO / VWO	222	33,7 %
	HBO / Bachelor	212	32,2 %
	Universiteit	100	15,2 %
<i>Hoofdbezigheid</i>	student, scholier, stagiair	46	6,9 %
	huisvrouw/huisman	39	5,9 %
	werkloos	13	2,0 %
	baan in loondienst, eigen bedrijf of praktijk	421	63,3 %
	arbeidsongeschikt/invaliden zonder baan	31	4,7 %
	gepensioneerd/heb AOW/VUT, rentenier	115	17,3 %
<i>Samenstelling huishouden</i>	alleen	81	12,5 %
	alleen (zonder partner) met kinderen	14	2,2 %
	gehuwd/woon samen zonder thuiswonende kinderen	297	45,7 %
	gehuwd/woon samen met thuiswonende kinderen	226	34,8 %
	woon bij ouder(s) / verzorger(s)	32	4,9 %
<i>Vrijwilliger / lid in wijkraad, wijk- of buurtcomité</i>	nee	637	93,4 %
	lid	9	1,3 %
	actief lid	18	2,6 %
	bestuurslid	18	2,6 %

BIJLAGE VIII – ONDERWERPEN MEEPRATEN ePARTICIPATIE

Tabel VIII.1
onderwerpen meepraten eParticipatie

onderwerp	nadere omschrijving	aantal maal genoemd
<i>Verkeer & parkeren</i>	parkeren en verkeerssituaties, parkeerproblematiek, openbaar vervoer	94
<i>Stedelijke ontwikkeling</i>	ruimtelijke ordening, (woning)bouwprojecten	83
<i>Wijk</i>	wijkgebonden onderwerpen / wat er in de directe omgeving gebeurt	58
<i>Overlast & veiligheid</i>	criminaliteit, veiligheid, overlast	57
<i>Recreatie</i>	cultuur, sport, faciliteiten / voorzieningen, evenementen, horeca	44
<i>Milieu</i>	milieubeleid, openbaar groen, afval	31
<i>Werk, inkomen, huisvesting & onderwijs</i>		30
<i>Politiek & beleid</i>	visie, thema's, handelen	28
<i>Kosten</i>	besteding van overheidsgelden	27
<i>Zorg / Sociaal</i>		21
<i>Alles!</i>	over alles meepraten	14
<i>Vliegveld Twente</i>		10
<i>'Hot issues'</i>	Grote onderwerpen met maatschappelijk belang / hete kwesties	7
<i>Centrum</i>	onderwerpen specifiek voor het centrum	6
<i>'Burgerbelangen'</i>	onderwerpen van persoonlijk belang	3
<i>(nog) geen (idee)</i>		95
<i>Overig</i>		14

BIJLAGE IX – AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

Tabel IX.1
aandachtspunten gebruik eParticipatiemiddelen

aandachtspunt	nadere omschrijving	aantal maal genoemd
<i>Begrijpelijkheid</i>	Helder taalgebruik, niet te ingewikkeld, duidelijke informatie, eenvoudig en simpel	105
<i>Gebruiksvriendelijkheid</i>	Gebruiksvriendelijk / makkelijk in het gebruik en te leren	98
<i>Beschikbaarheid en toegankelijkheid</i>	Voor iedereen beschikbaar en bereikbaar, goed en makkelijk toegankelijk	72
<i>Inrichting & Techniek</i>	Snelheid, foutloos, moderatie, servicedesk, mogelijkheden voor de opbouw en inhoud	51
<i>Resultaatverwerking</i>	wat gebeurt er met de resultaten, feedback, verantwoording, terugkoppeling	48
<i>Informatie en voorlichting</i>	Geven van voorlichting, laten weten dat het bestaat, voldoende informatie geven, duidelijkheid over wat er aan bod komt en wat er verwacht kan worden	29
<i>Representativiteit</i>	Representativiteit van de gebruikers, weerspiegeling van de gemiddelde Enschedese bevolking, benaderen juiste personen bij juiste onderwerp	26
<i>Privacy en veiligheid</i>	Anonimiteit, beschermde privacy, beveiliging van de systemen, voorkomen van misbruik	21
<i>Gedrag</i>	Fatsoenlijk en ter zake blijven, respectvol communiceren	19
<i>Frequentie</i>	Frequentie van het gebruik, moment van inzetten	9
<i>Transparantie</i>	Transparant, controleerbaar, openheid	7
<i>Weet niet / geen mening</i>		36
<i>Overig</i>		65

BIJLAGE X – VERWACHTINGEN T.A.V. GEMEENTE EN RAADSLEDEN

Tabel X.1
verwachtingen gemeente en raadsleden

verwachting	nadere omschrijving	aantal maal genoemd
<i>Informeren & reclame</i>	Goed informeren / voorlichting geven, communiceren dat het bestaat, bekendheid, publiciteitscampagne	147
<i>Resultaatverwerking & serieus nemen</i>	Luisteren naar de deelnemers en ze serieus nemen, input meenemen in debatten en beslissingen, terugkoppelen uitkomsten	95
<i>Beschikbaar en toegankelijk maken</i>	Faciliteren / mogelijk maken, toegankelijk, vindbaar, computerlessen geven	41
<i>Onderwerpen</i>	Interessante en relevante onderwerpen aan de orde brengen, aansluiten bij de behoeften	28
<i>Inrichting</i>	mogelijkheden voor de opbouw en inhoud	14
<i>Communicatie met de burger</i>	Dichter bij de burger, persoonlijker	9
<i>Financieel</i>	Beloning geven, gratis gebruik	7
<i>Weet niet / geen mening</i>		59
<i>Overig</i>		31

BIJLAGE XI – FACTORANALYSE

Rotated Component Matrix(a)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ik ben geïnteresseerd in het gemeentelijk beleid					,716				
Ik voel mij betrokken bij de voorstellen en beslissingen van Enschedese gemeenteraadsleden					,705				
Ik voel me betrokken bij wat er in mijn wijk gebeurt					,580				
Gewenste Participatie - veel informatie			,376					,414	
Gewenste Participatie - duidelijke informatie			,519					,548	
Gewenste Participatie - uw mening geven			,728						
Gewenste Participatie - advies geven			,751						
Gewenste Participatie - meewerken			,758						
Gewenste Participatie - meebeslissen			,793						
De Enschedese raadsleden nemen de inwoners van Enschede serieus						,891			
De Enschedese raadsleden luisteren naar de stem van de inwoners van Enschede						,884			
Er is een kloof tussen de Enschedese raadsleden en de inwoners van Enschede						,669			
Offline Contact - Bijwonen vergadering stadsdeelcommissie		,672							,447
Offline Contact - Bijwonen vergadering stedelijke commissie		,793							
Offline Contact - Bijwonen vergadering gemeenteraad		,794							
Online Contact - Bekijken raadsvergadering (Raad in Beeld / webcam raadszaal)		,732							

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Online Contact - Lezen raads-/ commissie agenda via www.enschede.nl		,681							
Offline Contact - Bezoeken informatieavond		,547			,301				
Online Contact - Inzien raads-/ commissiestukken via www.enschede.nl		,703							
Offline Contact - Gesprek raadslid		,729						,329	
Online Contact - E-mail Raad / raadslid		,741							
Online Contact - Lezen weblogs raadsleden		,598							-,320
Info gemeentelijk nieuws: radio				,730					
Info gemeentelijk nieuws: Internet (incl. online kranten)				,452					-,324
Info gemeentelijk nieuws: televisie				,851					
Info gemeentelijk nieuws: krant				,328	,559				
Info gemeentelijk nieuws: SMS				,304				-,496	
Info gemeentelijk nieuws: teletekst				,781					
IG - Ik ben van plan om eParticipatiemiddelen in de toekomst te gaan gebruiken.	,755								
IG - Wanneer eParticipatiemiddelen beschikbaar zijn, zal ik daar gebruik van maken.	,728								
Att - Het is goed wanneer eParticipatiemiddelen ontwikkeld worden	,801								
Att - Door het gebruik van eParticipatiemiddelen wordt het voor mij interessanter om in contact te komen met raadsleden.	,726								
Att(R) - eParticipatiemiddelen zijn niet aantrekkelijk om te gebruiken	,654								

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Att - Ik verwacht dat het gebruik van eParticipatiemiddelen leuk is	,664								
VP - eParticipatie kan de bestaande participatie- en inspraakmogelijkheden goed aanvullen	,795								
VP - Door het gebruik van eParticipatiemiddelen worden inspreken en participeren makkelijker	,826								
VP - Door gebruik te maken van eParticipatiemiddelen gaat het participatieproces sneller	,779								
VP - eParticipatiemiddelen zijn goede communicatiemiddelen voor de communicatie tussen raadsleden en inwoners	,827								
VP - Ik denk dat eParticipatie heel nuttig voor mij is.	,798								
VP - Ik verwacht dat participeren en inspreken in Enschede productiever wordt door het inzetten van eParticipatiemiddelen.	,799								
VBI(R) - Ik verwacht dat eParticipatiemiddelen over het algemeen niet gebruikersvriendelijk zijn	,435						,576		
VBI(R) - Ik verwacht dat het mij veel moeite kost om toegang tot eParticipatietoepassingen te krijgen							,783		
VBI - Ik verwacht dat het mij weinig moeite kost om eParticipatiemiddelen te gebruiken	,484						,603		
VBI - Ik verwacht dat eParticipatietoepassingen makkelijk te leren zijn	,530						,470		

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a Rotation converged in 13 iterations.

BIJLAGE XII – CORRELATIE-ANALYSE

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Huidige Online Participatie	R	1								
p										
N	682									
Huidige Offline Participatie	R	,658(**)	1							
p	,000									
N	682	682								
Informeren over Gemeentelijk Nieuws	R	,255(**)	,180(**)	1						
p	,000	,000								
N	682	682	682							
Gewenste Mate van Participatie	R	,248(**)	,242(**)	,241(**)	1					
p	,000	,000	,000							
N	682	682	682	682						
Lokale Betrokkenheid	R	,330(**)	,301(**)	,354(**)	1					
p	,000	,000	,000	,000						
N	682	682	682	682	682					
Vertrouwen Lokale Politiek	R	-,088(*)	-,076(*)	-,081(*)	,126(**)	1				
p	,021	,047	,434	,035	,001					
N	682	682	682	682	682	682				
Attitude ten aanzien van Gebruik	R	,172(**)	,138(**)	,354(**)	,306(**)	,020	1			
p	,000	,000	,000	,000	,000	,600				
N	664	664	664	664	664	664	664			
Verwachte Prestatie	R	,134(**)	,098(*)	,325(**)	,254(**)	,026	,705(**)	1		
p	,001	,012	,001	,000	,000	,507	,000			
N	659	659	659	659	659	659	658	659		
Verwachte Benodigde Inspanning	R	,090(**)	,064	-,018	,145(**)	,072	,112(**)	,457(**)	,464(**)	1
p	,022	,101	,642	,000	,066	,004	,000	,000		
N	654	654	654	654	654	654	649	644	654	
Intentie Gebruik eParticipatiemiddelen	R	,260(**)	,252(**)	,238(**)	,363(**)	,334(**)	-,065	,708(**)	,651(**)	,416(**)
p	,000	,000	,000	,000	,000	,101	,000	,000	,000	1
N	637	637	637	637	637	637	636	632	625	637

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

BIJLAGE XIII – KOPPELING PARTICIPATIE- LADDERS EN ePARTICIPATIE- MIDDELEN

Koppeling van de participatieladders van Hofman (2000), Van Audenhove e.a. (2005) (op basis van Kubicek e.a. (2003)) en Macintosh e.a. (2005), toegepast op de middelen uit het onderzoek.

Zeggenschap	Verantwoordelijkheid	Niveau van Participatie	Fase in politieke levenscyclus	Geschiedte eParticipatiemiddelen
Beslissen	Formeel vertegenwoordigdschap met buurt regelen	Participatie	Agenda bepalen	• Discussieforum • ePetitie
Meebeslissen	Opzetten permanente en actieve dialoog met de buurt		Analyse	• Discussieforum • ePetitie
Gedelegeerd (mee)beslissen	Organiseren overleg met buurt		Beleidsontwerp	• Elektronisch Stemmen • Discussieforum • ePetitie
			Implementatie	• ePetitie
			Monitoren van beleid	• Discussieforum • ePetitie
Adviseren	Informatiekanalen met buurt hebben en onderhouden	Consultatie	Agenda bepalen	• GIS-systeem • ePetitie • Poll • Discussieforum • Chatten • Game • eDeliberatieve Poll • Stelling per SMS • Filmpjes uploaden • SMS sturen • Foto per SMS
Consulteren	Informatie naar de buurt zenden		Analyse	• GIS-systeem • Wat stemt mijn raad? • Discussieforum • Chatten • Game • eDeliberatieve Poll • Filmpjes uploaden
			Beleidsontwerp	• Discussieforum • Chatten • Digitale Inspraak • eDeliberatieve Poll
			Implementatie	• GIS-systeem • Wat stemt mijn raad? • eDeliberatieve Poll • Filmpjes uploaden • SMS sturen
			Monitoren van beleid	• GIS-systeem • Wat stemt mijn raad? • Poll • Stelling per SMS • eDeliberatieve Poll
Reageren	Informatie ontvangen en verwerken	Informatie	Agenda bepalen	• Game
			Analyse	• Game • Wat stemt mijn raad?
			Beleidsontwerp	• Wat stemt mijn raad?
			Implementatie	• Wat stemt mijn raad?
			Monitoren van beleid	• Wat stemt mijn raad?