

# Bron- en Kanaalkeuze

bij het beantwoorden van  
overheidsvragen

Oktober 2014

Master Thesis Communication studies  
Faculteit gedragswetenschappen  
Universiteit Twente, Enschede

**Auteur:**

Jordy Gierveld  
0051810

**Begeleiders:**

Dr. T.M. van der Geest  
Dr. Y. van den Boer

# Voorwoord

Met het schrijven van deze scriptie rond ik mijn studie nieuwe media en communicatie hier op de Universiteit Twente af. Een periode die achteraf gezien een stuk langer heeft geduurd dan gepland, maar desalniettemin erg waardevol was.

Ik wil beginnen met het bedanken van mijn begeleiders Thea en Yvon voor hun begeleiding bij het schrijven van deze scriptie. Thea, jouw aanpak bij het begeleiden van studenten is voor mij heel waardevol geweest, ga daar vooral mee door. Daarnaast wil ik de leden van mijn afstudeerkring bedanken voor hun feedback en leuke tijd samen. Verder bedank ik mijn vrienden voor hun advies en luisterend oor. In de laatste plaats wil ik mijn familie bedanken voor hun steun en vooral hun geduld tijdens deze periode. Zeker dankzij jullie hulp heb ik dit rapport kunnen afronden.

Jordy Gierveld

Enschede, donderdag 30 oktober 2014

# Samenvatting

**Achtergrond** Het online zoeken naar informatie wordt steeds belangrijker voor burgers om antwoorden op vragen te krijgen. Onderzoek van Pieterse (2010) wijst uit dat burgers in bijna 90% van de gevallen geen antwoord vindt op gemeentewebsites. Het kan dan zo zijn dat burgers dan via een ander kanaal, zoals de telefoon of de balie, hun antwoord zoeken. Dit kan tot inefficiëntie leiden in het aanbieden van kanalen. Dit gegeven vormt de aanleiding voor dit onderzoek, waarin het doel is het dienstverleningsproces te optimaliseren.

Dit wordt gedaan door het proces van bron- en kanaalkeuze in kaart te brengen en door voorspellers van bron- en kanaalkeuze te onderzoeken. Om het proces van bron- en kanaalkeuze in kaart te brengen worden bron- en kanaalpatronen onderzocht, waarbij gekeken wordt naar de voorkeur, voorgenomen keuze, daadwerkelijke keuze en toekomstige keuze. We vergelijken het kiezen van traditionele kanalen met elektronische kanalen om te achterhalen of ze voorspeld worden door andere factoren.

**Methode** Dit onderzoek maakt gebruik van een vragenlijst. Burgers wordt gevraagd voor welke bron en welk kanaal zij een voorkeur hebben. Voor het laatste contactmoment met de overheid wordt gevraagd welke bron of welk kanaal in eerste instantie en/of in tweede instantie hebben gekozen en wordt gevraagd om welke redenen zij bij het laatste contact een bron of kanaal gekozen hebben. Ook wordt gevraagd welke toekomstige bron of welk toekomstig kanaal men zou kiezen. Daarnaast wordt naar voorgenomen keuze gevraagd waarbij respondenten een waarheidsgetrouwe situatie wordt voorgelegd waarin zij een bron en een kanaal moeten kiezen.

**Resultaten** Een meerderheid van de burgers (66%) kiest voor de overheid als bron bij overheidsvragen. Daarnaast blijkt het gebruik van niet-overheidsbronnen alleen gerelateerd aan kanaalkeuze bij daadwerkelijke kanaalkeuze in tweede instantie. Dat niet-overheidsbronnen burgers sneller naar traditionele kanalen doorverwijzen is niet aan de orde.

Burgers blijken een voorkeur te hebben voor elektronische kanalen, nemen voor deze te gebruiken en gebruiken deze ook in eerste instantie. Wanneer informatie niet gevonden wordt en men

een tweede keer moet zoeken dan kiest men vaker voor traditionele kanalen, ook als het om een voorgenomen keuze gaat. Deze bevindingen sluiten aan bij bestaand onderzoek (Pieterse, 2009), maar laten ook zien dat het belangrijk is de verschillende fasen in het informatiezoekproces te erkennen.

Verder blijkt uit het onderzoek dat het proces wat voorheen aan kanaalkeuze gerelateerd werd te gelden voor bronkeuze. Het is met name bronkeuze waarbij een rationeel proces zich afspeelt. Kanaalkeuze moet als een beperkter proces worden gezien wat zich alleen richt op de snelheid en gemak waarmee informatie kan worden verkregen.

Als laatste zijn sociale steun en leeftijd als voorspellers voor daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie gevonden. Voor daadwerkelijke bronkeuze en daadwerkelijke kanaalkeuze in tweede instantie konden geen voorspellers worden gevonden. Burgers die het gevoel hadden op sociale steun te kunnen reken kiezen twee keer zo vaak voor elektronische kanalen dan burgers die dit gevoel van sociale steun niet hadden. Daarnaast kiezen 55-plussers in eerste instantie meer voor traditionele kanalen dan burger die jonger waren dan 55.

**Conclusie en discussie** De wens en het voorstel van de overheid om volledig over te gaan op elektronische kanalen moet nog op zich laten wachten; hoewel de voorkeur voor elektronische kanalen groot is blijkt in de praktijk dat traditionele kanalen nog steeds veel gebruikt worden. Wel heeft dit onderzoek laten zien dat het mogelijk is om burgers aan te sporen om elektronische kanalen te gebruiken en wel door sociale steun te bieden en ze op het juiste moment te beïnvloeden in hun voorkeur, namelijk vlak nadat ze een kanaal gebruikt hebben.

**Aanbevelingen** De overheid kan haar dienstverlening optimaliseren door bron- en kanaalpatronen te meten, waardoor een efficiëntere inzet van kanalen kan worden gerealiseerd. Verder moet de overheid na het gebruik van een kanaal de perceptie van elektronische kanalen proberen positief te beïnvloeden. Dit kan onder andere door aan te geven dat de overheid steun kan bieden bij het gebruik van deze kanalen.

# Abstract

**Background** The importance of searching information online to get answer to questions continues to grow for citizens. Research from Pieterse (2010) shows that almost 90% of Dutch citizens cannot find an answer at municipal websites. As a result citizens might need to use another channel, possibly the telephone or desk, to get an answer. This can lead to inefficiency in the service delivery process. This finding serves as the reason for this research which has the goal to optimize the service delivery process. This is done by mapping the process of source- and channel choice and by investigating predictors of source- and channel choice.

For mapping the process of source- and channel choice we look at source- and channel patterns in which is looked at preference, intentional choice, actual choice and future choice. Predictors of source- and channel choice focus on the difference between electronic and traditional channels, while source choice focuses on the difference between government sources and non-government sources.

**Method** This research uses a questionnaire. Citizens are asked which source and channel they prefer. For their last contact with the government citizens are asked which source and channel they actually used in first and/or second instance. Also they are asked for which reasons they chose that particular source or channel. Furthermore citizens are asked which source and channel they would prefer during their next contact. Lastly, citizens are portrayed a scenario that resembles a real-world situation and then are asked which source and channel they would choose.

**Results** A majority of citizens (66%) chooses the government as a source with government questions. In addition non-government sources only seem to be related to channel choice, during actual channel choice in second instance. A fear that non-government sources may lead citizens to traditional channels seems to be irrelevant.

Citizens have a preference for electronic channels, have an intention to use the and actually use them in first instance. If information is not found and one has to look for information again, then traditional channels are more often used. This also counts for intentional choice in second instance.

These findings are in accordance with existing research (Pieterson, 2009). This research shows the importance of recognizing different phases in the information search process.

Furthermore, this research concludes that the process that supposed to be related to channel choice is actually related to source choice. Channel choice can be seen as a more narrower process that is limited to the speed and ease with which information can be obtained.

Social support and age were found as predictors for actual channel choice in first instance. For Actual source choice and actual channel choice in second instance no significant predictors were found. Citizens that felt they could count on social support chose electronic channels twice as often as traditional channels, than citizens that didn't felt that support. Next to that citizens over 55 choose traditional channels more often than younger age groups.

**Conclusion and discussion** The desire and plan to move to a fully electronic service delivery is something that needs to wait; although the preference for electronic channels already exists, with actual choices traditional channels are still often used. Though, this research has shown that it is possible to stimulate citizens to use electronic channels. This can be done by showing social support at the right time during service delivery, which is short after they finished using their last channel.

**Recommendations** The government can optimize its current service delivery by measuring their source- and channel patterns. By doing this a more robust and thus more efficient application of channels can be achieved. Furthermore, the government should try to change the perception of electronic channels by showing that the government gives social support.

# Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>1</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>4</b>
<b>HOOFDSTUK 1: INTRODUCTIE</b> .....	<b>8</b>
1.1 PROBLEEMSTELLING .....	8
1.2 DOEL EN ONDERZOEKSVRAGEN .....	9
1.3 CONTEXT VAN HET ONDERZOEK .....	12
1.4 BELANG VAN HET ONDERZOEK .....	14
1.5 OPBOUW VAN HET RAPPORT .....	14
<b>HOOFDSTUK 2: THEORETISCH KADER</b> .....	<b>16</b>
2.1 HET INFORMATIEZOEKPROCES .....	16
2.2 HET PROCES VAN KANAALKEUZE .....	18
2.3 REDENEN VOOR KANAALKEUZE .....	19
2.4 HET PROCES VAN BRONKEUZE .....	21
2.5 REDENEN VOOR BRONKEUZE .....	22
2.6 BRON- EN KANAALPATRONEN .....	25
2.7 VOORSPELLERS VAN BRON- EN KANAALKEUZE .....	31
2.8 CONCLUSIES THEORETISCH KADER .....	40
<b>HOOFDSTUK 3: METHODE</b> .....	<b>42</b>
3.1 ONDERZOEKSMODEL .....	42
3.2 INSTRUMENT .....	43
3.3 PROCEDURE .....	47
3.4 DATA-ANALYSE .....	47
3.5 RESPONDENTKENMERKEN .....	47
3.6 KWALITEIT VAN HET INSTRUMENT .....	49
<b>HOOFDSTUK 4: RESULTATEN</b> .....	<b>52</b>
4.1 BRONVOORKEUR .....	52
4.2 KANAALVOORKEUR .....	53
4.3 VOORGENOMEN BRONKEUZE .....	55
4.4 VOORGENOMEN KANAALKEUZE .....	56
4.5 BRONKEUZE BIJ DAADWERKELIJK GEBRUIK .....	59
4.6 KANAALKEUZE BIJ DAADWERKELIJK GEBRUIK .....	61
4.7 TOEKOMSTIGE BRONKEUZE .....	65
4.8 TOEKOMSTIGE KANAALKEUZE .....	66
4.9 OPMERKELIJKE VERSCHILLEN .....	67
4.10 VOORSPELLERS VAN BRON- EN KANAALKEUZE .....	72
<b>HOOFDSTUK 5: CONCLUSIE EN DISCUSSIE</b> .....	<b>77</b>
5.1 BRON- EN KANAALPATRONEN .....	77
5.2 VOORSPELLERS VAN BRON- EN KANAALKEUZE .....	80
5.3 BEPERKINGEN VAN HET ONDERZOEK .....	81
5.4 SUGGESTIES VOOR VERDER ONDERZOEK .....	82
<b>HOOFDSTUK 6: AANBEVELINGEN</b> .....	<b>84</b>
<b>REFERENTIES</b> .....	<b>87</b>
<b>BIJLAGE 1: BEGRIPPENLIJST</b> .....	<b>94</b>
<b>BIJLAGE 2: VRAGENLIJST</b> .....	<b>96</b>

<b>BIJLAGE 3: FACTORANALYSE VOOR SCHALEN SOCIALE STEUN.....</b>	<b>112</b>
<b>BIJLAGE 4: STROOMDIAGRAM .....</b>	<b>117</b>



# Hoofdstuk 1: Introductie

## *1.1 Probleemstelling*

Online naar overheidsinformatie zoeken neemt een steeds belangrijkere plaats in onze samenleving in. Uit onderzoek blijkt dat 66,8% van de Nederlandse burgers in 2012 online interactie met de overheid heeft gehad (van den Boom & Buckens, 2013). De overheid gaat hierin mee door te investeren in haar digitale dienstverlening. In het regeerakkoord van 2013 is afgesproken dat bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 alle diensten volledig digitaal kunnen afhandelen (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2013). In het kader van de wil om te vernieuwen en de opgelegde taak om te bezuinigen lopen er bij veel gemeentes projecten om te werken aan de digitale dienstverlening; uit onderzoek blijkt dat de grootste kostenbesparingen in de publieke sector te behalen zijn door het slimmer inzetten van ICT (van den Boom, 2011).

Ondanks het feit dat het gebruik van elektronische kanalen goed aansluit bij de voorkeur van mensen om informatie via elektronische bronnen en kanalen (met name via het internet) te zoeken (Xie & Joo, 2009), blijkt de effectiviteit van elektronische kanalen in de praktijk laag te zijn. Uit een onderzoek van Pieterse (2010) bleek dat in bijna 90% van de gevallen geen antwoord gevonden wordt op een gemeentewebsite; slechts 11,8% van alle zoekpogingen resulteerde in een antwoord waarmee de dienst kon worden voltooid. Een mogelijke verklaring hiervoor is een gebrek aan digitale vaardigheden die de Nederlandse burger bezit (van Deursen & van Dijk, 2009). Burgers hebben bijvoorbeeld moeite met het definiëren van zoekwoorden die zich op de vraag of het probleem richten of nemen niet de juiste beslissingen om hun doel te bereiken met de informatie die zij gevonden hebben.

Anderzijds bestaan er problemen met het ontwerp van de website. Met name de toegankelijkheid blijkt een probleem te zijn. Gemeentes zijn niet in staat of niet gemotiveerd om hieraan te voldoen, omdat zij hier het belang niet van inzien (Nahuis, 2014). Ook blijkt er,

ondanks goede verbeteringen ten opzichte van vorige jaren nog ruimte voor verbetering in bijvoorbeeld de zoekmachines op gemeentewebsites (van den Boom, 2011).

De lage effectiviteit van elektronische kanalen is een aanleiding om het proces van (online naar) informatie zoeken verder te onderzoeken. Het proces van kanaalkeuze is hier onderdeel van. Als burgers bijvoorbeeld met een elektronisch kanaal geen antwoord kunnen vinden, kunnen zij ervoor kiezen met een ander (niet elektronisch) kanaal om alsnog een antwoord proberen te vinden. Erachter komen welke kanalen men in eerste of in tweede instantie kiest geeft de overheid de mogelijkheid om kanalen efficiënter in te zetten. Daarnaast biedt het de mogelijkheid het gebruik van meerdere kanalen beter op elkaar te laten aansluiten; de overheid kan suggesties geven welk kanaal in opvolging goed te gebruiken is. Dit proces wordt multi-channel management genoemd (Pieterse & Ebbers, 2008). Een efficiënte inzet van kanalen en het begeleiden van burgers bij het maken van kanaalkeuzes verbetert de kwaliteit van het dienstverleningsproces. Een vraag hierbij is wanneer de overheid invloed kan uitoefenen op de burger bij het kiezen van een kanaal.

Volgens Byström and Järvelin (1995) selecteren mensen bij het zoeken naar informatie (het informatiezoekproces) een combinatie van bronnen en kanalen om een antwoord te vinden op een vraag. Het is daarom nodig om naast kanaalkeuze ook bronkeuze in dit onderzoek te betrekken. Op deze manier kan gekeken worden in hoeverre de keuze voor de overheid als bron of de keuze voor een niet-overheidsbron invloed heeft op het type kanaal dat gekozen wordt.

## *1.2 Doel en onderzoeksvragen*

Om tot kostenbesparing en verbetering van het dienstverleningsproces te komen moet de overheid rekening houden met de rol van de bron in kanaalstrategieën. Dit onderzoek richt zich op het informatiezoekproces door te focussen op bron- en kanaalkeuze bij overheidsvragen. Het uitgangspunt daarbij is dat het beter kunnen voorspellen van bron- en kanaalkeuze leidt tot een

efficiëntere inzet van bronnen en kanalen. Daarbij richt dit onderzoek zich tot bron- en kanaalpatronen en voorspellers van bron- en kanaalkeuze.

Als eerste worden bron- en kanaalpatronen onderzocht. Voor bron- en kanaalpatronen zal in dit onderzoek de volgende definitie worden gehanteerd: de keuze voor een bron én een kanaal op een bepaald moment in het informatiezoekproces. Bron- en kanaalpatronen geven een beschrijving van het proces dat de burger doorloopt. Deze gegevens kunnen vervolgens worden gebruikt om bron- en kanaalkeuzes bij een volgend gebruik door de burger te voorspellen.

Ten tweede worden voorspellers van bron- en kanaalkeuze onderzocht. Hierbij wordt gekeken naar persoonlijke en situationele factoren, omdat deze volgens Byström and Järvelin (1995) van belang zijn bij het voorspellen van bron- en kanaalkeuze.

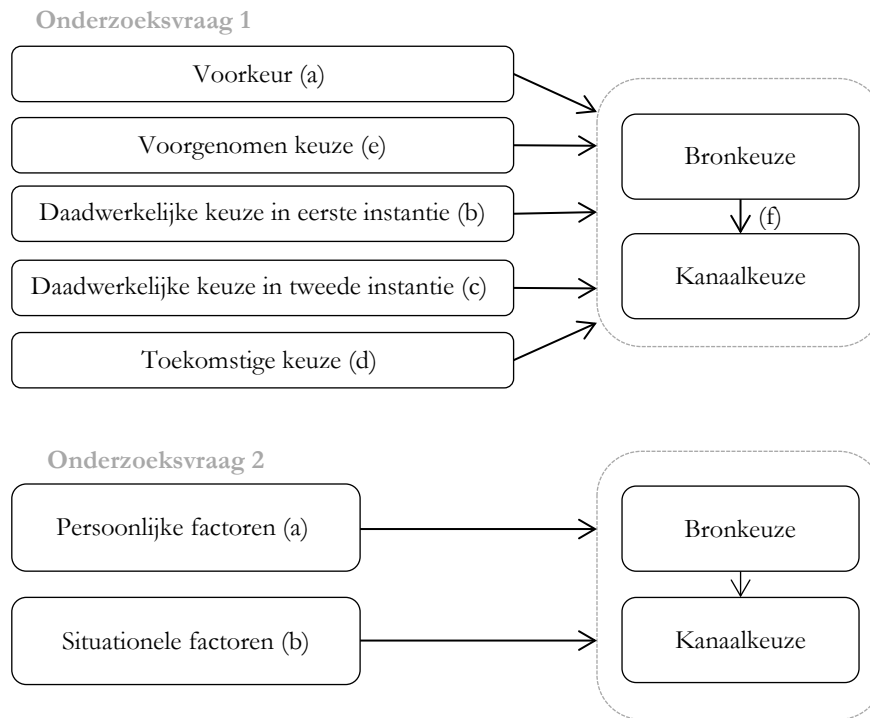
Op basis van het doel van dit onderzoek, het vinden van voorspellers van bron- en kanaalkeuze, zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld.

1. Welke bron- en kanaalpatronen zijn er te vinden in het informatiezoekproces dat doorlopen wordt door burgers bij overheidsvragen?
  - a. Voor welke bronnen en kanalen hebben burgers een voorkeur?
  - b. Welke bron en welk kanaal kiezen burgers daadwerkelijk in eerste instantie om een probleem op te lossen en waarom?
  - c. Welke bron en welk kanaal kiezen burgers daadwerkelijk in tweede instantie om een probleem op te lossen en waarom?
  - d. Welke bron en welk kanaal gebruikt de burger bij een toekomstig contact met de overheid?
  - e. Welke bronnen en kanalen kiezen burgers als een waarheidsgetrouwe situatie wordt voorgelegd?
  - f. Is er een verband te leggen tussen bron- en kanaalkeuze?

2. Welke factoren voorspellen bron- en kanaalkeuze bij overheidsvragen?

a. Welke persoonlijke factoren zijn voorspellers?

b. Welke situationele factoren zijn voorspellers?



Figuur 1.1 Schematische weergave van de onderzoeksvragen

De eerste onderzoeksvraag zal beschrijvende informatie opleveren over bron- en kanaalpatronen die als voorspeller kunnen worden gebruikt bij bron- en kanaalkeuze. De tweede onderzoeksvraag zal verklarende informatie opleveren, waarbij persoonlijke en situationele factoren fungeren als voorspellers voor bron- en kanaalkeuze.

### *1.3 Context van het onderzoek*

#### *1.3.1 Bronnen en kanalen bij overheidsdiensten*

Wat bedoelen we met de termen “bron” en “kanaal”? van den Boer (2014, p. 280) heeft onderzoek gedaan naar bron- en kanaalkeuze bij overheidsdiensten en definieert een bron en een kanaal als volgt:

Bron: “De persoon of organisatie die de informatie heeft opgeslagen en bij wie de informatiezoeker terecht kan voor het verkrijgen van informatie” (Christensen & Bailey, 1997, p. 396) overgenomen met toevoeging (van den Boer, 2014).

Kanaal: “Het middel waarmee informatie overgebracht kan worden tussen informatiezoeker en bron” (Pieterse, 2009, p. 13).

Daarnaast stelt van den Boer (2014) dat databases, zoekmachines en de infrastructuur van het internet zowel geen bronnen als kanalen zijn, omdat zij geen inhoudelijke informatie genereren. Ze wijzen de informatiezoeker enkel naar de aanwezige bronnen en kanalen. Daarom beschouwt van den Boer (2014) deze als ‘ondersteunings-kanalen’.

##### *1.3.1.1 Bronnen*

(van den Boer, van de Wijngaert, Pieterse, & Arends, 2012) maken onderscheid tussen drie typen van bronnen: formele, persoonlijke en mediërende bronnen. Formele bronnen zijn overheidsinstanties zelf, zoals de Belastingdienst. Persoonlijke bronnen zijn onder andere vrienden, familie en collega's. Mediërende bronnen (of intermediairs) zijn partijen die een schakel vormen tussen de burger en de overheid. Een voorbeeld van een intermediair is een boekhouder die de belastingaangifte voor een burger invult.

De bronnen die gebruikt worden voor de interacties tussen burger en overheid worden in dit rapport gecategoriseerd in overheidsbronnen en niet-overheidsbronnen. Overheidsbronnen

bestaan uit de gemeente of een andere overheidsinstelling en niet-overheidsbronnen die bestaan uit persoonlijke en mediërende bronnen.

### 1.3.1.2 Kanalen

Volgens Pieterse (2009) hebben burgers keuze uit vier verschillende categorieën van kanalen om in contact te komen met de overheid:

- *Elektronische kanalen* (internet, email, sociale media)
  - Persoonlijke kanalen (face-to-face, F2F)
  - Papieren kanalen (brieven en faxen)
  - Telefoonkanaal
- } *Traditionele kanalen*

Deze vier categorieën zijn qua infrastructuur verder op te delen in twee categorieën, namelijk elektronische en traditionele kanalen. Elektronische kanalen maken gebruik van het internet om burgers te bereiken, terwijl traditionele kanalen geen gebruik van het internet maken (Coughlan, Anderson, Stern, & El-Ansary, 2001).

Kanalen verschillen qua karakteristieken in de manier waarop gecommuniceerd wordt met de ontvanger (Pieterse, 2009). Elektronische kanalen hebben hierin de meeste diversiteit; waar persoonlijke kanalen vertrouwen op real-time en F2F communicatie, de telefoon op auditieve interactie en papieren kanalen op schriftelijke informatieoverdracht, kunnen elektronische kanalen zowel schriftelijk (websites, e-mail), als visueel (websites) als real-time zijn (chatfunctie).

Het gebruik van de elektronische kanalen is sinds de invoering ervan flink gestegen. Ze krijgen van burgers een hogere waardering dan traditionele kanalen, maar worden vooral gebruikt voor simpele taken (Pieterse, 2009). De traditionele kanalen blijven het meest gebruikt en hebben de voorkeur wanneer taken complexer worden. Een recente studie door van den Boer et al. (2012), die zich richt op bron- en kanaalkeuze door bedrijven, laat zien dat elektronische en

traditionele kanalen ongeveer even vaak gebruikt worden wanneer wordt gezocht naar overheidsinformatie.

Vandaag de dag zijn de website, telefoon en de balie de drie meest gebruikte kanalen waarmee burgers in contact komen met de overheid (Pieterse, 2009; van Deursen & Pieterse, 2006). Daarnaast zijn we ook geïnteresseerd in e-mail, omdat deze vanaf 2010 een grote groei heeft doorgemaakt en de voorkeur voor dit kanaal licht gestegen is (TNS Nipo, 2013). Deze vier kanalen (website, e-mail, telefoon en balie) vormen de basis voor het onderzoeken van bron- en kanaalpatronen en voorspellers van bron- en kanaalkeuze..

#### *1.4 Belang van het onderzoek*

Het maatschappelijk belang van het onderzoek is dat het de dienstverlening van de overheid kan helpen verbeteren. Ten eerste zullen burgers de dienstverlening meer waarderen, omdat zij efficiënter door het proces worden gestuurd. Ten tweede levert het voor de overheid inzichten op waarmee kosten kunnen worden bespaard en wordt gewerkt aan een efficiëntere inzet van kanalen.

Vanuit een wetenschappelijk belang levert het onderzoek verdere inzichten op in combinaties van bronnen en kanalen die worden gebruikt in de overheidscontext. Tot dusver zijn bron- en kanaalkeuze in combinatie met elkaar alleen onderzocht bij overheidsvragen van bedrijven (van den Boer, 2014). Daarnaast levert het onderzoek inzichten op in motivatie voor de keuze en het gebruik van elektronische kanalen. Deze inzichten zijn ook van maatschappelijk belang, omdat er een groeiend verwachtingspatroon is dat mensen gebruik maken van digitale dienstverlening.

#### *1.5 Opbouw van het rapport*

In hoofdstuk 2 worden de concepten die in hoofdstuk 1 besproken zijn verder uitgewerkt. Het informatiezoekproces wordt verder uitgelegd en er zal dieper worden ingegaan op patronen van

bronnen en kanalen. Daarnaast wordt uitgelegd dat het concept van motivatie verwerkt is in kanaalkeuzes en worden persoonlijke en situationele factoren behandeld die voorspellers kunnen zijn voor de keuze van elektronische kanalen. Hoofdstuk 3 behandelt de onderzoeksopzet, waarin het instrument, procedure en respondenten worden besproken. Hoofdstuk 4 geeft de resultaten die zijn gevonden voor bron- en kanaalpatronen en de voorspellers van bron- en kanaalkeuze. In hoofdstuk 5 worden de belangrijkste conclusies van dit onderzoek genoemd en volgt een discussie over de bijdrage van dit onderzoek aan de praktijk en op wetenschappelijk gebied. Ten slotte worden in hoofdstuk 6 aanbevelingen gedaan om de inzet van kanalen door de overheid te verbeteren.



# Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

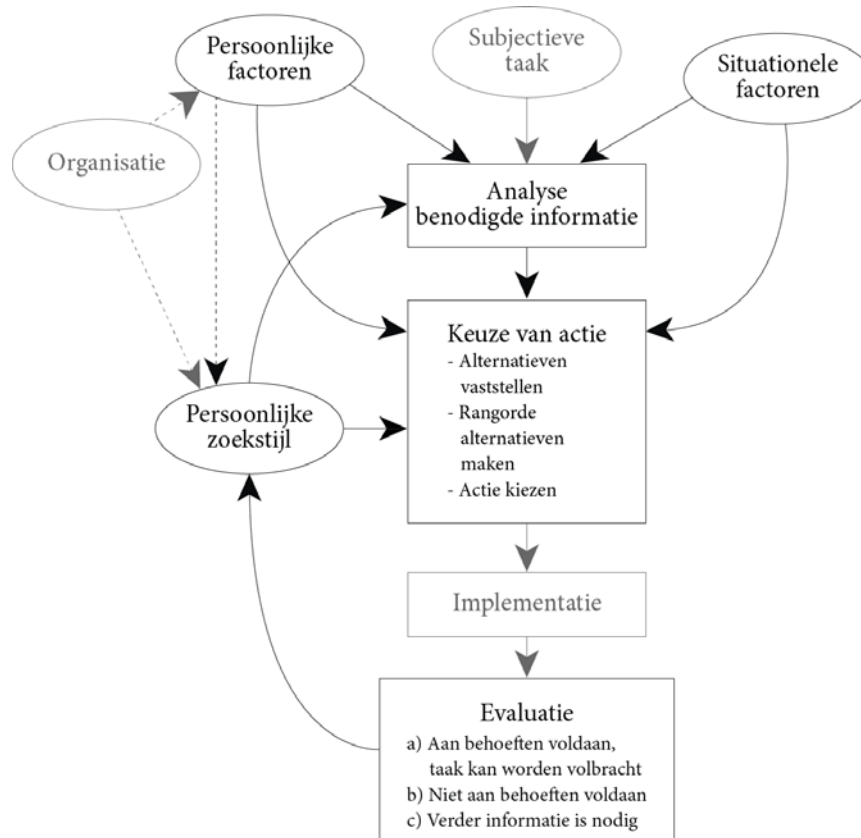
## 2.1 *Het informatiezoekproces*

Het informatiezoekproces is een proces dat zich voordoet wanneer een vraag die moet worden beantwoord of een taak die moet worden uitgevoerd een informatiebehoefte creëert als gevolg van een tekort aan voorafgaande kennis (Byström & Järvelin, 1995). In het informatiezoekproces (zie Figuur 2-1) wordt het individu die de vraag beantwoordt of taak uitvoert (de informatiezoeker) beïnvloed door drie verschillende factoren: (1) persoonlijke factoren (bijvoorbeeld motivatie en gemoedstoestand), (2) de subjectieve taak (en mogelijke acties om deze te volbrengen) en (3) situationele factoren (bijvoorbeeld tijdsdruk).

Op basis van deze drie factoren bepaalt de informatiezoeker welke en hoeveel informatie gewenst is. Aan de hand daarvan wordt een actie ondernomen die bestaat uit het kiezen van een bron en kanaal om de gewenste informatie te vinden. De combinatie van bron en kanaal hangt onder andere af van (1) de verwachte toegankelijkheid (cognitief, financieel, of fysiek) van de bronnen en kanalen en (2) eerdere ervaring(en) met de taak (Byström & Järvelin, 1995). Vervolgens wordt de gevonden informatie geïmplementeerd ten behoeve van het uitvoeren van de taak. Aansluitend wordt de geschiktheid van de informatie geëvalueerd. Wanneer de informatiebehoefte niet of slechts deels is vervuld, zal het proces opnieuw doorlopen worden totdat dit het geval is.

Voor complexe taken bestaat het informatiezoekproces altijd uit twee fasen: de formuleringsfase en de oplossingsfase, terwijl simpele taken alleen een oplossingsfase hebben (Byström & Järvelin, 1995). De formuleringsfase wordt gekenmerkt door een relatief grote onzekerheid en wordt sterk beïnvloed door persoonlijke factoren (motivatie, doorzettingsvermogen), maar ook door situationele factoren (beschikbare tijd). In de oplossingsfase wordt de gevonden informatie gebruikt om een oplossing te creëren; deze kan pas beginnen wanneer de formuleringsfase succesvol is afgerond. In de oplossingsfase, waar de

onzekerheid grotendeels is weggenomen, wordt een individu hoofdzakelijk beïnvloed door situationele factoren en veel minder door persoonlijke factoren. Voor complexe taken kan het nodig zijn dat het informatiezoekproces meerdere malen doorlopen wordt, waarbij het probleem meerdere malen opnieuw gedefinieerd wordt. Daarbij is motivatie een belangrijke factor voor de prestaties in de formuleringsfase (Byström & Järvelin, 1995).



Figuur 2.1 Het informatiezoekproces van Byström and Järvelin (1995)

Wanneer naar het model (Figuur 2-1) gekeken wordt, richt dit onderzoek zich op de *keuze van actie* in het informatiezoekproces, waarbij de informatiezoeker een bron en een kanaal kiest om in een informatiebehoefte te voldoen. Bij het kiezen van een bron en een kanaal zal de informatiezoeker beïnvloed worden door persoonlijke en situationele factoren.

Daarnaast wordt ook de feedback-loop die in het proces zit meegenomen, met daarin de rol van persoonlijke zoekstijl. Door de focus van keuze van actie uit te breiden moet een beter

(stabiel) beeld van de keuze van actie worden gekregen, doordat bron- en kanaalkeuze op verschillende tijdstippen in het informatiezoekproces worden onderzocht.

In het model zijn een aantal onderdelen grijs gekleurd, omdat deze niet zullen worden behandeld in dit onderzoek. Ten eerste zal de subjectieve taak worden gecontroleerd door er vanuit te gaan dat overheidstaken in het algemeen als complex worden gezien. Deze aanname is gebaseerd op onderzoek dat beschrijft dat taken die niet routinematig kunnen worden uitgevoerd cognitief zwaarder zijn om uit te voeren en daardoor als complexer worden gezien (Aarts, Verplanken, & van Knippenberg, 1998; Bandura, 1999). Hierbij moet gedacht worden aan taken die slechts één keer per jaar (belastingaangifte) of éénmalig worden uitgevoerd (vergunning aanvragen), wat inhoudt dat burgers bij voorbaat onvoldoende kennis hebben om de taak uit te voeren en daardoor altijd op zoek moeten naar informatie. Ten tweede wordt er niet ingegaan op het onderdeel organisatie. Dit onderzoek wordt niet in een organisatie uitgevoerd, maar onder Nederlandse burgers. Als laatste wordt niet ingegaan op *hoe* de informatiezoeker de bron en het kanaal implementeert. In plaats daarvan wordt er alleen gekeken of het resultaat van de implementatie voldeed of niet, wat wordt gedaan in de evaluatiefase.

## *2.2 Het proces van kanaalkeuze*

Pieterse (2009) heeft uitvoerig onderzoek gedaan naar kanaalkeuze bij de overheid, waarbij hij met een raamwerk komt voor het proces van kanaalkeuze dat als basis kan dienen voor verder onderzoek. In zijn onderzoek heeft hij bronkeuze niet opgenomen, hij richt zich alleen op de vraag hoe mensen in contact komen met de overheid (met de overheid als enige bron).

Pieterse (2009) maakt onderscheid tussen taken die uit gewoonte worden uitgevoerd en taken waarbij iemand een afwegingsproces volgt. Kanaalkeuze in eerste instantie doet men vaak uit gewoonte. Wanneer men hiermee niet het gewenste antwoord krijgt of resultaat bereikt kiest men in tweede instantie een kanaal op basis van een (rationeel) afwegingsproces. Verder spreken Pieterse and Teerling (2008) over voorkeur voor een kanaal, waarmee zij een kanaal bedoelen

die burgers het vaakst en het liefst gebruiken, zonder dat daarbij een taak in beschouwing wordt genomen.

Kanaalvoorkeur is een belangrijke factor die invloed heeft op de eerste kanaalkeuze (Pieterse, 2009). Mensen baseren hun eerste keuze vaak op het kanaal waarvoor zij een voorkeur hebben of dat zij het meest gebruiken, ongeacht de aard van de taak; deze keuze is gebaseerd op eerdere ervaringen en dan met name de meest recente ervaring. Wanneer het niet lukt om de taak te volbrengen met het kanaal dat in eerste instantie is gekozen, wordt alsnog nagedacht over welk kanaal geschikt is om de specifieke taak mee op te lossen. De elektronische kanalen genieten de voorkeur, omdat ze worden geassocieerd met gemak, aangezien ze snel en makkelijk te bereiken zijn. Traditionele kanalen worden geassocieerd met personalisatie, breed taalgebruik en directe feedback.

### *2.3 Redenen voor kanaalkeuze*

In het proces van kanaalkeuze noemt Pieterse (2009) verschillende factoren die de keuze van een kanaal beïnvloeden; burgers worden beïnvloed door (1) taakkenmerken, (2) kanaalkenmerken, (3) persoonlijke kenmerken en (4) situationele beperkingen (Pieterse, 2009). In Tabel 2.1 staat een overzicht van redenen waarom burgers een bepaald kanaal zouden kiezen. De redenen voor het kiezen van een bepaald kanaal vormen een belangrijk onderdeel in het onderzoeken van bron- en kanaalpatronen. Naast het vinden van frequentiepatronen verduidelijken redenen voor kanaalkeuze waarom precies een kanaal gekozen wordt.

Tabel 2-1 Redenen voor kanaalkeuze (Pieterse, 2009)

<b>Factoren</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Kanaalkarakteristieken</b>	
Snelheid	De snelheid waarmee contact kan worden gemaakt met de overheid.
Gemak	Het gemak waarmee het kanaal gebruikt kan worden, wordt gevormd door contactsnelheid en afstand tot het kanaal.
Zekerheid	De mate waarop men kan vertrouwen dat het gevonden antwoord met het kanaal de juiste is.
<b>Taakkarakteristieken</b>	
Complexiteit	Het aantal benodigde stappen om een taak te voltooien.
Onduidelijkheid	Het aantal invullingen of opvattingen die een taak kan hebben.
<b>Persoonlijke karakteristieken</b>	
Gewoontes	Het kiezen van een kanaal (meestal hetzelfde) zonder daarbij na te denken over de taak.
Ervaringen	Ervaringen met een kanaal beïnvloeden de waardering ervan en zetten aan tot gewoonte.
Demografie	Leeftijd en opleiding zijn de belangrijkste demografische variabelen die kanaalkeuze beïnvloeden.
<b>Situationele beperkingen</b>	
Beschikbaarheid	De mate waarin toegang tot het kanaal belemmerd wordt (openingstijden, weer).
Tijd en afstand	De fysieke tijd en afstand die moeten worden afgelegd om het kanaal te kunnen gebruiken. Deze zijn terug te brengen naar inspanning, beschikbare tijd en kosten.
Emoties	De emotionele staat waarin iemand zich verkeerd beïnvloedt de kanaalkeuze.
Belang	De mate waarin het vinden van een oplossing belangrijk wordt gevonden.

Uit het onderzoek van (Pieterse, 2009) blijkt dat mensen zich laten leiden in hun keuze door gewoontes en daarnaast willen mensen snel een antwoord hebben, waarbij de kanaalkarakteristieken snelheid en gemak een grote rol spelen. In dit onderzoek zijn we naast kanaalkeuze ook geïnteresseerd in bronkeuze. Daarbij is het interessant om te onderzoeken in hoeverre de items van Pieterse (2009) ook van toepassing zijn op bronkeuze. Hiervoor wordt in de volgende paragraaf eerst het proces van bronkeuze uitgelegd en worden redenen genoemd die een rol spelen bij bronkeuze. In de paragraaf daarna wordt gekeken in hoeverre deze items met elkaar overeen komen en welke worden meegenomen in dit onderzoek.

## *2.4 Het proces van bronkeuze*

Dit onderzoek ziet de bron als het ‘persoonlijke’ element in het informatiezoekproces. Nu kan een bron benaderd worden via een kanaal, zoals de website, waardoor het persoonlijke element van de bron een stuk minder duidelijk op te merken is. Byström and Järvelin (1995) geven daarnaast in hun onderzoek aan dat een bron soms in een kanaal veranderd en andersom. Echter, in dit onderzoek gaan we uit van de definitie van van den Boer (2014), waarbij een bron duidelijk iets anders is dan een kanaal; een bron is de persoon of organisatie waar de informatie vandaan komt en het kanaal is het middel waarmee deze informatie verkregen wordt.

Het Social Influence Model (SIM) van Fulk, Schmitz, and Steinfield (1990) gaat er vanuit dat percepties van individuen niet compleet rationeel zijn, maar ook subjectief en sociaal gevormd worden. Als gevolg hiervan wordt een keuze niet alleen op rationele gronden gemaakt, maar ook op basis van houdingen, meningen en het gedrag van anderen. In dit onderzoek gaan we er vanuit dat sociale invloed ingebed zit in bronkeuze en bronkeuze daarmee invloed heeft op kanaalkeuze.

In de eerste plaats heeft een bron invloed op iemands beoordeling van een bepaald kanaal. Een voorbeeld is dat een collega iemand adviseert de telefoon te gebruiken voor belangrijke vragen, omdat zij ervaren heeft dat een antwoord krijgen via e-mail vaak te lang duurt. Het is aannemelijk dat iemand dit advies volgt en de telefoon kiest.

Op de tweede plaats vindt sociale invloed van een bron vindt plaats via “indirect leren” (Fulk et al., 1990). Dit houdt in dat iemand via een ander het gebruik van een kanaal ervaart, wat kan leiden tot het overnemen van dat gedrag. Het valt iemand bijvoorbeeld op dat een collega complexe vraagstukken altijd via de telefoon bespreekt. Omdat diegene merkt dat zijn collega hiermee vaak succesvol is, concludeert deze persoon dat de telefoon geschikt is om te gebruiken bij een complexe vraag.

Als laatste kan sociale invloed een werking hebben door middel van geaccepteerde normen en druk om te voldoen aan de gedachtegang die in de omgeving is geaccepteerd (Fulk et al., 1990). Binnen een vriendengroep of in een familie kan het de norm zijn om de telefoon te gebruiken, ongeacht het probleem dat zich voordoet. Als gevolg hiervan kunnen mensen een kanaal kiezen wat niet het meest effectief en efficiënt is voor een specifiek probleem, maar dat binnen de normen van de omgeving past.

In dit onderzoek zijn we geïnteresseerd in de vraag of de keuze voor een bepaald type bron gerelateerd is aan het kanaal dat gekozen wordt. Dat wil zeggen of burgers die een niet-overheidsbron kiezen daarbij een ander kanaal kiezen dan burgers die overheidsbronnen gebruiken. In hoofdstuk 1 zijn de website en e-mail als elektronische kanalen en de telefoon en balie als traditionele kanalen genoemd. Verwacht wordt dat de overheid als bron aanstuurt op de keuze voor elektronische kanalen. De vraag is of niet-overheidsbronnen hetzelfde doen, of dat deze bronnen ervoor zorgen dat burgers meer traditionele kanalen gaan kiezen.

## *2.5 Redenen voor bronkeuze*

In de vorige paragraaf is uitgelegd hoe bronkeuze in het informatiezoekproces wordt gezien en welke mogelijke relatie het heeft met kanaalkeuze. In deze paragraaf wordt besproken wat de redenen zijn om bronnen te kiezen en dan met name waarom men voor overheidsbronnen of niet-overheidsbronnen kiest.

Saunders and Jones (1990) maken onderscheid tussen interne en externe bronnen. Hun onderzoek richt zich op besluitvorming binnen bedrijven en de bronnen en kanalen die hiervoor gebruikt worden. Interne bronnen bevinden zich op een hoger, lager of gelijk niveau binnen het bedrijf van de informatiezoeker (p.34). Externe bronnen bevinden zich buiten de organisatie. Saunders and Jones (1990) beweren dat bronnen in het begin van het informatiezoekproces (in hun onderzoek de identificatiefase genoemd) vooral op basis van toegankelijkheid (afstand en

cognitieve belasting) worden geselecteerd en dat in latere fasen (o.a. de selectiefase) de relevantie van de bron belangrijker wordt bevonden.

Woudstra and van den Hooff (2008) hebben onderzoek gedaan naar bronkeuze bij medewerkers van overheidsorganisaties. Medewerkers moesten informatie inwinnen over een beleidsvormingsproces en hen werd gevraagd welke bronnen zij hiervoor wilden gebruiken. Daarbij werd onderscheid gemaakt tussen vrije keuze van bronnen (fase 1) en selectie uit een lijst van bronnen (fase 2). Door middel van onderzoek waarbij respondenten hardop moesten denken werden de frequenties van de redenen voor bronkeuze in beide situaties gemeten (zie Tabel 2.2, hieronder). Daarbij werd onderscheid gemaakt tussen drie typen van factoren die bronkeuze beïnvloeden: bronkwaliteit, brontoegankelijkheid en overige factoren.

In tegenstelling tot het onderzoek van Saunders and Jones (1990), concluderen Woudstra and van den Hooff (2008) dat niet toegankelijkheid (slechts 5% van alle genoemde redenen), maar kwaliteit van de bron (77%) de belangrijkste reden voor bronkeuze is. Een interessante bevinding is dat het perspectief van de bron significant verschilde tussen de twee fasen. Het perspectief kan als volgt worden opgevat: wanneer iemand een bron benadert die veel over het onderwerp weet vanuit een financieel perspectief en mijn vraagstuk sociaal van aard is, dan is er geen match tussen het perspectief van de bron en het vraagstuk. Respondenten die keuze hadden uit een lijst van bronnen noemden tweemaal zo vaak het perspectief van de bron als redenen als respondenten die een vrije keuze hadden. Een vergelijkbaar (maar tegenovergesteld) verschil is te vinden voor bekendheid met de bron. Respondenten die een vrije keuze hadden noemden bekendheid met de bron tweemaal zo vaak als respondenten die een lijst van bronnen hadden gekregen.



Tabel 2-2 Redenen voor bronkeuze (Woudstra & van den Hooff, 2008)

Factoren	Omschrijving	Vrije keuze n = 242	Keuze uit lijst n = 594
<b>Kwaliteit</b>		%	%
Onderwerp van kennis	De match tussen kennis van de bron en de gegeven taak	50	52
Perspectief	De match tussen het perspectief van waaruit de bron redeneert en de gegeven taak	9	18
Betrouwbaarheid	De mate van geldigheid, geloofwaardigheid en kwaliteit van de kennis van de bron, gebaseerd op zijn of haar competentie	9	9
Mate van recentheid	De mate waarin de kennis van de bron up-to-date is	3	1
<b>Toegankelijkheid</b>			
Fysieke afstand	De mate waarin een bron dichtbij of ver weg gelegen is	2	1
Beschikbaarheid	De mate waarin de bron beschikbaar is (contact opnemen, een afspraak maken, etc.)	0	1
Benaderbaarheid	De mate waarin iemand zich comfortabel voelt om contact op te nemen met de bron	1	1
Cognitieve inspanning	De mate van cognitieve inspanning die gepaard gaat met het begrijpen en communiceren met de bron en het verwerken van deze informatie	0	1
Tijdsbesparing	De mate waarin de bron de benodigde tijd om informatie te zoeken vermindert	2	0
<b>Overig</b>			
Bekendheid	De mate waarin iemand de bron kent – bekendheid is gerelateerd aan zowel kwaliteit als toegankelijkheid	18	8
Contacten van bron	De mate waarin de gecontacteerde bron beschikt over andere bronnen die kunnen worden geraadpleegd	3	4
Anders		3	5

Naast de vraag hoe bronkeuze gerelateerd is aan kanaalkeuze, zijn we geïnteresseerd in waarom burgers de voorkeur geven aan niet-overheidsbronnen boven overheidsbronnen. Voor niet-overheidsbronnen zou toegankelijkheid een belangrijke factor kunnen zijn. Zo is het bijvoorbeeld makkelijker (qua fysieke afstand en cognitieve inspanning) om een vraag te stellen aan iemand die zich in je nabije omgeving bevindt, zoals familieleden, vrienden of collega's. Aan de andere kant zou op basis van kwaliteit van de bron voor een intermediair of overheid gekozen kunnen worden, omdat verwacht kan worden dat deze bronnen over kwalitatief betere informatie beschikken. Een intermediair kan dan de voorkeur krijgen boven de overheid, omdat het perspectief van een intermediair beter bij de informatiezoeker aansluit dan bij de overheid. Vragen over extra kostenposten bij een belastingaangifte bespreken mensen bijvoorbeeld liever eerst met de boekhouder dan direct met de Belastingdienst.

Een ander punt waar rekening mee moet worden gehouden is hoe ver een informatiezoeker zich in het informatiezoekproces bevindt (Byström & Järvelin, 1995); wanneer er al kennis over de vraag is ingewonnen kan de informatiezoeker gericht zoeken naar een antwoord en dit blijkt invloed te hebben op de bronkeuze (Saunders & Jones, 1990). Hoewel niet expliciet genoemd, komt de voortgang in het informatiezoekproces overeen met het onderscheid dat Woudstra and van den Hooff (2008) maken tussen vrije keuze en keuze uit een lijst van alternatieven. Als iemand zich in het begin van een complex informatiezoekproces bevindt heeft deze persoon nog niet een duidelijke richting als het gaat om plaatsen waar te zoeken en zoektermen die hij kan gebruiken. Dit komt overeen met de vrije keuze. Als er al enige kennis in het informatiezoekproces is opgedaan en men een indicatie heeft waar men moet zoeken lijkt dit meer op een keuze uit een lijst van alternatieven.

Wat uit het onderzoek van bronkeuze naar voren komt is dat er een heleboel redenen zijn om voor een bron te kiezen. Voor dit onderzoek is het belang te weten te komen welke van deze redenen dit zijn voor de burger wanneer zij contact met de overheid hebben. Het duidelijk krijgen van deze redenen is daarom één van de onderzoeksdoelen van dit rapport.

## *2.6 Bron- en kanaalpatronen*

Bron- en kanaalpatronen worden in dit onderzoek (zelf) gedefinieerd als “een bron en een kanaal dat gekozen zou worden in een bepaalde fase in het informatiezoekproces”. Om uit te zoeken welke bron- en kanaalpatronen het meest geschikt zijn om bron- en kanaalkeuze bij een toekomstige overheidsvraag (een nieuw te doorlopen informatiezoekproces) te beschrijven, worden verschillende fasen onderzocht. Een vraag die hierbij van belang is, is hoe bron- en kanaalpatronen in het informatiezoekproces van elkaar verschillen of gelijk zijn; zo is het bijvoorbeeld de vraag of voorkeur voor kanalen verschilt van het daadwerkelijk gebruik.

Naast het meten van frequenties van bron- en kanaalkeuze voor de verschillende fasen wordt ook ingegaan op redenen voor bron- en kanaalkeuze. Voor het laatste contactmoment met

de overheid wordt naar redenen gevraagd waarom men een bepaalde bron of bepaald kanaal gekozen heeft. Hiermee worden verdere inzichten verkregen in de mogelijke samenhang tussen bron- en kanaalkeuze.

### *2.6.1 Herhalend gedrag*

Toekomstig gedrag (in dit onderzoek het maken van bron- en kanaalkeuzes) wordt door verschillende factoren verklaard en voorspeld. De Theory of Planned Behavior (ToPB; Ajzen, 1991) richt zich op houdingen, sociale normen, verwachte controle over gedrag en intenties. Daarnaast is er onderzoek wat zegt dat gewoontes de belangrijkste stimulans voor gedrag is (Ouellette & Wood, 1998; Pieterse, 2009). Volgens deze stroom versterken positieve ervaringen het herhalen van het uitgevoerde gedrag en negatieve ervaringen verzwakken herhaling van het gedrag. Het uitgangspunt bij bron- en kanaalpatronen is herhalend gedrag, wat gezien kan worden als frequentie van gedrag in het verleden (Aarts et al., 1998; Ouellette & Wood, 1998).

Een voordeel van herhalend gedrag als uitgangspunt is dat het gemakkelijk is om te meten. Gemeentes kunnen bijvoorbeeld relatief makkelijk het gebruik van hun kanalen opvragen. Aan de andere kant schiet het tekort om alleen uit te gaan van frequenties van gedrag in het verleden, aangezien zowel de ToPB, als onderzoek naar gewoontes heeft aangetoond een stimulans te zijn voor toekomstig gedrag. Daarom wordt geprobeerd deze inzichten te verwerken in het onderzoeken van bron- en kanaalpatronen. Dit wordt gedaan door verschillende fasen in het informatiezoekproces te onderzoeken.

## 2.6.2 Fasen in het keuzeproces

De ToPB [ENREF 5](#) spreekt over drie verschillende fasen in het beschrijven van het gedrag van mensen: voorkeur, intenties en gedrag (Ajzen, 1991). De volgende drie definities worden gebruikt om de verschillende fasen in het informatiezoekproces te beschrijven:

Voorkeur: “Opvattingen over een keuze, ongeacht verdere opvattingen over de taak” (Bagozzi, 1992, p. 180).

Intentie: “Opvattingen over een keuze met in beschouwing genomen gewenstheid en belang van de uitkomst” (Ouellette & Wood, 1998, p. 56).

Keuze: “Een selectie door een individu uit alternatieven” (Skowronski & Carlston, 1982, p. 689).

### 2.6.2.1 Voorkeur

Vanuit de psychologie is de relatie tussen voorkeur en keuze ruimschoots onderzocht (Arad, 2013; Coppin et al., 2014; Slovic, 1995). Onderzoek toont aan dat wanneer iemand een alternatief heeft gekozen hij dit alternatief hierna positiever beoordeelt en de niet gekozen alternatieven een negatievere beoordeling krijgen. Hoewel deze aanname (methodologisch) wordt weerlegd door Chen and Risen (2010) laat recent onderzoek (waarin deze methodologische fout is hersteld) een gedeeltelijke onderbouwing zien voor de claim dat keuze voorkeur beïnvloedt; in sommige situaties wordt een alternatief positiever beoordeeld nadat hiervoor gekozen is (Coppin et al., 2014). Op basis hiervan wordt in dit onderzoek voorkeur niet alleen meegenomen als waardeoordeel vooraf aan een keuze, maar ook nadat er gekozen is voor een bron en een kanaal. Dit type voorkeur wordt in dit onderzoek ‘toekomstige keuze’ genoemd. Daarbij is het de vraag of voorkeur en toekomstige keuze van elkaar verschillen en dus of het meten van bron- en kanaalvoorkeur nadat een bron en kanaal gebruikt zijn een nuttige toevoeging is.

#### 2.6.2.2 *Intentie*

Bagozzi (1992) heeft een paper geschreven waarin hij de Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior en Theory of Trying beoordeelt op hun relevantie. Deze drie theorieën stellen dat intentie een grote invloed heeft op gedrag. Bagozzi stelt dat intentie conceptueel iets anders is dan voorkeur. Voorkeuren bevatten een waardeoordeel, maar intenties hangen daarnaast ook af van een subjectieve norm (bijvoorbeeld wat anderen verwachten van jou en je eigen motivatie) en verwachte controle (bijvoorbeeld verwachtingen over hoe moeilijk de uit te voeren handeling is) (Ajzen, 1991). Daarnaast is intentie, wat in dit onderzoek voorgenomen keuze genoemd wordt, iets anders dan een daadwerkelijke keuze, omdat bij het maken van een daadwerkelijke keuze mensen volgens Bagozzi (1992) ook worden beperkt door situationele factoren. Omdat voorgenomen keuze zowel iets anders is als voorkeur en daadwerkelijk keuze wordt het als aparte fase meegenomen in het onderzoek.

#### 2.6.2.3 *Keuze*

Ouellette and Wood (1998) stellen dat gedrag dat in het verleden vertoond is, kan worden gebruikt om toekomstig gedrag te voorspellen. Dit gaat op basis van twee verschillende mechanismes: via intenties en via gewoontes. Gewoontes worden door Ouellette and Wood (1998) gedefinieerd als gedragsneigingen. “Het zijn neigingen om eerder gedrag te herhalen in een stabiele context” (p. 55). Gewoontes worden op dezelfde manier aangeleerd als vaardigheden en hebben als voordeel dat ze cognitief minder belastend zijn; ze worden als het ware op de automatische piloot uitgevoerd. Aan de andere kant wordt in een niet stabiele context (in het onderzoek van Ouellette and Wood (1998) handelingen die één of twee keer per jaar worden uitgevoerd) gedrag beter voorspeld door (bewuste) intenties van mensen. De bevindingen van Ouellette and Wood (1998) komen grotendeels overeen met de bevindingen van Pieterse (2009). Hij concludeert dat eerste keuze gebaseerd is op gewoontes en de tweede keuze op een rationeel (of in de termen van Ouellette and Wood (1998) te blijven, bewust) afwegingsproces,

waarin een keuze wordt gemaakt op basis van kwalitatief of kwantitatief redeneren (Tversky, Sattath, & Slovic, 1988).

Stephens, Sørnes, Rice, Browning, and Sætre (2008) hebben onderzoek gedaan naar ICT-gebruik in eerste en in tweede instantie (enkelvoudig, combinaties en opvolgend gebruik) bij het voltooien van een taak. Het type taak waar Stephens en collega's onderzoek naar deden was informatie zoeken, iemand overtuigen, documenteren of het onderhouden van relaties. Om patronen van ICT-gebruik in kaart te brengen werden Noorse en Amerikaanse werknemers gevraagd welk kanaal of welke kanalen zij gebruiken voor dagelijkse bezigheden, zoals het voorbereiden van een vergadering. Het onderzoek wees uit dat een combinatie van kanalen wordt gebruikt om onzekerheden (risico op foutieve informatie) over een taak weg te nemen.

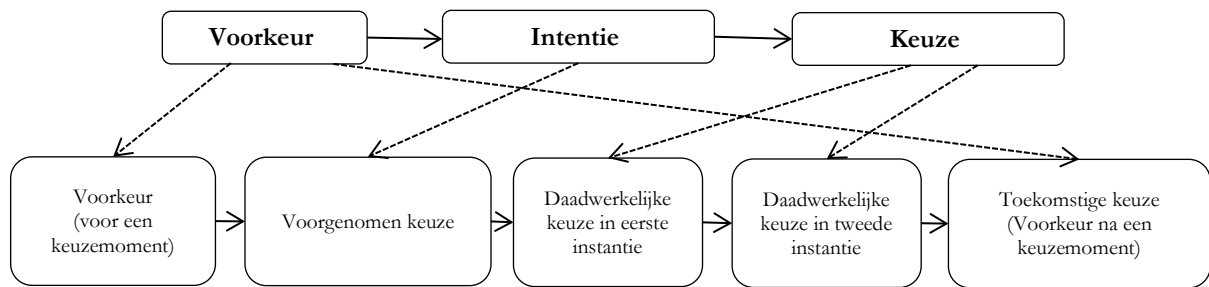
Uit het onderzoek van Stephens et al. (2008) bleek dat het internet de meest voorkomende vorm van enkelvoudig kanaalgebruik was, wanneer er gezocht werd naar informatie. Internet-F2F was de meest gebruikte combinatie voor alle type taken en werd door twee derde van de respondenten gebruikt om informatie te vinden en door een derde van de respondenten om anderen te overtuigen.

Daarnaast bleek de rol van kanalen te verschillen wanneer deze in eerste instantie (als enkelvoudig kanaal) of als kanaal in tweede instantie werd gebruikt (als opvolgend kanaal). De telefoon wordt volgens Stephens et al. (2008) zowel in eerste als in tweede instantie gebruikt om informatie te krijgen. Het internet wordt daarentegen in eerste instantie voornamelijk gebruikt om informatie te zoeken, maar in tweede instantie halveerde het aantal respondenten dat het internet gebruikte om informatie te zoeken. In plaats daarvan vertienvoudigde het aantal respondenten dat in tweede instantie het internet gebruikte om te documenteren. F2F wordt in eerste instantie evenveel voor informatie zoeken als om te overtuigen gebruikt, maar in tweede instantie vooral om naar informatie te zoeken.

Uit bovenstaande bevindingen kan worden aangenomen dat mensen bij het zoeken naar informatie in eerste instantie het internet raadplegen. Wanneer de benodigde informatie hiermee

niet gevonden wordt, of wanneer men niet helemaal zeker is dat de gevonden informatie de juiste is, wordt het internet door een ander kanaal opgevolgd, meestal een persoonlijk kanaal.

Voor het inzetten van overheidskanalen maakt het niet uit of deze gelijktijdig of opeenvolgend worden gebruikt: het werkelijke gebruik blijft hetzelfde. Daarom wordt in dit onderzoek alleen onderscheid gemaakt tussen het enkelvoudig gebruik en het gebruik van combinaties van kanalen. Er wordt gesproken over daadwerkelijke keuze in eerste instantie, wat inhoudt de bron of het kanaal dat in eerste instantie gekozen wordt en over daadwerkelijke keuze in tweede instantie, waarmee de bron en het kanaal dat in tweede instantie wordt gekozen wordt bedoeld.



*Fasen in het informatiezoekproces in dit onderzoek*

**Figuur 2.2** Fasen waarbij een informatiezoeker nadenkt over welke bron of welk kanaal kan worden gebruikt

### 2.6.3 Redenen voor bron- en kanaalpatronen

In deze paragraaf worden bron- en kanaalkeuze verder uitgediept door redenen voor daadwerkelijke bron- en kanaalkeuze verder te onderzoeken. In §2.3 zijn redenen voor kanaalkeuze bestudeerd en in §2.5 is hetzelfde voor bronkeuze gedaan. Een globale vergelijking laat zien dat veel van deze redenen dezelfde lading hebben, alleen zijn ze anders geformuleerd. In dit onderzoek gaan we bij het vergelijken van de redenen voor bron- en kanaalkeuze uit van het kanaalkeuzeproces, omdat (1) er meer geschreven is over het proces van kanaalkeuze en (2) omdat kanaalkeuze het uitgangspunt is bij het optimaliseren van de dienstverlening van de overheid.

Door het maken van deze vergelijking hoopt dit onderzoek een antwoord te vinden op de vraag of redenen voor bron- en kanaalkeuze gelijk zijn aan elkaar. Dit kan een aanduiding zijn dat de redenering voor bron- en kanaalkeuze gelijk zijn aan elkaar of daadwerkelijk verschillen, bijvoorbeeld doordat bron- of kanaalkarakteristieken de belangrijkste redenen zijn om voor een bron of juist een kanaal te kiezen.

In Tabel 2.3 staat weergegeven welke redenen voor bron- en kanaalkeuze met elkaar vergeleken gaan worden. In deze tabel staan een drietal items die alleen voor bronkeuze van toepassing zijn: expertise, betrouwbaarheid en nabijheid. Voor kanaalkeuze zijn twee items opgenomen die alleen voor kanaalkeuze gelden, namelijk aanbeveling en snelheid.

Tabel 2-3 Een vergelijking van redenen voor bron- en kanaalkeuze

<b>Kanaalkeuze</b>	<b>Bronkeuze</b>
<b>Kanaalkarakteristieken</b>	<b>Bronkarakteristieken</b>
Gemak	Gemak
Zekerheid	Zekerheid
(Gebruiks)Kosten	(Gebruiks)Kosten
Aanbeveling (ja/nee)	Expertise
Snelheid	Betrouwbaarheid
	Nabijheid
<b>Taakkarakteristieken</b>	
Complexiteit	
Onduidelijkheid	
<b>Persoonlijke karakteristieken</b>	
Ervaringen	
Gewoonte	
Voorkeur	

## 2.7 *Voorspellers van bron- en kanaalkeuze*

Uit de literatuur is bekend dat bron- en kanaalkeuze afhangen van de (mate van) motivatie van de informatiezoeker (Byström & Järvelin, 1995). Deze motivatie wordt gevormd door persoonlijke en situationele factoren. In dit onderzoek wordt motivatie niet als factor gemeten, maar wordt de aanname gedaan dat mensen gemotiveerder moeten zijn om elektronische kanalen te gebruiken dan wanneer zij traditionele kanalen zouden gebruiken (zie het onderzoeksmodel). Dit onderscheid wordt gemaakt op basis van het onderzoek van Robert and Dennis (2005) die stellen



dat voor het gebruik van media met een lage sociale aanwezigheid (in dit onderzoek de website en e-mail) mensen gemotiveerder moeten zijn dan voor het gebruik van media met een hoge sociale aanwezigheid (in dit onderzoek de telefoon of balie). Met sociale aanwezigheid bedoelen we het vermogen van een kanaal om de psychologische perceptie dat andere mensen fysiek aanwezig zijn over te brengen (Short, Williams, & Christie, 1976).

Naast het voorspellen van kanaalkeuze zijn we in dit onderzoek ook geïnteresseerd in het proces van bronkeuze. Op basis van hiervan worden op de dezelfde manier persoonlijke en situationele factoren en hun relatie met bronkeuze onderzocht. Deze analyse baseert zich echter niet op een theoretische onderbouwing, wat inhoudt dat de volgende paragrafen zich enkel richten op kanaalkeuze.

### *2.7.1 Persoonlijke factoren*

Welke persoonlijke factoren hangen logisch samen met het gebruik van elektronische kanalen? Davis, Bagozzi, and Warshaw (1992) hebben motivatie voor het gebruik van ICT onderzocht en concluderen dat motivatie zowel via extrinsieke (bruikbaarheid) en intrinsieke wegen (plezier) wordt bepaald. Daarnaast heeft empirisch onderzoek bewezen dat zelfredzaamheid en persoonlijke innovativiteit goede voorspellers zijn voor het gebruik van ICT (Thompson, Compeau, & Higgins, 2006). In dit onderzoek is daarom besloten zelfredzaamheid (extrinsiek) en persoonlijke innovatie (intrinsiek) als persoonlijke factoren op te nemen.

Daarnaast is op gezocht naar een persoonlijke factor die samenhangt met het effect van bronkeuze wat eerder beschreven is, namelijk sociale invloed. Hiervoor is gekozen om kosmopolitisme mee te nemen als persoonlijke factor, omdat deze factor iets zegt over de mate waarin mensen vast blijven houden aan een bepaald traditioneel kanaal.

Als laatste worden drie demografische variabelen meegenomen in het onderzoek: leeftijd, geslacht en opleiding die in verschillende onderzoeken een verklarende functie hadden (o.a. van Deursen & van Dijk, 2009).

### 2.7.1.1 *Zelfredzaamheid*

Zelfredzaamheid is een concept dat in hoge mate samenhangt met perceptie van de eigen bekwaamheid. Het wordt gedefinieerd als “het geloof in het eigen kunnen om de benodigde handelingen te kunnen organiseren en uitvoeren die nodig zijn om met toekomstige situaties te kunnen omgaan” (Bandura, 1997, p. 2). De centrale tendens is dat personen die in hoge mate zelfredzaam zijn meer tijd en moeite investeren om succesvolle resultaten te behalen. Zelfredzaamheid wordt ook wel gezien als persoonseigenschap Schwarzer (1992), een eigenschap die zich door de jaren heen ontwikkelt en vormt. In tegenstelling tot Bandura (1999) die zelfredzaamheid als situatie-specifiek beschouwt, ziet Schwarzer (1992) zelfredzaamheid als een stabiele capaciteit, wat als gevolg heeft dat deze minder taakafhankelijk is. Beide auteurs zijn het er wel over eens dat zelfredzaamheid een belangrijke factor is bij het succesvol doorstaan van stressvolle situaties. In dit onderzoek wordt uitgegaan van de opvatting van Schwarzer (1992) dat zelfredzaamheid een stabiele factor is die niet per taak verschilt.

Zelfregulatie vormt een belangrijk onderdeel van zelfredzaamheid (Bandura, 1999). Dit proces begint met zelfmonitoring, waarbij de impact van de eigen handelingen wordt geëvalueerd op basis van persoonlijke of sociale standaarden. Indien nodig vindt zelfreactie plaats, waarbij de handelingen aan de zelf gestelde standaarden worden aangepast en zo naar het gewenste doel wordt gewerkt. Kort samengevat, zelfregulatie zorgt ervoor dat een persoon doelgericht blijft werken en niet afwijkt door mogelijke obstakels die worden tegengekomen.

Hong (2006) heeft onderzoek gedaan naar de invloed van zelfredzaamheid bij het zoeken naar (medische) online informatie. Hierbij maakt zij onderscheid tussen specifieke taken (gemiddelde mate van complexiteit) en algemene taken (hoge mate van complexiteit). Uit de resultaten blijkt dat de groep met een hoge mate van zelfredzaamheid in vergelijking met de groep met een lage zelfredzaamheid meer vertrouwen hadden dat zij de juiste informatie hadden gevonden. Daarnaast spendeerde de groep met een hoge mate van zelfredzaamheid meer tijd aan het zoeken naar informatie. De belangrijkste conclusie bleek een interactie-effect tussen

zelfredzaamheid en moeilijkheid van de taak; waar de groep met een hoge mate van zelfredzaamheid meer tijd besteedde aan de moeilijke taak, spendeerde de groep met een lage mate van zelfredzaamheid juist minder tijd aan de moeilijke taak. Hetzelfde effect werd gevonden voor het vertrouwen in de informatie; de groep met een hoge mate van zelfredzaamheid had meer vertrouwen in de gevonden informatie voor de moeilijke taak, terwijl de groep met een lage mate van zelfredzaamheid minder vertrouwen had in de gevonden informatie.

De bevindingen van Hong (2006) zijn in lijn met de aannames in dit onderzoek; voor complexe taken verloopt het proces anders dan voor taken met een makkelijke of gemiddelde complexiteit. Juist voor complexe taken, waar het informatiezoekproces meerdere malen doorlopen moet worden (en het aannemelijk is dat er meerdere keuzes worden gemaakt), is het belangrijk dat een persoon gemotiveerd blijft en voldoende tijd besteedt aan het probleem. Voor zelfredzaamheid wordt daarom de volgende hypothesen gevormd:

H1: Zelfredzaamheid is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.

#### *2.7.1.2 Persoonlijke innovativiteit*

Persoonlijke innovativiteit wordt in het kader van dit onderzoek gedefinieerd als “de bereidwilligheid om nieuwe bronnen of kanalen uit te willen proberen” (Agarwal & Prasad, 1998, p. 206). Innovativiteit wordt voornamelijk onderzocht in een context waarin een nieuw product, technologie of dienst in gebruik wordt genomen (adoptie). In dit onderzoek willen we vooral weten of innovativiteit van invloed is op de motivatie om elektronische kanalen te gebruiken. Burgers met een hogere mate van persoonlijke innovativiteit zullen daarbij eerder voor elektronische kanalen kiezen omdat zij vernieuwing zoeken of gestimuleerd willen worden (Roehrich, 2004).

De situatie in het informatiezoekproces waarvoor in tweede instantie elektronische kanalen worden gebruikt om een taak op te lossen vraagt aan de gebruiker zijn zoektermen en strategie te veranderen. Persoonlijke innovatie kan worden gezien als een factor die beïnvloedt in

welke mate iemand dit als positief ervaart. Over het algemeen bieden mensen weerstand tegen verandering, maar iemand met een hoge mate van persoonlijke innovativiteit zal het gebruik van het nieuwe kanaal belangrijker vinden. Hierdoor is de kans groter dat deze persoon het nogmaals met elektronische kanalen wil proberen.

Persoonlijke innovativiteit onderscheidt zich hiermee van zelfredzaamheid, omdat innovatieve mensen zich in tweede instantie laten leiden door de (innovatieve) uitdaging die het elektronische kanaal biedt. Zelfredzame mensen kiezen in tweede instantie weer voor elektronische kanalen, omdat zij een sterkere drijfveer hebben om bij hun eerste keuze te blijven. Dit onderscheid in motivatie wordt ondersteund door een studie van Yang (2010), waarin aan de ene kant Koreaanse consumenten zich laten leiden door innovatie en aan de andere kant Amerikaanse consumenten zich door zelfredzaamheid laten leiden bij het aanschaffen van een nieuwe mobiel abonnement.

Op basis van bovenstaande bevindingen wordt verwacht dat persoonlijke innovativiteit een rol speelt bij de motivatie, omdat het beïnvloedt hoe mensen tegen een taak aankijken; innovatieve mensen zullen meer open staan voor het gebruik van elektronische kanalen, omdat voor deze groep het gebruik van een nieuw (technologisch) kanaal opweegt tegen mogelijke negatieve ervaringen. Hierbij hoort de volgende hypothese:

H2: Persoonlijke innovativiteit is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.

### *2.7.1.3 Kosmopolitisme*

Ruim vijftig jaar geleden begon men vanuit de sociologie te schrijven over het concept kosmopolitisme. Later werd het opgenomen in andere onderzoeksgebieden als marketing, organisatie- en innovatiemanagement. Bestaande uit het Griekse woord kosmos (wereld) en politis (burger), wordt het omschreven als wereldburgerschap.

Riefler and Diamantopoulos (2009) hebben verschillende onderzoeken op het gebied van kosmopolitisme met elkaar vergeleken en vonden een aantal persoonskenmerken die voor veel kosmopolieten gelden:

- *Onbevooroordeeld*: Wordt gezien als het sleutelement van kosmopolieten en uit zich in het willen ontdekken en leren van andere culturen en landen.
- *Waardering van verscheidenheid*: Kosmopolieten waarderen de verschillen die in de wereld aanwezig zijn, wat bijvoorbeeld tot uiting komt in hun keuzegedrag.
- *Consumptie niet gebonden aan grenzen*: Reflecteert de interesse en wil om producten uit andere culturen en landen te gebruiken.

Cannon, Yoon, McGowan, and Yaprak (1994) noemen twee persoonskenmerken van kosmopolieten die van belang zijn voor dit onderzoek. Kosmopolieten staan “veel meer open voor nieuwe ideeën” en “benadrukken de functionaliteit van producten of diensten die het meest gewenste resultaat leveren, ongeacht traditie of sociale invloed” (p. 6). Kosmopolitisme heeft daardoor overeenkomsten met innovativiteit, maar verschilt daarin met innovativiteit door de onafhankelijkheid van de persoon te benadrukken. Waar een innovatief persoon open staat voor nieuwe ideeën, doordat hij daar een uitdaging inziet, redeneert een kosmopoliet vanuit voordelen van het nieuwe idee.

Een probleem in het onderzoek naar kosmopolitisme als persoonskenmerk is het geringe aantal empirische studies die zijn gedaan en het gebrek aan goede schalen (Riefler & Diamantopoulos, 2009). Volgens deze auteurs komt dit doordat er geen eensgezindheid over het concept kosmopolitisme bestaat, wat geleid heeft tot verschillende eilandjes in het onderzoeksveld. Yi-Hsien and Ke-Ming (2009) konden niet aantonen dat kosmopolitisme een significante invloed heeft op het maken van keuzes. Uit hun onderzoek naar keuze voor lokale of buitenlandse banken bleek dat kosmopolitisme geen invloed had op de keuze voor een buitenlandse bank; alleen praktische redenen als veel in het buitenland zijn, bleken belangrijk voor de keuze voor een buitenlandse bank.

Kosmopolitisme is ook onderzocht als het omgekeerde van lokalisme, wat gedefinieerd wordt als de gebondenheid en beperkingen door lokale grenzen (Riefler & Diamantopoulos, 2009). Onderzoek naar de invloed van lokale tradities op gedrag (Castro & Coe, 2007; Jonsson, 2002) vond een aantal significante invloeden van lokale tradities op keuzegedrag. Zo beïnvloeden de lokale tradities waarin iemand is opgegroeid de keuzes die iemand op latere leeftijd maakt.

Een mogelijke verklaring voor het feit dat mensen uitwijken naar traditionele kanalen is dat deze dieper geworteld zijn in de samenleving. Kosmopolieten zullen minder beïnvloed worden door tradities en een keuze maken op basis van functionaliteit wanneer zij een keuze moeten maken. Hierdoor vallen ze minder snel terug in tradities. Voor kanaalkeuze betekent dit dat burgers die kosmopolitisch zijn minder geneigd zijn traditionele kanalen te gebruiken, ondanks dat deze een langer bestaan kennen in de samenleving.

H3: Kosmopolitisme is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.

#### *2.7.1.4 Demografische variabelen*

Pieterse (2009) behandelt drie demografische variabelen in zijn onderzoek naar kanaalkeuze: leeftijd, opleiding en geslacht. Deze variabelen zijn sinds de introductie van dienstverleningskanalen van belang. Zo hebben hoger opgeleiden en jongere mensen een voorkeur voor de elektronische kanalen. De invloed van geslacht op de voorkeur voor elektronische kanalen is met de jaren verdwenen; tegenwoordig bestaat er geen verschil meer tussen mannen en vrouwen (Pieterse & Ebbers, 2008). Dat er een duidelijk verband bestaat tussen opleiding en motivatie (Byström & Järvelin, 1995; Pieterse, 2009; van Deursen & van Dijk, 2009) is aannemelijk, maar voor leeftijd is het nodig de precieze werking verder uit te diepen. Het blijkt dat oudere mensen beter zijn in het bedenken van zoektermen bij het gebruik van online overheidskanalen (van Deursen & van Dijk, 2009). Vanuit het informatiezoekproces gezien betekent dit dat oudere mensen problemen als minder complex beschouwen (er hoeven mindere cyclussen te worden doorlopen om tot een juiste definitie van de taak te komen). Dit

klinkt logisch, omdat er gedurende de jaren ervaring wordt opgebouwd met overheidstaken. Echter, wat motivatie betreft zullen oudere mensen geneigd zijn terug te vallen op traditionele kanalen, juist door ervaringen die in het verleden zijn opgedaan met deze traditionele kanalen.

Op basis hiervan worden de volgende drie hypothesen opgesteld:

H4: Opleiding is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.

H5: Leeftijd is negatief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.

H6: Geslacht is niet is gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.

### *2.7.2 Situationele factoren*

Voor dit onderzoek zijn een aantal situationele factoren afgewogen. Pieterse (2009) noemt bijvoorbeeld haast, emotionele toestand en belang van de vraag als situationele factoren die invloed hebben op welke bron en welk kanaal gekozen worden. In dit onderzoek worden deze factoren echter niet meegenomen, omdat deze lastig te onderzoeken zijn. In plaats daarvan wordt sociale steun als situationele factor gekozen, omdat deze factor vaak wordt gecombineerd met zelfredzaamheid. Daarnaast heeft het een praktisch raakvlak met de functie die de overheid kan hebben als het gaat om het stimuleren van het gebruik van elektronische kanalen.

#### *2.7.2.1 Sociale steun*

Sociale steun wordt gedefinieerd als “de uitwisseling van verbale- en non-verbale boodschappen die emotie, informatie, of suggesties overbrengen om iemands onzekerheid of stress te verminderen” (Walther & Boyd, 2002, p. 153). Volgens de expectancy-value theorie (Wigfield & Eccles, 1992) kan sociale steun bijdragen door het geloof in eigen capaciteiten te verhogen en via extrinsieke motivatie door bijvoorbeeld de waarde van de taak te benadrukken. Sociale steun wordt door Lin and Bhattacharjee (2009) in vier verschillende categorieën opgedeeld:

- Emotionele steun: Het tonen van medeleven en sympathie om stress en pijn te verminderen.

- Informationele steun: Het geven van advies, feitelijke informatie en feedback ter ondersteuning van het evalueren van handelingen en besluitvorming.
- Instrumentele steun: Het geven van financiële of praktische hulp voor iemand die in nood is.
- Sociale steun: Het bieden van vriendschap of verbale aanmoediging van iemand beslissingen.

Sociale steun kan iemand het gevoel geven voldoende middelen te hebben om vertrouwen te krijgen een bepaalde taak uit te kunnen voeren (Fulk, 1993). Sociale steun draagt op verschillende manieren bij aan het effectief uitvoeren van een taak. Zo kan het angst voor het uitvoeren van een taak verminderen (Thatcher, Loughry, Lim, & McKnight, 2007) of werken als een buffer voor zelfredzaamheid (Rees & Freeman, 2009). In die zin heeft het grote overeenkomsten met zelfredzaamheid, namelijk het vermogen om met stressvolle situaties te kunnen omgaan, maar is sociale steun een externe factor en zelfredzaamheid een interne factor.

Thatcher et al. (2007) concluderen dat de groep die sociale steun biedt een andere uitwerking kan hebben op de perceptie van een taak; zo creëert sociale steun door een autoritair persoon een gevoel dat voldoende middelen aanwezig zijn om de taak te volbrengen, maar had geen invloed op het vertrouwen dat de taak kan worden volbracht. Anderzijds had sociale steun door collega's wel een significante invloed op het vertrouwen in volbrenging van de taak, maar niet op de perceptie dat hiervoor voldoende middelen aanwezig waren. Uit dit onderzoek blijkt dus dat de aard van de groep die sociale steun biedt van invloed is op het effect van sociale steun.

Zimet, Dahlem, Zimet, and Farley (1988) maken onderscheid tussen drie verschillende groepen die sociale steun kunnen bieden: familie, vrienden en een speciaal persoon. Met een speciaal persoon wordt in dit onderzoek iemand bedoeld waaraan als eerste gedacht wordt wanneer men over een bepaalde taak nadenkt. In het kader van het onderzoek wordt hier de overheid als groep aan toegevoegd. Ten eerste omdat de overheid als autoritaire groep kan worden gezien ten opzichte van de drie andere groepen, waarmee eenzelfde soort onderscheid



wordt gemaakt als bij Thatcher et al. (2007). Ten tweede is het voor de overheid waardevol om te weten of zij sociale steun kunnen bieden, omdat, wanneer blijkt dat sociale steun een effect heeft op het blijven gebruiken van elektronische kanalen, de overheid hier een directe invloed op kan uitoefenen.

Onderzoek van Rees and Freeman (2009) hebben onderzoek gedaan naar het effect van sociale steun op de prestaties van sporters tijdens wedstrijden. Sociale steun bleek te werken als buffer tussen stressfactoren en prestaties, maar deze is buffer alleen werkzaam wanneer het stressniveau gemiddeld of hoog was. Sociale steun beïnvloedde op twee manieren de prestaties; er was een direct effect van sociale steun op de prestaties van een persoon en sociale steun werkte als moderator tussen zelfredzaamheid en prestaties.

Wanneer gekeken wordt naar de invloed van sociale steun op het blijven gebruiken van elektronische kanalen, dan kan sociale steun hier als volgt aan bijdragen: Sociale steun kan helpen iemand aan te moedigen, waardoor het geloof in de eigen capaciteiten stijgt. Het gevolg hiervan is dat iemand uit vasthoudendheid nogmaals probeert het probleem op te lossen. Een andere vorm van sociale steun is wanneer iemand praktische hulp biedt, bijvoorbeeld bij het invullen van een belastingformulier. Op deze manier draagt sociale steun direct bij aan het blijven gebruiken van elektronische kanalen.

Voor dit onderzoek is het van belang twee dingen te onderzoeken: Welke invloed heeft sociale steun op de motivatie om elektronische kanalen te blijven gebruiken en welke groep heeft de meeste invloed? Daarom wordt de volgende hypothese opgesteld, die bestaat uit drie delen:

H7: Sociale steun door (a) de overheid, (b) familie, (c) vrienden, of (d) een speciaal persoon is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.

## *2.8 Conclusies theoretisch kader*

In dit onderzoek wordt ingegaan op bron- en kanaalkeuze bij overheidsvragen. Daarbij richt een deel van het onderzoek zich op bron- en kanaalpatronen en een ander deel op persoonlijke en

situationele factoren als voorspellers van bron- en kanaalkeuze. Er is begonnen met het uitleggen van het informatiezoekproces met daarin de rol van bron- en kanaalkeuze. Daarna zijn de processen en redenen voor bron- en kanaalkeuze behandeld.

Bron- en kanaalpatronen worden onderzocht, omdat wordt aangenomen dat deze gebruikt kunnen worden om bron- en kanaalkeuze bij aankomende overheidsvragen te kunnen voorspellen. Daarbij worden verschillende fasen in het informatiezoekproces onderzocht, namelijk voorkeur, voorgenomen keuze, daadwerkelijke keuze en toekomstige keuze. Door bron- en kanaalpatronen in verschillende fasen te vergelijken kan iets worden gezegd over de mate waarin een voorkeur, voorgenomen keuze of toekomstige keuze hetzelfde zeggen als daadwerkelijk gebruik.

Daarnaast is op zoek gegaan naar voorspellers van bron- en kanaalkeuze in de vorm van persoonlijke factoren (zelfredzaamheid, persoonlijke innovativiteit en kosmopolitisme) en sociale steun (als situationele factor). Hierin wordt voor kanaalkeuze onderzocht welke invloed deze factoren hebben op de keuze voor elektronische kanalen ten opzichte van traditionele kanalen. Het uitgangspunt daarbij is dat mensen gemotiveerder moeten zijn om elektronische kanalen (website en e-mail) te gebruiken, omdat alle motivatie van de persoon zelf moet komen. Traditionele kanalen (balie en telefoon) hebben daarentegen een hogere mate van sociale aanwezigheid die de informatiezoeker kunnen motiveren. Voor bronkeuze wordt gekeken of persoonlijke en situationele factoren van invloed zijn op het kiezen van overheidsbronnen, ten opzichte van niet-overheidsbronnen. Deze vergelijking is niet gebaseerd op literatuur, maar heeft vooral een praktische relevantie voor de overheid.

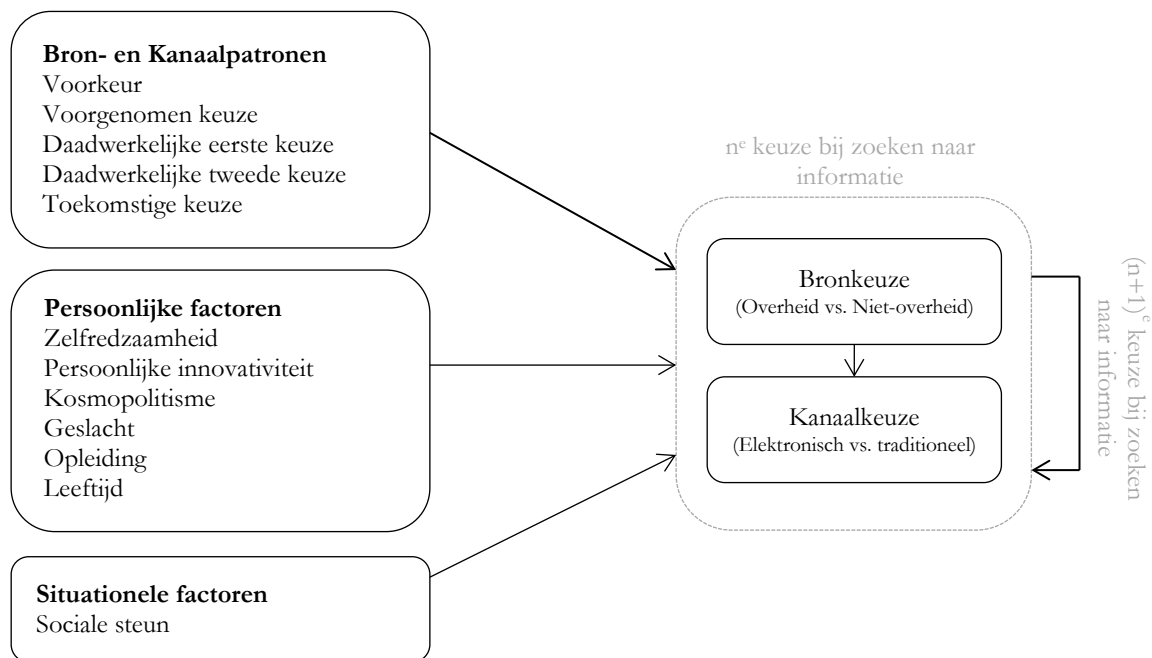
Het volgende hoofdstuk begint met het onderzoeksmodel dat aan de hand van het literatuuronderzoek is opgesteld. Dit onderzoeksmodel is vervolgens opgesplitst in twee onderzoekbare modellen die overeenkomen met de opgestelde onderzoeksvragen.

# Hoofdstuk 3: Methode

## 3.1 Onderzoeksmodel

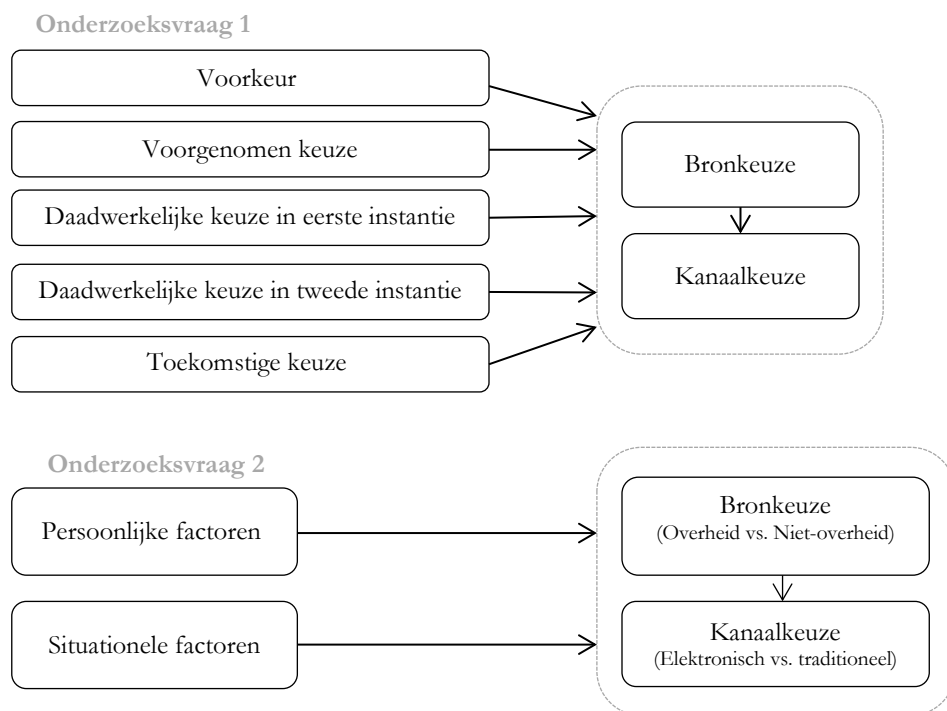
In het vorige hoofdstuk is op basis van de opgestelde onderzoeksvragen een theoretisch kader gevormd. De onderzoeksvragen die in hoofdstuk 1 zijn geformuleerd zijn hieronder te vinden:

1. Welke bron- en kanaalpatronen zijn er te vinden in het informatiezoekproces dat doorlopen wordt door burgers bij overheidsvragen?
2. Welke factoren voorspellen bron- en kanaalkeuze bij overheidsvragen?



Figuur 3.1 Het onderzoeksmodel dat bron- en kanaalkeuze bij overheidsvragen beschrijft

Hierboven staat het te onderzoeken model in zijn totaliteit. Zoals in hoofdstuk 1 is beschreven wordt deze (om haalbaarheidsredenen) in twee delen onderzocht. De eerste onderzoeksvraag richt zich op het beschrijven van bron- en kanaalpatronen (frequenties en redenen voor keuze). De tweede onderzoeksvraag concentreert zich op de relatie tussen persoonlijke en situationele factoren en bron- en kanaalkeuze.



Figuur 3.3 Schematische weergave van de onderzoeksvragen (op basis van literatuuronderzoek)

In verband met de beschrijvende aard van de eerste onderzoeksvraag zijn hier geen hypothesen voor opgesteld. Voor de tweede onderzoeksvraag zijn voor kanaalkeuze een aantal hypothesen opgesteld met betrekking tot persoonlijke factoren en sociale steun. Deze staan vermeld in Tabel 3.1 hieronder.

Tabel 3-1 Hypothesen voorspellers van het gebruik van elektronische kanalen

Persoonlijke factoren	H1	Zelfredzaamheid is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen..
	H2	Persoonlijke innovativiteit is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen
	H3	Kosmopolitisme is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.
	H4	Opleiding is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.
	H5	Leeftijd is negatief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.
	H6	Geslacht is niet is gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.
Sociale steun	H7	Sociale steun door (a) de overheid, (b) familie, (c) vrienden, of (d) een speciaal persoon is positief gecorreleerd aan de keuze voor elektronische kanalen.

### 3.2 Instrument

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van vragenlijsten. Dit onderzoek richt zich op de Nederlandse burger, waardoor een groot aantal respondenten nodig is hier iets over te kunnen zeggen. Vragenlijsten (online afgenomen) zijn zeer geschikt hiervoor, omdat daarmee makkelijk

veel respondenten kunnen worden verkregen (Downs & Adrian, 2004). Daarom kiezen we in dit onderzoek voor vragenlijsten. De vragenlijst bestaat uit vier onderdelen. In het eerste onderdeel (deel A) wordt gevraagd naar voorkeur voor bronnen en kanalen. Deel B bestaat uit het vragen naar keuze in eerste instantie, keuze in tweede instantie en toekomstige keuze op basis van het laatste contactmoment met de overheid. In deel C wordt naar voorgenomen keuze bij een waarheidsgetrouwe situatie gevraagd. Dit onderdeel van de vragenlijst heeft de vorm van een vignetten (scenario's) studie. Hiervoor is gekozen, omdat respondenten vaak op dezelfde manier reageren bij scenario's als in echte situaties (Rahman, 1996). Respondenten doorlopen twee scenario's, waarbij zij een bron en een kanaal moeten kiezen die zij in eerste en in tweede instantie zouden gebruiken. Een voorbeeld van één van de gebruikte scenario's is als volgt:

“Door vervelende omstandigheden zit u in de bijstand. U krijgt elke maand een bijstandsuitkering van uw gemeente. U bent verplicht om op zoek te gaan naar een baan en u bent dan ook druk met het solliciteren naar een nieuwe baan. NU krijgt u de mogelijkheid om een paar weken op vakantie te gaan. U zou hier graag gebruik van maken. Vanwege de sollicitatieplicht hebt u echter geen idee of u wel zomaar weg mag. U heeft namelijk de vraag of u met een bijstandsuitkering op vakantie mag. U besluit op zoek te gaan naar een antwoord op deze vraag.”

In het eerste scenario vindt men in eerste instantie wel een antwoord en wordt in tweede instantie gevraagd met welk kanaal de respondenten de dienst zouden afnemen. In het tweede scenario vindt men de informatie niet en wordt gevraagd welke bron en welk kanaal men in tweede instantie zou kiezen om een antwoord te vinden. Een overzicht van de gecreëerde scenario's is te vinden in Tabel 3.2.

Ten slotte wordt in onderdeel D gevraagd naar persoonlijke gegevens en krijgen respondenten stellingen over de constructen zelfredzaamheid, innovativiteit, kosmopolitisme en

sociale steun, waarbij ze moeten aangeven in welke mate ze het hier mee oneens of eens zijn. De vragenlijst zoals deze in het onderzoek gebruikt is, is te vinden in bijlage 2.

Tabel 3-2 De scenario's waarin een voorgenomen keuze moet worden gemaakt

Groep 1	Scenario 1	U wilt een dakkapel op uw koopwoning laten zetten.
	Scenario 2	U zit in de bijstand en wilt weten wat de vakantievoorwaarden zijn i.v.m. met uw sollicitatieplicht.
Groep 2	Scenario 1	U wilt een buurtfeest organiseren.
	Scenario 2	U wilt weten of uw huisbaas de huur zonder reden met 6% mag verhogen.
Groep 3	Scenario 1	U wilt een grote boom in uw tuin laten kappen.
	Scenario 2	U bent uw paspoort kwijtgeraakt en wilt een nieuw paspoort aanvragen.

### 3.2.1 Items bron- en kanaalpatronen

#### *Voorkeur*

*Bronvoorkeur* wordt met één vraag gemeten. *Kanaalvoorkeur* met twee vragen gemeten; er wordt gevraagd naar welk kanaal men het liefst gebruikt en welk kanaal men het vaakst gebruikt. De antwoordopties voor bronkeuze bestonden gezien het exploratieve karakter uit: familie, vrienden, collega's, kennissen, de gemeente, een andere overheidsorganisatie, een andere organisatie of een zelf opgegeven bron. Kanaalkeuze bevat de volgende antwoordmogelijkheden: balie, telefoon, website, e-mail, post, sociale netwerksite of microblog. Dezelfde antwoordmogelijkheden worden ook gebruikt voor toekomstige keuze, voorgenomen keuze en eerste en tweede keuze.

Toekomstige bronkeuze (1 vraag) en toekomstige kanaalkeuze (1 vraag) worden op dezelfde wijze gevraagd aan respondenten, maar nadat zij een keuze voor een bron en een kanaal hebben gegeven.

#### *Voorgenomen keuze*

*Voorgenomen eerste bronkeuze* en *voorgenomen eerste kanaalkeuze* worden elk met zes vragen gemeten.

*Voorgenomen tweede bronkeuze* en *voorgenomen tweede kanaalkeuze* worden elk gemeten met vragen items. Hierbij wordt gevraagd welke bron of welk kanaal men zou kiezen in een bepaald scenario.

### *Daadwerkelijke Keuze*

*Bronkeuze* wordt gemeten met 4 vragen. Er wordt gevraagd welke bron men de laatste 24 maanden gebruikt heeft om in contact met de overheid te komen, welke redenen men hiervoor had, of men daarvoor al een andere bron had gebruikt en welke dit was en als laatste een open vraag waarom men gewisseld was van bron. *Kanaalkeuze* wordt gemeten met 5 vragen. Er wordt gevraagd welk kanaal men de laatste 24 maanden gebruikt heeft om in contact met de overheid te komen, welke redenen men hiervoor had, hoe tevreden men met het kanaal was, of men daarvoor al een ander kanaal had gebruikt en welke dit was en als laatste een open vraag waarom men gewisseld was van kanaal.

### *3.2.2 Items persoonlijke factoren*

*Zelfredzaamheid* wordt gemeten door middel van de gegeneraliseerde zelfredzaamheid schaal (Schwarzer & Jerusalem, 1995). De schaal bevat zes items. Zelfredzaamheid wordt gemeten op een vijf-punt Likertschaal die de mate meet waarin een persoon erop vertrouwt een probleem te kunnen oplossen en daarbij mogelijk obstakels kan overwinnen. *Innovativiteit* wordt gemeten aan de hand van de individuele innovativiteitsschaal (Hurt, Joseph, & Cook, 1977). Deze schaal meet de mate waarin een persoon open staat voor nieuwe dingen of ideeën en hierdoor geprikkeld wordt. Vijf items worden gemeten op een vijf-punt Likertschaal. *Kosmopolitisme* wordt gemeten met de CYMYC schaal (Cannon et al., 1994); die bevat vijf items die met een vijf-punt Likertschaal worden gemeten. Oorspronkelijk bedoeld om te gebruiken met consumenten meet deze schaal de mate waarin personen gebonden zijn aan hun omgeving en de informatie die de omgeving verschaft.

### *3.2.3 Items sociale steun*

*Sociale steun* wordt gemeten aan de hand van de MSPSS (Multidimensional Scale of Perceived Social Support), ontworpen door (Zimet et al., 1988). Deze schaal bestaat uit twaalf items die de

sociale ondersteuning van familie, vrienden en een speciaal persoon meten. Voor dit onderzoek is de schaal aangepast en is overheid als vierde groep toegevoegd aan de schaal. Het totaal van twaalf items blijft gelijk, waardoor elke groep drie items bevat. Elk item wordt gemeten aan de hand van een vijf-punt Likertschaal.

### *3.3 Procedure*

In totaal hebben  $n = 646$  respondenten de vragenlijst ingevuld. Deze zijn verzameld door een extern onderzoeksbureau middels een online panel. Dit is gedaan in opdracht van Sdu Information Solutions en het Center for e-Government Studies (CFES). Het onderzoeksbureau kreeg de opdracht een afspiegeling van de Nederlandse samenleving te werven. Daarbij is achttien jaar de minimumleeftijd van de respondent.

### *3.4 Data-analyse*

De data is geanalyseerd door middel van het statistische softwarepakket SPSS 21. Voorkeur en keuze van kanalen en bronnen zijn onderzocht door middel van frequenties. Daarnaast zijn multiple responses gebruikt voor de redenen voor bron- en kanaalkeuzes. Er zijn kruistabellen gemaakt om de bron- en kanaalpatronen in beeld te brengen. Als laatste is gekeken naar de relatie tussen het gebruik van het type bron (overheid vs. niet-overheid) en het type kanaal wat hierbij gekozen is, wat gedaan is door middel van een Chi-kwadraat test.

Verder is binaire logistische regressie gebruikt om de invloed van persoonlijke factoren en sociale steun op bron- en kanaalkeuze te onderzoeken. Dit is gedaan voor daadwerkelijke keuze in eerste en tweede instantie.

### *3.5 Respondentkenmerken*

In totaal hebben 646 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 55,6% mannen en 44,4% vrouwen. De leeftijd varieert van 19 tot 87 jaar ( $M = 53,33$ ,  $SD = 12,83$ ). Van de respondenten



had 25,5% een laag opleidingsniveau, 33,5% gemiddeld opleidingsniveau en was 41% hoog opgeleid.

Tabel 3-3 Vergelijking cijfers steekproef met die van de Nederlands bevolking in 2011

	Aantal ( <i>n</i> )			Percentages (%)			Bevolking NL 2011 (%)		
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal
18 t/m 24 jaar	1	9	10	.2	1.4	<b>1.6</b>	4.4	4.3	<b>8.7</b>
25 t/m 34 jaar	26	35	61	4.0	5.4	9.4	6.1	5.6	12.0
35 t/m 44 jaar	54	37	91	8.4	5.7	14.1	7.3	7.2	14.5
45 t/m 54 jaar	81	66	147	12.5	10.2	<b>22.8</b>	7.5	7.4	<b>15.0</b>
55 t/m 64 jaar	122	92	214	18.9	14.2	<b>33.1</b>	6.6	6.6	<b>13.2</b>
65 jaar en ouder	75	48	123	11.6	7.4	19.0	6.8	8.7	15.6
Totaal	359	287	646	55.6	44.4	100	38.7	40.2	79.0

Opmerking. Cijfers Bevolking NL 2011 verkregen via CBS / Statline

In Tabel 3.3 hierboven staan de frequenties van de steekproef uitgezet ten opzichte van de Nederlandse bevolking in 2011, op basis van geslacht en leeftijd. Uit de data blijkt dat de oudere leeftijdsgroepen (45 t/m 64 jaar) oververtegenwoordigd zijn ten opzichte van de jongere leeftijdsgroepen. Daarnaast is de leeftijdsgroep 18 t/m 24 jaar ondergerepresenteerd en heeft deze slechts één mannelijke respondent. Het gebruik van een wegingsfactor voor deze data zou een mogelijke oplossing kunnen zijn om de verdeling in de steekproef te corrigeren.

Op basis van referentiedata (Gouden Standaard) is een wegingsfactor gevormd naar leeftijd en geslacht. Deze wegingsfactor blijkt voor de leeftijdsgroep 18 t/m 24 echter zeer groot te zijn. Biemer and Christ (2008) spreken over extreme gewichten wanneer gewichten groter zijn dan het gemiddelde gewicht, plus drie keer de standaarddeviatie. Voor de gevormde wegingsfactor is het gemiddelde gewicht 1,27 en is de standaarddeviatie 0,80. Extreme gewichten zijn gewichten die een hoger waarde hebben dan 3,65. Voor de leeftijdsgroep is 18 t/m 24 is het gewicht 3,91, waarmee het een extreem gewicht is. Het nadeel van het gebruik van extreme gewichten is dat het voordeel van een geringe vertekening van de data teniet wordt gedaan door het verlies van precisie van de schatters. Om die reden is er gekozen om geen wegingsfactor in dit onderzoek te gebruiken. Dit heeft echter wel als gevolg dat uitspraken over de data moeten worden afgewogen op de leeftijdsgroep waarvoor zij worden gedaan.

### 3.6 *Kwaliteit van het instrument*

Om de interne validiteit van de gebruikte schalen te kunnen waarborgen is een exploratieve factoranalyse uitgevoerd, waarin de voorgestelde constructen zijn getest op betrouwbaarheid en onderscheidend vermogen. De volledige factoranalyse is te vinden in bijlage 3. De constructen uit de factoranalyse zijn te vinden in Tabel 3.4.

De uiteindelijke factoranalyse is gedaan met 24 van de 27 items. De determinant van de correlatiematrix is .000081, groter dan de minimale waarde van 0.00001 en Haitovsky's  $\chi^2_H = .052$ ,  $p < .001$  bevestigt dat de determinant niet nul is. KMO = .83 ("geweldig" volgens Field (2009)) alleen waren de individuele waarden van het construct sociale steun onder de .5, wat een probleem kan zijn. Bartlett's test of sphericity  $\chi^2 (276) = 5991.41$ ,  $p < .001$ , gaf aan dat de correlaties groot genoeg waren voor factoranalyse. Zes factoren hadden een eigenwaarde die hoger was dan Kaiser's criterium van 1 en in combinatie verklaarde deze 62,73% van de variantie. De gemiddelde communaliteit was .627 (minimaal 0,6) waarmee zeker kan worden gesteld dat Kaiser's criterium betrouwbaar is. De gereproduceerde correlatiematrix laat zien dat er 19% residuen zijn van meer dan .05, waarbij opgemerkt wordt dat dit maximaal 50% mag zijn en minder beter betekent. Hieruit mag geconcludeerd worden dat factoranalyse betrouwbare gegevens heeft opgeleverd die gebruikt kunnen worden voor het uitvoeren van de statistische testen die zijn voorgesteld in dit hoofdstuk.

De factoranalyse resulteert in zes componenten die we als volgt gedefinieerd hebben: informele steun, formele steun en overheidssteun als categorieën van sociale steun. Zelfredzaamheid, innovativiteit en 'behoefte aan zekerheid' komen naar voren als persoonlijke factoren. Informele steun kan worden gezien als hulp bij overheidszaken door vrienden, familie, collega's en kennissen. Formele steun is hulp bij overheidszaken door een speciaal persoon of organisatie (vaak een expert). De  $\alpha$ 's van deze constructen staan vermeld in Tabel 3-4. De constructen behoefte aan zekerheid en innovativiteit hebben beiden een  $\alpha$ -waarde die onder de .6

ligt, waarover DeVellis (2003) zegt dat deze onacceptabel zijn. Het verwijderen van items is voor deze twee constructen geen goede optie, omdat voor een construct drie items als minimum wordt beschouwd (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006). Daarom wordt besloten om de constructen te gebruiken zoals ze uit de factoranalyse zijn gekomen.

Het construct 'behoefte aan zekerheid' is in de factoranalyse in de plaats gekomen voor het construct kosmopolitisme. In het theoriehoofdstuk is het construct kosmopolitisme neergezet als de drang om af te wijken van tradities (in dit geval de traditionele kanalen). De CYMYC schaal die is gebruikt om het construct kosmopolitisme te meten bleek niet te houden in de factoranalyse en is uiteengevallen, waarbij één item zich bij het construct innovativiteit heeft gevoegd en een factor is ontstaan met een nieuwe betekenis: 'behoefte aan zekerheid'.

Behoefte aan zekerheid (Need for Closure, NfC) wordt door Webster and Kruglanski (1994) gezien als "onderliggend construct voor verschillende aspecten, namelijk verlangen naar voorspelbaarheid, voorkeur voor order en structuur, ongemak met onduidelijkheid, vastbeslotenheid en kleingeestig" (p. 1049). Volgens de auteurs maakt zekerheid het mogelijk om verwachtingen te hebben en over te gaan op handelen. Behoefte aan zekerheid speelt een rol wanneer er sprake is van tijdsdruk (deadline), wanneer het beantwoorden van een vraag of oplossen van een probleem kostbaar is, of wanneer een vraag of taak als saai of onaantrekkelijk wordt gezien. Pieterse (2009) gebruikt het construct behoefte aan zekerheid in zijn onderzoek naar kanaalkeuze en stelt dat het een voorspeller is voor gedrag. In zijn onderzoek valt het construct behoefte aan zekerheid samen met het construct gewoonte. Zoals in hoofdstuk 2 besproken is zijn keuzes die uit gewoonte worden gedaan cognitief minder belastend.

Tabel 3-4 Uiteindelijke exploratieve factoranalyse

Item	Informele steun	Zelfredzaamheid	Overheidssteun	Formele steun	Behoeft aan zekerheid	Innovativiteit	
SSF1	Mijn familie wil mij helpen besluiten te nemen rondom overheidsdiensten	0,84					
SSV2	Ik kan op mijn vrienden rekenen als er zaken met overheidsdienstverlening mis gaan	0,75					
SSF3	Mijn familie probeert me te helpen met overheidsdiensten	0,74					
SSV1	Mijn vrienden proberen me te helpen met overheidsdiensten	0,73					
SSF2	Ik kan over problemen die ik heb met overheidsdiensten praten met mijn familie	0,73					
SSV3	Ik kan met mijn vrienden praten over de problemen die ik heb met overheidsdiensten	0,71					
ZH3	Dankzij mijn vindingrijkheid weet ik hoe ik in onvoorziene situaties moet handelen	0,80					
ZH5	Ik blijf kalm als ik voor moeilijkheden kom te staan omdat ik vertrouw op mijn vermogen om problemen op te lossen	0,79					
ZH2	Ik vertrouw erop dat ik onverwachte gebeurtenissen doeltreffend aanpak	0,79					
ZH6	Als ik geconfronteerd word met een probleem, heb ik meestal meerdere oplossingen	0,74					
ZH4	Ik kan de meeste problemen oplossen als ik er de nodige moeite voor doe	0,70					
ZH1	Het is voor mij makkelijk om vast te houden aan mijn plannen en mijn doel te bereiken	0,56					
SSO2	Ik kan bij de overheid terecht als ik ondersteuning nodig heb		0,88				
SSO1	De overheid probeert me te helpen als ik hulp nodig heb		0,87				
SSO3	Ik kan op de overheid rekenen als er zaken misgaan met overheidsdienstverlening		0,84				
SSSP2	Ik heb een bijzonder iemand of organisatie die me zekerheid geeft			0,83			
SSSP1	Er is een speciaal persoon of organisatie bij wie ik terecht kan als ik hulp nodig heb			0,79			
SSSP3	Er is een special persoon of organisatie waar ik mee kan praten over de problemen die ik heb met overheidsdiensten			0,75			
KO1	Ik doe graag dingen waar ik me comfortabel bij voel				0,74		
KO3	Ik omring me graag met dingen die vertrouwd voelen				0,72		
KO2	Als ik belangrijke besluiten neem, zoek ik informatie van zoveel mogelijk verschillende bronnen				0,66		
IN2	Ik probeer graag nieuwe dingen uit					0,78	
IN3	Ik ben niet voorzichtig met het uitproberen van nieuwe dingen					0,74	
KO4	Ik leer graag nieuwe dingen van mensen om mij heen					0,50	
<b>Eigenwaardes</b>		<b>3,67</b>	<b>3,44</b>	<b>2,39</b>	<b>2,11</b>	<b>1,82</b>	<b>1,63</b>
<b>% van de variantie</b>		<b>15,27</b>	<b>14,33</b>	<b>9,95</b>	<b>8,81</b>	<b>7,58</b>	<b>6,80</b>
<b><math>\alpha</math></b>		<b>0,86</b>	<b>0,83</b>	<b>0,86</b>	<b>0,80</b>	<b>0,58</b>	<b>0,54</b>

Opmerking. Exploratieve factoranalyse, VARIMAX rotatie (6 rotaties), factorladingen onder .4 weggelaten

## Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk worden verschillende analyses gedaan, waarmee een antwoord kan worden gegeven op de twee onderzoeksvragen, met de daarbij horende deelvragen en hypothesen die zijn opgesteld in hoofdstuk 1 en 2. In §4.1 tot §4.9 worden bron- en kanaalpatronen in kaart gebracht (eerste onderzoeksvraag) en in §4.10 zal de invloed van persoonlijke factoren en sociale steun op bron- en kanaalkeuze worden onderzocht (tweede onderzoeksvraag).

### 4.1 Bronvoorkeur

Deze paragraaf geeft een antwoord op de onderzoeksvraag: voor welke bronnen hebben burgers een voorkeur bij overheidsvragen? De bevindingen voor bronvoorkeur staan hieronder vermeld in Tabel 4.1. Het eerste wat opvalt in de tabel is dat burgers de gemeente de belangrijkste bron vinden met iets meer dan de helft van de respondenten (51%) die hiervoor kiest. Als ook andere overheidsorganisaties (11%) worden meegerekend, kiest in totaal 62% van de burgers voor de overheid gekozen als bron, een redelijke meerderheid.

Tabel 4-1 Bronnen waar respondenten de voorkeur voor hebben bij overheidsvragen

	<i>n</i>	%
De Gemeente	332	51
Een andere overheidsorganisatie	73	11
Familie	64	10
Het internet (google, fora)	59	9
Vrienden	28	4
Een andere organisatie	23	4
Collega's	19	3
Kennissen	17	3
<i>Overig</i>	31	5

Opmerking. *n* = 646

Na overheidsbronnen zijn de belangrijkste genoemde bronnen familie (10%) en het internet (9%). In hoofdstuk 1 is uitgelegd dat het internet (als infrastructuur) als ondersteuningskanaal moet worden gezien, omdat het zelf geen informatie genereert, alleen

verwijst naar mogelijke (overheids)bronnen (van den Boer, 2014). Het kan dus zo zijn dat het percentage overheidsbronnen hoger uitvalt dan de aangenomen 62%.

#### 4.2 Kanaalvoorkeur

Naast de vraag voor welke bron burgers een voorkeur hebben is ook gevraagd naar voorkeur voor een kanaal. Hierbij is gevraagd naar het kanaal wat men het vaakst gebruikt en welk kanaal men het liefst gebruikt (Tabel 4.2). In de vragenlijst is onderscheid gemaakt tussen sociale netwerksites en microblogs, echter omdat de respons voor beide keuzes erg laag was is besloten deze samen te voegen tot ‘sociale media’.

Tabel 4-2 Kanalen waar respondenten de voorkeur voor hebben bij overheidsvragen

	Vaakst gebruikte kanaal		Liefst gebruikte kanaal	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Website	277	43	230	36
Telefoon	164	25	124	26
E-mail	120	19	169	19
Balie	58	9	104	16
Brief	24	4	18	3
Sociale media	3	0	1	0

Opmerking. *n* = 646

De website wordt zowel het vaakst (43%) als het liefst (36%) gebruikt. Verder geven burgers aan dat na de website zij het vaakst de telefoon (25%) zouden willen gebruiken en het liefst e-mail (26%). Burgers blijken meer voorkeur te krijgen voor e-mail te krijgen ten opzichte van de drie belangrijkste kanalen: website, telefoon en de balie; in beide gevallen heeft e-mail de plaats vervangen van de balie. Verder hebben bijna geen burgers een voorkeur voor het schrijven van brieven en sociale media als kanaal; nog geen 5% van de burgers kiest voor het schrijven van een brief of het gebruik van sociale media.

Daarnaast wordt in dit onderzoek de vraag gesteld in welke mate het type bron waar burgers een voorkeur voor hebben gerelateerd is aan het type kanaal waar burgers een voorkeur voor hebben. In Tabel 4.3 zijn overheidsbronnen en niet-overheidsbronnen uitgezet tegen kanaalvoorkeur (liefst gebruikte kanalen). De vier kanalen waarmee deze analyses worden gedaan

zijn: website, telefoon, e-mail en de balie. Deze relatie is onderzocht door middel van een Chi-kwadraat test.

Tabel 4-3 Vergelijking type bron en kanaalvoorkeur (liefst gebruikt)

Type bron		Type kanaal			
		Website	Telefoon	E-mail	Balie
Niet-overheidsbron	Gevonden frequentie	106	63	39	12
	Verwachte frequentie	98.4	58.3	42.6	20.6
	Standaard residu	.8	.6	-.6	-1.9
Overheidsbron	Gevonden frequentie	171	101	81	46
	Verwachte frequentie	178.6	105.7	77.4	37.4
	Standaard residu	-.6	-.5	.4	1.4

Opmerking. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

Er is geen significante associatie tussen de voorkeur voor bronnen en kanalen, wanneer er onderscheid gemaakt wordt tussen overheids- en niet-overheidsbronnen  $\chi^2(3) = 7.558$ ,  $p = .56$ . Individuele cellen kunnen bekeken worden om te kijken of de gevonden frequentie significant afhangt van de verwachte frequentie. Uit de tabel blijken geen kanalen te zijn waarbij significant anders gekozen zou worden op basis van het type bron waar men een voorkeur voor heeft. Wel is te zien dat de voorkeur voor de balie bij voorkeur voor niet-overheidsbronnen lager ligt dan verwacht, hoewel dit verschil niet significant is ( $\chi = -1.9$ ). Anderzijds wordt bij voorkeur voor overheidsbronnen vaker een voorkeur voor de balie gevonden dan zou worden verwacht, hoewel dit ook niet significant is ( $\chi = 1.4$ ). De overige verschillen tussen type bron en soort kanaal zijn erg klein.

In Tabel 4.4 is een Chi-kwadraat test gedaan voor het type bron en ditmaal kanaalvoorkeur (vaakst gebruikte kanaal). Ook voor vaakst gebruikte kanaal en type bron is geen significante associatie gevonden  $\chi^2(3) = 2.054$ ,  $p = .56$ . Daarnaast zijn de individuele verschillen tussen type bron en soort kanaal klein en ook hier allemaal insignificant.

Tabel 4-4 Vergelijking type bron en kanaalvoorkeur (vaakst gebruikt)

Type bron		Type kanaal			
		Website	Telefoon	E-mail	Balie
Niet-overheidsbron	Gevonden frequentie	86	44	63	31
	Verwachte frequentie	82.2	44.3	60.4	37.2
	Standaard residu	.4	.0	.3	-1.0
Overheidsbron	Gevonden frequentie	144	80	106	73
	Verwachte frequentie	147.8	79.7	108.6	66.8
	Standaard residu	-.3	.0	-.3	.8

Opmerking. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

Voor kanaalvoorkeur kan worden geconcludeerd dat het type bron waar men een voorkeur voor heeft niet van invloed is op het kanaal waar men een voorkeur voor heeft. Er zit bijna geen verschil tussen het aantal burgers dat voorkeur voor een kanaal heeft op basis van een overheids- of niet-overheidsbron. Het enige kanaal wat nog enigszins (maar niet significant) afwijkt is de balie en hier is een tegenovergestelde relatie te vinden tussen type bron en gekozen kanaal dan werd verwacht. Het blijkt dat bij het gebruik van overheidsbronnen er een grotere voorkeur bestaat voor de balie. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen die de overheid als voorkeursbron hebben zich ook afhankelijker van de overheid opstellen.

### 4.3 *Voorgenomen bronkeuze*

In deze paragraaf wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvraag: welke bron zou men kiezen wanneer men een waarheidsgetrouwe situatie wordt voorgelegd? Respondenten zijn twee scenario's voorgelegd voor voorgenomen bronkeuze in eerste instantie en één scenario voor voorgenomen bronkeuze in tweede instantie. In Tabel 4.5 staan de voorgenomen bronkeuzes vermeld, waarbij de voorgenomen bronkeuze in eerste instantie voor beide scenario's is samengenomen.



Tabel 4-5 Voorgenomen bronkeuze van burgers bij overheidsvragen

	Voorgenomen eerste bronkeuze		Voorgenomen tweede bronkeuze	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
De overheid	435	67	304	47
Een andere organisatie	47	7	182	28
Familie	34	5	25	4
Geen van bovenstaande	25	4	30	5
Vrienden	22	3	18	3
Kennissen	10	1	14	2
Collega's	3	0	9	1
<i>Anders</i>	72	11	64	10

Opmerking. *n* = 646

Bij voorgenomen eerste bronkeuze heeft een ruime meerderheid (67%) van de burgers het voornemen voor een overheidsbron. De overheid wordt bij tweede voorgenomen bronkeuze ook het meest genoemd, maar vormt geen meerderheid (47%). Een andere organisatie vormt na de overheid, zowel in eerste als in tweede instantie bij voorgenomen bronkeuze, de belangrijkste bron. Blijkbaar is het zo dat wanneer mensen een beter overzicht hebben van de situatie (doordat deze door de onderzoeker beschreven is) het voornemen eerder voor een niet-overheidsorganisatie is. Bij bronvoorkeur was juist te zien dat in het algemeen bij een overheidsvraag automatisch aan de overheid wordt gedacht.

#### 4.4 Voorgenomen kanaalkeuze

Naast voorgenomen bronkeuze is de onderzoeksvraag ook gesteld voor voorgenomen kanaalkeuze (in eerste en tweede instantie). We willen weten welk kanaal men zou kiezen wanneer men een waarheidsgetrouwe situatie wordt voorgelegd. Ook voor voorgenomen kanaalkeuze in eerste instantie zijn de twee scenario's samengevoegd. In Tabel 4.6 zijn voorgenomen eerste- en voorgenomen tweede kanaalkeuze uiteengezet.

Tabel 4-6 Voorgenomen kanaalkeuze van burgers bij overheidsvragen

	Voorgenomen eerste kanaalkeuze		Voorgenomen tweede kanaalkeuze	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Website	307	47	166	26
Telefoon	154	24	214	33
Balie	105	16	157	24
E-mail	54	8	69	11
Geen van bovenstaande	11	2	16	3
Brief	9	1	14	2
<i>Anders</i>	7	1	10	2

Opmerking. *n* = 646

Bij voorgenomen kanaalkeuze in eerste instantie bezet de website (47%) wederom de eerste plek, ditmaal gevolgd door de telefoon (24%). Voor de voorgenomen kanaalkeuze in tweede instantie blijkt de telefoon (33%) het belangrijkste kanaal, gevolgd door de website (26%). De balie bezet de derde plek in eerste en in tweede instantie en daarmee hebben burgers vaker een voornemen voor de balie dan een voornemen voor e-mail, terwijl de voorkeur voor e-mail als bron groter is dan de voorkeur voor de balie.

Zoals wordt verwacht wordt bij voorgenomen bronkeuze in tweede instantie een persoonlijk kanaal, de telefoon, het meest genoemd. Toch hebben burgers ook in tweede instantie nog veel het voornemen voor de website, bijvoorbeeld net iets meer dan voor de balie.

Een Chi-kwadraat test met het voorgenomen type bron en het type voorgenomen kanaal in eerste instantie (Tabel 4.7) resulteert niet in een significante associatie  $\chi^2(3) = 3.170$   $p = .37$ . Ook voor het voorgenomen kanaal in tweede instantie bestaat geen significante associatie met het type bron (Tabel 4.8) wat hierbij gekozen is  $\chi^2(3) = 2.660$   $p = .45$ .

Tabel 4-7 Vergelijking type bron en voorgenomen kanaalkeuze in eerste instantie

Type bron		Type kanaal			
		Website	Telefoon	E-mail	Balie
Niet-overheidsbron	Gevonden frequentie	58	34	11	33
	Verwachte frequentie	62.6	36.7	10.8	25.9
	Standaard residu	-.6	-.4	.1	1.4
Overheidsbron	Gevonden frequentie	227	133	38	85
	Verwachte frequentie	222.4	130.3	38.2	92.1
	Standaard residu	.3	.2	.0	-.7

Opmerking. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

Tabel 4-8 Vergelijking type bron en voorgenomen kanaalkeuze in tweede instantie

		Type kanaal				
		Website	Telefoon	E-mail	Balie	
Type bron	Niet-overheidsbron	Gevonden frequentie	84	99	27	72
		Verwachte frequentie	77.2	99.6	32.1	73.1
		Standaard residu	.8	-.1	-.9	-.1
	Overheidsbron	Gevonden frequentie	82	115	42	85
		Verwachte frequentie	88.8	114.4	36.9	83.9
		Standaard residu	-.7	.1	.8	.1

Opmerking. \* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

Omdat voorgenomen kanaalkeuze in eerste en in tweede instantie onderzocht is, zijn deze met elkaar vergeleken (Tabel 4.9). De tabel moet van links naar rechts worden gelezen; zo zijn 30 respondenten (18%) die in tweede instantie een voornemen voor de website hebben vanuit de telefoon gekomen en hebben slechts 8 respondenten (5%) in eerste instantie het voornemen voor e-mail, voordat zij in tweede instantie het voornemen voor de website hebben. Op de diagonaal (vetgedrukt) zijn de respondenten te vinden die niet van kanaal zijn gewisseld, dit zijn de kanaaltrouwe burgers.

Tabel 4-9 Voorgenomen kanaal dat wordt gebruikt in tweede instantie ten opzichte van het eerste gebruikte kanaal

2 <sup>e</sup> instantie	1 <sup>e</sup> instantie		Website Telefoon Balie E-mail							
			Website		Telefoon		Balie		E-mail	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Website	<b>103</b>	<b>63</b>	30	18	23	14	8	5		
Telefoon	101	48	<b>71</b>	<b>34</b>	24	11	14	7		
Balie	39	26	47	31	<b>59</b>	<b>39</b>	7	5		
E-mail	34	50	10	15	6	9	<b>18</b>	<b>27</b>		

In de laatste plaats is voor voorgenomen keuze een stroomdiagram opgesteld. Deze is te vinden in bijlage 4. Dit stroomdiagram vormt geen direct onderdeel van de analyse, maar geeft een voorbeeld van een grafische manier om bron- en kanaalkeuze in kaart brengen.

#### 4.5 Bronkeuze bij daadwerkelijk gebruik

Deze paragraaf behandelt de onderzoeksvragen: welke bronnen kiezen burgers in eerste en in tweede instantie als zij een overheidsvraag hebben. In totaal hebben  $n = 303$  respondenten (47%) van de  $n = 606$  respondenten in de afgelopen 12 maanden een vraag aan de overheid of een probleem met de overheid (ten tijde van het afnemen van de vragenlijst). In de vragenlijst is gevraagd welke bron als laatste is geraadpleegd; daarmee wordt gevraagd naar de daadwerkelijke keuze die mensen hebben gemaakt. Daarnaast is ook gevraagd of respondenten hiervoor ook al eerder een bron hadden gebruikt om de vraag mee te beantwoorden. Aan de hand hiervan zijn deze vragen gehercodeerd naar bronkeuze in eerste instantie en bronkeuze in tweede instantie (Tabel 4.10).

In totaal bleken 45 respondenten (15%) meer dan één bron nodig te hebben gehad om een antwoord te vinden; in deze gevallen is er sprake geweest van bronwisseling. Dit aantal ligt een stuk hoger dan het aantal respondenten dat bij bronvoorkeur aangaf een combinatie van bronnen te willen gebruiken (1%). Daarmee lijkt het dat het gebruik van een combinatie van bronnen eerder een noodzaak is dan een vrijwillige keuze.

Tabel 4-10 Bronkeuze in eerste en tweede instantie bij laatste contact met de overheid

	Eerste bronkeuze (n=303)		Tweede bronkeuze (n=45)	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
De Gemeente	185	61	23	51
Een andere overheidsorganisatie	40	13	7	13
Geen bron gebruikt	17	6	0	0
<i>Het internet (google, fora)</i>	13	4	0	0
Een andere organisatie	13	4	8	18
Familie	12	4	4	9
Kennissen	4	1	1	2
Collega's	3	1	1	2
Vrienden	2	1	0	0
<i>Overig</i>	14	5	1	2

Opmerking.  $n = 303$

Net als bij bronvoorkeur geldt voor eerste en tweede bronkeuze dat de gemeente de meest gekozen bron is. Eerste bronkeuze vertoont grote overeenkomsten met bronvoorkeur; de

gemeente samen met andere overheidsorganisaties vormen de belangrijkste bronnen. Daarnaast blijkt na het kiezen van overheidsbronnen 6% van de respondenten aangeeft geen bron te hebben gebruikt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat daadwerkelijke bronkeuze in eerste instantie, net als daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie, uit gewoonte wordt gedaan en dat respondenten niet bewust hebben nagedacht over de bron die ze hebben gebruikt.

Een andere verdeling wordt gevonden voor daadwerkelijke bronkeuze in tweede instantie waar nog steeds de gemeente (51%) de belangrijkste bron is, maar nu een andere organisatie (18%) de plaats heeft ingenomen van een andere overheidsorganisatie (13%). Met een andere organisatie kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het bedrijf waar iemands boekhouder werkt.

Naast de verdeling van responses voor daadwerkelijke bronkeuze is ook naar de redenen voor daadwerkelijke bronkeuze gevraagd. Respondenten mochten meerdere redenen selecteren. Het overzicht hiervan is te vinden in Tabel 4.11 hieronder. In deze tabel staan twee kolommen. In eerste kolom staat het aantal keer dat een reden genoemd is van de totale aantal redenen ( $n = 497$ ) die zijn genoemd (sommige respondenten hebben meerdere redenen genoemd). In de tweede kolom is het percentage genoemd van een gekozen reden ten opzichte van de andere redenen.

Tabel 4.11 Redenen voor bronkeuze (meerdere redenen mogelijk)

Reden voor kiezen bepaalde bron	Responses	
	<i>n</i>	%
Ik gebruik deze bron altijd in eerste instantie	71	14
Vanwege de zekerheid die deze bron me geeft	61	12
Op basis van mijn eerdere ervaringen	54	11
Deze bron is dichtbij	53	11
Deze bron is betrouwbaar	49	10
Vanwege het gemak	45	9
Vanwege de moeilijkheid van mijn vraagstuk/de dienst	44	9
Deze bron is een expert	40	8
Anders, namelijk:	38	8
Niet bewust over nagedacht	19	4
De onduidelijkheid van mijn vraag/de dienst	14	3
Vanwege de kosten	9	2
Totaal	497	100

Opmerking. Aantal respondenten  $n = 303$

De meest genoemde reden om een bron te kiezen is dat deze bron altijd in eerste instantie wordt gekozen, gevolgd door de zekerheid die een bron iemand geeft en als derde de ervaring die men met de bron heeft. Deze drie redenen staan in lijn met wat besproken is in de literatuur; een keuze wordt meestal gedaan uit gewoonte. Zolang met de bron de vraag beantwoord kan worden is er geen behoefte om te veranderen. Pas wanneer er met de gekozen bron geen antwoord wordt gevonden begint men actief na te denken over welke bron geschikt kan zijn voor het probleem waar men voor staat. Na de drie bovengenoemde redenen komen vooral de snelheid en het gemak naar voren.

In hoofdstuk 2 kwam naar voren dat vanuit de literatuur kon worden vastgesteld of kwaliteit van de bron of toegankelijkheid van de bron de belangrijkste reden was om voor een bron te kiezen. Op basis wat van in Tabel 4.11 gevonden is zou gezegd kunnen worden dat beiden niet de belangrijkste reden zijn om voor een bron te kiezen, maar dat een bron uit gewoonte wordt gekozen.

#### *4.6 Kanaalkeuze bij daadwerkelijk gebruik*

Net als bij bronkeuze is ook kanaalkeuze bij het laatste contact met de overheid gehercodeerd daadwerkelijk gekozen kanaal in eerste en tweede instantie. Daarbij wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen: welke kanalen kiezen burgers als zij contact hebben met de overheid in eerste en tweede instantie (Tabel 4.12). In totaal zijn 90 respondenten (30%) gewisseld van kanaal; zij hadden een combinatie van kanalen nodig om een antwoord te vinden op een overheidsvraag (of oplossing te vinden voor een overheidsprobleem). Kanaalwisseling heeft bij de respondenten die in de afgelopen 24 maanden een vraag hadden aan- of probleem hadden met de overheid twee keer zo vaak plaatsgevonden als bronwisseling.

Bij de eerste kanaalkeuze was de website het meest gekozen kanaal, terwijl bij tweede kanaalkeuze de telefoon het meest werd gebruikt. Zowel de website als de telefoon worden gevolgd door persoonlijk contact in beide instanties. Sociale media wordt het minst gekozen, wat

in lijn is met de laagste score bij kanaalvoorkeur. Voor de telefoon en e-mail is dit voor het eerst gebruikte kanaal juist omgekeerd. Hoewel de voorkeur bij mensen, na de website, uitgaat voor e-mail en telefoon wordt persoonlijk contact meer gekozen bij eerste kanaalkeuze.

Bij tweede kanaalkeuze kiezen mensen vooral voor persoonlijke kanalen, de telefoon en persoonlijk contact zijn samen goed voor 58% van de gekozen kanalen. Daarnaast is het opvallend dat schriftelijk het derde meest gekozen kanaal is. Dit zou verklaard kunnen worden met het construct behoefte aan zekerheid wat in de factoranalyse gevonden is. Het schriftelijk stellen van een vraag kan mensen het gevoel van zekerheid geven dat een vraag in behandeling wordt genomen.

Tabel 4-12 Kanaalkeuze in eerste en tweede instantie bij laatste contact met de overheid

	Eerste kanaalkeuze (n=303)		Tweede kanaalkeuze (n=90)	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Website	91	30	10	11
Persoonlijk contact	84	28	25	28
Telefoon	70	23	28	31
E-mail	33	11	11	12
Schriftelijk	20	7	13	14
Geen kanaal gebruikt	3	1	1	1
Anders	2	1	2	2
Sociale media	0	0	0	0

Opmerking. *n* = 303

Zoals bij bronvoorkeur en voorgenomen bronkeuze in eerste en in tweede instantie is gedaan, is voor daadwerkelijke bronkeuze in eerste en tweede instantie de relatie tussen het type bron en type kanaal dat gekozen is onderzocht met een Chi-kwadraat test (Tabel 4.13). Voor daadwerkelijke bronkeuze in eerste instantie is geen significante associatie te vinden tussen het type bron en type kanaal dat gekozen is,  $\chi^2(3) = 3.910$   $p = .27$ .

Tabel 4-13 Vergelijking type bron en daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie

Type bron		Type kanaal			
		Website	Telefoon	E-mail	Balie
Niet-overheidsbron	Gevonden frequentie	21	10	7	11
	Verwachte frequentie	16.1	12.3	5.7	14.9
	Standaard residu	1.2	-.7	.5	-1.0
Overheidsbron	Gevonden frequentie	67	57	24	70
	Verwachte frequentie	71.9	54.7	25.3	66.1
	Standaard residu	-.6	.3	-.3	.5

Opmerking. \* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

Daarentegen blijkt er wel een significante associatie te bestaan tussen het type bron en type kanaal wat men in tweede instantie kiest,  $\chi^2(3) = 11.712$   $p = .01$  (Tabel 4.13). Als naar de individuele associaties wordt gekeken is alleen voor e-mail een statistisch significante relatie te vinden,  $\zeta = 2.0$ . Of deze relatie ook een daadwerkelijk effect is kan worden betwijfeld; volgens Agresti and Finlay (2009) moeten  $\zeta$ -waardes, om effecten door statistische toevaligheid uit te kunnen sluiten, een waarde van 3 of meer hebben.

Tabel 4-14 Vergelijking type bron en daadwerkelijke kanaalkeuze in tweede instantie

Type bron		Type kanaal			
		Website	Telefoon	E-mail	Balie
Niet-overheidsbron	Gevonden frequentie	3	3	4	0
	Verwachte frequentie	1.9	4.2	1.5	2.3
	Standaard residu	.8	-.6	2.0*	-1.5
Overheidsbron	Gevonden frequentie	2	8	0	6
	Verwachte frequentie	3.1	6.8	2.5	3.7
	Standaard residu	-.6	.5	-1.6	1.2

Opmerking. \* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

In Tabel 4.15 is de relatie tussen het daadwerkelijk gekozen kanaal in eerste instantie vergeleken met het daadwerkelijke gekozen kanaal in tweede instantie. De resultaten moeten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, omdat het aantal respondenten wat daadwerkelijk een tweede kanaalkeuze heeft gemaakt laag is. In de tabel is te zien dat iets meer dan driekwart van de respondenten (78%) trouw blijft aan de website in tweede instantie; deze percentages liggen een stuk lager voor de andere drie kanalen. Met name e-mail blijkt een kanaal te zijn wat opvolgend wordt gebruikt, nadat in eerste instantie een ander kanaal is geraadpleegd.



**Tabel 4.15** Daadwerkelijk gekozen kanaal dat wordt gebruikt in tweede instantie ten opzichte van het eerste gebruikte kanaal

2 <sup>e</sup> instantie	1 <sup>e</sup> instantie							
	Website		Telefoon		Balie		E-mail	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Website	7	<b>78</b>	1	11	1	11	0	0
Telefoon	11	41	<b>8</b>	<b>30</b>	2	7	6	22
Balie	8	36	5	23	<b>8</b>	<b>36</b>	1	5
E-mail	4	36	5	46	0	0	<b>2</b>	<b>18</b>

In Tabel 4.16 staan de redenen die zijn gekozen om voor een kanaal te kiezen. De meest genoemde reden is het gemak waarmee het kanaal kan worden gebruikt (door 25% van de respondenten als redenen genoemd en 41% van alle redenen bij elkaar). Als tweede reden wordt de snelheid waarmee een antwoord met het kanaal kan worden gekregen genoemd. Na deze twee redenen volgen respectievelijk ‘op basis van eerdere ervaringen’ en ‘de zekerheid die het kanaal geeft’. Opvallend is dat de volgorde bij kanalen omgekeerd is aan die van bronnen; bij kanalen geldt vooral het belang van gemak en snelheid (kanaaleigenschappen) en minder de gewoonte en zekerheid die bij het gebruik van een kanaal hoort.

In slechts 6% van de gevallen (9% van het totaal aantal redenen) wordt gekozen voor een kanaal omdat deze is aangeraden. De invloed die niet-overheid bronnen uitoefenen blijkt in de praktijk dus mee te vallen.

Zoals ook bij bronkeuze blijkt, zijn de kosten die een kanaal met zich meebrengen niet een belangrijke redenen om voor een bron te kiezen. Financiële moeite is in de praktijk dus slechts van kleine invloed ten opzichte van fysieke en cognitieve moeite.

Tabel 4.16 Redenen voor kanaalkeuze (meerdere antwoorden mogelijk)

Reden voor kiezen bepaald kanaal	Responses	
	<i>n</i>	%
Vanwege het gemak waarmee ik dit kanaal kan gebruiken	124	25
Vanwege de snelheid waarmee ik via dit kanaal een antwoord heb	93	19
Op basis van mijn eerdere ervaringen	72	14
Vanwege de zekerheid die goed via dit kanaal is over te dragen	53	11
Ik gebruik dit kanaal altijd	42	8
Vanwege de moeilijkheid van mijn vraagstuk/de dienst	38	8
Het is mij aangeraden dit kanaal te gebruiken	28	6
Anders, namelijk:	21	4
Vanwege de kosten die het gebruik van dit kanaal met zich meebrengen	17	3
Niet bewust over nagedacht	11	2
De onduidelijkheid van mijn vraag	4	1
Totaal	503	100

Opmerking. Aantal respondenten  $n = 303$

#### 4.7 Toekomstige bronkeuze

Deze paragraaf behandelt de onderzoeksvraag: welke bron kiezen burgers bij een toekomstig contact met de overheid? Er is respondenten te gevraagd, nadat zij hun daadwerkelijke keuze (in eerste en tweede instantie) hadden gegeven, aan te geven welke bron zij zouden gebruiken bij een volgend contact. Ook bij toekomstige bronkeuze is de gemeente de belangrijkste bron (56%) en nemen overheidsbronnen samen 67% van de bronnen voor hun rekening. Familie, vrienden, kennissen en collega's samen zijn goed voor 9% van de bronnen, wat slechts een klein percentage is.

Tabel 4.17 Bron die gebruikt zou worden bij een volgend contact

	<i>n</i>	%
De gemeente	171	56
Een andere overheidsorganisatie	32	11
Geen van bovenstaande	22	7
Vraagafhankelijk	16	5
Een andere organisatie	11	4
Het internet (google, fora)	11	4
Familie	9	3
De betreffende organisatie	9	3
Vrienden	7	2
Kennissen	5	2
Collega's	5	2

Opmerking.  $n = 303$

Opvallend is dat 5% van de respondenten aangeeft dat de gekozen bron in een volgende instantie vraagafhankelijk is; bij bronvoorkeur is deze antwoordmogelijkheid nauwelijks genoemd, wat een indicatie kan zijn dat bij het proces van toekomstige bronkeuze meer nagedacht wordt over de 'fit' tussen de vraag of de taak en de te gebruiken bron dan bij bronvoorkeur. Aan de andere kant geeft 7% aan geen bron te gebruiken de volgende keer, wat vraagtekens zet bij de vraag of er daadwerkelijk goed wordt nagedacht over de bron die het beste voor een bepaalde dienst gebruikt kan worden.

#### 4.8 Toekomstige kanaalkeuze

Bij toekomstige kanaalkeuze heeft men een voorkeur voor de website (32%) en de telefoon (23%). Wederom is te zien dat er een voorkeur voor e-mail (20%) is ten opzichte van de balie (18%). Daarmee lijkt toekomstige kanaalkeuze het meest overeen te komen met het kanaal dat men het vaakst gebruikt en minder met het kanaal wat men het liefst gebruikt.

Tabel 4.18 Kanaal dat gebruikt zou worden bij een volgend contact (n=303)

	<i>n</i>	%
Website	98	32
Telefoon	70	23
E-mail	61	20
Balie	53	18
Schriftelijk	13	4
<i>Anders</i>	8	3

Opmerking: *n* = 303

Als gekeken wordt naar de relatie tussen het type bron en type kanaal die respondenten bij een volgend gebruik zouden kiezen (Tabel 4.19) is te constateren dat hier geen significante associatie tussen te vinden is  $\chi^2(3) = 1.664$   $p = .65$ . Of men de overheid als bron gebruikt of een niet-overheidsbron raadpleegt heeft geen invloed op het kanaal dat gekozen wordt.

Tabel 4.19 Vergelijking type bron en toekomstige kanaalkeuze

Type bron		Type kanaal			
		Website	Telefoon	E-mail	Balie
Niet-overheidsbron	Gevonden frequentie	15	9	13	9
	Verwachte frequentie	15.6	11.4	10.1	9.0
	Standaard residu	-.1	-.7	.9	.0
Overheidsbron	Gevonden frequentie	70	53	42	40
	Verwachte frequentie	69.4	50.6	44.9	40.0
	Standaard residu	.1	.3	-.4	.0

Opmerking. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

#### 4.9 Opmerkelijke verschillen

##### 4.9.1 Redenen voor daadwerkelijke bron- en kanaalkeuze in eerste en tweede instantie

In de vorige paragrafen is naar voren gekomen dat tussen daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste en in tweede instantie een duidelijk verschil zit. Daarom gaan we dieper in op de redenen voor bron- en kanaalkeuze door deze te vergelijken voor de eerste en tweede instantie.

In Tabel 4.20 zijn de redenen voor daadwerkelijke bronkeuze in eerste en in tweede instantie apart weergegeven. Er blijkt een duidelijk verschil te zitten per instantie in de redenen die worden gegeven om voor een bepaalde bron te kiezen. Voor daadwerkelijke bronkeuze in eerste instantie is gewoonte de doorslaggevende factor, gevolgd door gemak en daarna kwaliteit van de bron. Voor daadwerkelijke bronkeuze in tweede instantie blijkt er meer te worden gekeken naar de kwaliteit van de informatie die nodig is voor de taak. Toch scoort ook hier gewoonte nog steeds hoog. Een duidelijker onderscheid is te vinden tussen kwaliteit van de bron en gemak. In tweede instantie is kwaliteit van de bron een stuk belangrijker dan of de bron makkelijk te bereiken is.

Tabel 4.20 Redenen voor bronkeuze in eerste en tweede instantie

<b>Redenen voor kiezen bron in eerste instantie</b>	Responses	
	<i>n</i>	%
Ik gebruik deze bron altijd in eerste instantie	59	14
Vanwege de zekerheid die deze bron me geeft	53	13
Deze bron is dichtbij	47	11
Op basis van mijn eerdere ervaringen	46	11
Vanwege het gemak	41	10
Deze bron is betrouwbaar	40	10
Anders, namelijk:	32	8
Deze bron is een expert	31	8
Vanwege de moeilijkheid van mijn vraagstuk/de dienst	30	7
Niet bewust over nagedacht	17	4
De onduidelijkheid van mijn vraag/de dienst	10	2
Vanwege de kosten	9	2
Totaal	415	100
<b>Redenen voor kiezen bron in tweede instantie</b>		
Vanwege de moeilijkheid van mijn vraagstuk/de dienst	14	17
Ik gebruik deze bron altijd in eerste instantie	12	15
Deze bron is een expert	9	11
Deze bron is betrouwbaar	9	11
Vanwege de zekerheid die deze bron me geeft	8	10
Op basis van mijn eerdere ervaringen	8	10
Deze bron is dichtbij	6	7
Anders, namelijk:	6	7
Vanwege het gemak	4	5
Totaal	82	100

Opmerking. *n* eerste instantie = 258. *n* tweede instantie = 45

Eenzelfde vergelijking is vervolgens gedaan voor kanaalkeuze, waar per instantie wordt gekeken naar de redenen waarom bij het laatste contact voor een kanaal gekozen is (Tabel 4.21). Het verschil per instantie is voor daadwerkelijke een stuk minder duidelijk dan bij daadwerkelijke bronkeuze. Zowel bij daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie als bij daadwerkelijke kanaalkeuze in tweede instantie zijn snelheid (respectievelijk 19% en 26%) en gemak (respectievelijk 28% en 16%) de belangrijkste redenen om een kanaal te kiezen. In eerste instantie is gemak het belangrijkste, terwijl in tweede instantie de snelheid waarmee een antwoord gekregen wordt belangrijker is. Dat voor tweede kanaalkeuze snelheid belangrijker is, kan te wijten zijn aan de behoefte aan zekerheid die een grotere rol gaat spelen bij mensen, wanneer zij in eerste instantie geen antwoord gevonden hebben.

Tabel 4.21 Redenen voor kanaalkeuze in eerste en tweede instantie

<b>Redenen voor kiezen kanaal in eerste instantie</b>	Responses	
	<i>n</i>	%
Het gemak waarmee ik dit kanaal kan gebruiken	101	28
De snelheid waarmee ik via dit kanaal een antwoord heb	67	19
Op basis van mijn eerdere ervaringen	51	14
Vanwege de zekerheid die goed via dit kanaal is over te dragen	37	10
Ik gebruik dit kanaal altijd	32	9
Vanwege de moeilijkheid van mijn vraagstuk/de dienst	20	6
Het is mij aangeraden dit kanaal te gebruiken	14	4
Anders, namelijk:	13	4
De kosten die het gebruik van dit kanaal met zich meebrengen	10	3
Niet bewust over nagedacht	10	3
De onduidelijkheid van mijn vraag	2	1
<b>Totaal:</b>	<b>357</b>	<b>100</b>
<b>Redenen voor kiezen kanaal in tweede instantie</b>		
De snelheid waarmee ik via dit kanaal een antwoord heb	26	18
Het gemak waarmee ik dit kanaal kan gebruiken	23	16
Op basis van mijn eerdere ervaringen	21	14
Vanwege de moeilijkheid van mijn vraagstuk/de dienst	18	12
Vanwege de zekerheid die goed via dit kanaal is over te dragen	16	11
Het is mij aangeraden dit kanaal te gebruiken	14	10
Ik gebruik dit kanaal altijd	10	7
Anders, namelijk:	8	6
De kosten die het gebruik van dit kanaal met zich meebrengen	7	5
De onduidelijkheid van mijn vraag	2	1
Niet bewust over nagedacht	1	1
<b>Totaal:</b>	<b>146</b>	<b>100</b>

Opmerking. *n* eerste instantie = 213. *n* tweede instantie = 90

Het meest opvallende uit Tabel 4.20 is dat kanaalkeuze zich ten opzichte van bronkeuze veel constanter gedraagt. Waar bij bronkeuze een duidelijk verschil tussen eerste en tweede instantie te vinden is, is dit verschil voor kanaalkeuze een stuk minder duidelijk. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bronkeuze (in plaats van wat Pieterse (2009) zegt dat bij kanaalkeuze plaatsvindt) meer het cognitieve gedeelte van het informatiezoekproces is, waar een afwegingsproces over kwaliteit van informatie zich afspeelt. Kanaalkeuze lijkt daarentegen vooral op snelheid en gemak te richten.

#### 4.9.2 *Vergelijking verschillende fasen*

In Tabel 4.22 staan de aantallen van respondenten die voor elke vraag of elk probleem hetzelfde kanaal (zouden) kiezen. Voorkeur, wat gemeten is met het kanaal wat het liefst en het vaakst

gebruikt zou worden heeft met 64% de hoogste overeenkomst. Wanneer voorkeur met daadwerkelijke keuze in eerste instantie wordt vergeleken, dan kiest 28% van de respondenten in alle drie de keuzes voor hetzelfde kanaal. Het verschil tussen kanaalkeuze in eerste en tweede instantie ligt iets hoger; 32% kiest in eerste instantie en in tweede instantie hetzelfde kanaal.

Een ander verschil is te vinden tussen kanaalvoorkeur en toekomstige kanaalkeuze. Bij kanaalvoorkeur kiest 64% van de respondenten nog voor hetzelfde kanaal, wanneer men toekomstige kanaalkeuze hier aan toevoegt is dit nog 43%. Wat dit zou kunnen betekenen is dat het kanaal wat het laatst gebruikt is toch een bepaalde invloed heeft op iemands voorkeur. Namelijk dat het gebruik van een kanaal de beoordeling (bij een toekomstige keuze) positief beïnvloedt. Dit valt namelijk samen met het percentage dat zowel met voorkeur als keuze in eerste instantie hetzelfde kanaal kiest.

Tabel 4.22 Vergelijking van respondenten die niet wisselen van kanaal (per fase)

	Voorkeur	Voorkeur, Eerste keuze	Eerste- en Tweede instantie	Voorkeur, Eerste- en Tweede instantie	Voorkeur, Toekomstige keuze	Alle keuzes
Balie	43	6	8	1	11	1
Telefoon	77	16	8	3	28	3
Website	196	48	7	2	59	1
E-mail	88	15	2	2	30	2
Post	8	1	4	0	1	0
Sociale media	0	0	0	0	0	0
<i>n</i>	412	86	29	8	129	7
<i>n</i> steekproef	646	303	90	90	303	90
% niet gewisseld	64	28	32	9	43	8

In Tabel 4.23 is een overzicht van de gekozen bronnen en kanalen per fase te zien. Hierin is te zien dat de keuzes per fase behoorlijk verschillen. Dit hoeft echter niet te betekenen dat het meten van voorkeur, voorgenomen keuze en toekomstige keuze onnodig of niet nuttig is. Zo kan er ook namelijk naar individuele percentages van kanalen worden gekeken. Zo kan bijvoorbeeld het percentage van vaakst gebruikte kanaal voor de telefoon (25%) gebruikt worden als controle voor het percentage dat bij daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie de telefoon gebruikt (23%). Op deze manier kun je een robuustere voorspelling maken die niet alleen gebaseerd is op gemeten gebruik, maar ook attitudes en voornemens in beschouwing neemt.

Tabel 4.23 Overzicht van de gekozen bronnen en kanalen per fase

Alle respondenten in het onderzoek (n=646)	Voorkeur (vaakst)	Voorkeur (liefst)	Voorgenomen keuze eerste instantie		Voorgenomen keuze tweede instantie			
			%	%	%	%		
	Overheidsbronnen		62	Overheidsbronnen	74	Overheidsbronnen	52	
	Niet-overheidsbronnen		38	Niet-overheidsbronnen	26	Niet-overheidsbronnen	48	
	%	%		%	%	%		
	Website	43	Website	36	Website	47	Telefoon	33
	Telefoon	25	E-mail	26	Telefoon	24	Website	26
	E-mail	19	Telefoon	19	Balie	16	Balie	24
	Balie	9	Balie	16	E-mail	8	E-mail	11
	% alle kanalen:	96	% alle kanalen:	97	% alle kanalen:	95	% alle kanalen:	94

Deel van de respondenten dat in de afgelopen 24 maand een overheidsvraag had (n=303)	Daadwerkelijke keuze eerste instantie		Daadwerkelijke keuze tweede instantie	
		%		%
	Overheidsbronnen	74	Overheidsbronnen	64
	Niet-overheidsbronnen	26	Niet-overheidsbronnen	36
	Website	30	Telefoon	31
	Balie	28	Balie	28
	Telefoon	23	E-mail	12
	E-mail	11	Website	11
	% alle kanalen:	92	% alle kanalen:	82

Deel van de respondenten dat in de afgelopen 24 maand een overheidsvraag had (n=303)	Toekomstige keuze	
		%
	Overheidsbronnen	67
	Niet-overheidsbronnen	33
	Website	32
	Telefoon	23
	E-mail	20
	Balie	18
	% alle kanalen:	93



#### *4.10 Voorspellers van bron- en kanaalkeuze*

In deze paragraaf worden voorspellers voor bron- en kanaalkeuze gezocht. Deze voorspellers worden gezocht voor daadwerkelijke bron- en kanaalkeuze in eerste en in tweede instantie. Er wordt gebruik gemaakt van binaire logistische regressie, waarbij voor bronkeuze het onderscheid wordt gemaakt tussen overheids- en niet-overheidsbronnen en bij kanaalkeuze tussen elektronische en traditionele kanalen.

##### *4.10.1 Daadwerkelijke bronkeuze in eerste instantie*

De resultaten voor de logistische regressie voor bronkeuze in eerste instantie zijn te vinden in Tabel 4.24. Het uitgangspunt van logistische regressie is dat het regressiemodel een betere voorspelling geeft ten opzichte van een ‘kansmodel’ dat alleen uitgaat van een statistische verdeling (Field, 2009). Hiervoor wordt de log likelihood waarde (-2LL) van het kansmodel vergeleken met die van het regressiemodel. Een daling van de -2LL waarde betekent dat het model een betere fit heeft met de data dan het kansmodel. Het verschil tussen de -2LL van het kansmodel en het regressiemodel heeft een Chi-kwadraat verdeling, de zogenaamde ‘residual chi-square statistic’ (Field, 2009). Voor dit model is de verbetering ten opzichte van het kansmodel niet significant ( $\chi^2(11) = 18.60, p = .07$ ). De Cox en Schnell  $R^2$  (.06) en de Nagelkerke  $R^2$  (.10) geven beide een indicatie van de verklaarde variantie van het model ten opzichte van het ‘kansmodel’ (Field, 2009). Deze kunnen een waarde aannemen tussen de 0 en de 1. Hogere waardes betekenen dat het model een betere voorspelling van bronkeuze in eerste instantie geeft. De Hosmer en Lemeshow test laat een niet significant resultaat zien ( $\chi^2(8) = 11.38, p = .11$ ). Met deze test wordt gekeken of er verschillen zitten in de frequenties van de waargenomen data en de data voorspeld door het model (Field, 2009). Deze dient niet significant te zijn om het model te kunnen interpreteren, wat voor dit model het geval is.

Tabel 4.24 Logistische regressie daadwerkelijke bronkeuze in eerste instantie (overheid vs. niet-overheid)

	B(SE)	95% betrouwbaarheidsinterval voor Exp(B)		
		Lower	Odds ratio	Upper
Zelfredzaamheid	-.118(.36)	.44	.89	1.79
Behoeftte aan zekerheid	.308(.36)	.68	1.36	2.73
Innovativiteit	.083(.31)	.60	1.09	1.98
Sociale steun	-.571(.31)	.31	.57	1.04
Geslacht	-.406(.35)	.34	.67	1.31
Opleiding ( <i>Hoog vs. Laag</i> )	.360(.51)	.53	1.43	3.85
Opleiding ( <i>Hoog vs. Gemiddeld</i> )	-.015(.36)	.48	.99	2.01
Leeftijd ( <i>35 t/m 45 vs. 18 t/m 35</i> )	.597(.63)	.53	1.82	6.25
Leeftijd ( <i>45 t/m 55 vs. 18 t/m 45</i> )	-.282(.43)	.75	.32	1.76
Leeftijd ( <i>55 t/m 65 vs. 18 t/m 55</i> )	.272(.36)	.65	1.31	2.63
Leeftijd ( <i>65 en ouder vs. 18 t/m 65</i> )	1.701(.64)**	1.56	5.48	19.22
Constante	2.496(1.88)		12.14	

Opmerking. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ . Cox en Schnell  $R^2$  (.06) Nagelkerke  $R^2$  (.10).

Hoewel het model zelf insignificant is, komt één factor naar voren die significant is, namelijk de leeftijdsgroep van 65 jaar en ouder. Het betrouwbaarheidsinterval laat daarbij zien dat deze factor nauwkeurig is, omdat deze de grens van 1 niet doorkruist (wat aangeeft dat het effect dezelfde richting op is). Volgens dit resultaat zouden ouderen bijna 5,5 keer vaker voor overheidsbronnen kiezen dan alle leeftijdsgroepen jonger dan deze groep. Deze interpretatie is echter niet mogelijk, nogmaals, omdat het model zelf niet significant is.

#### 4.10.2 Daadwerkelijke bronkeuze in tweede instantie

Het logistische regressiemodel voor bronkeuze in tweede instantie is te vinden in Tabel 4.25. De ‘residual Chi-square statistic’ is niet significant ( $\chi^2(11) = 11.00$ ,  $p = .44$ ). Het logistische regressiemodel voor daadwerkelijke bronkeuze in tweede instantie blijkt geen significante verbetering ten opzichte van het basismodel (‘het kansmodel’) te zijn. De -2LL waarde van het model is 40.22. De Cox en Schnell  $R^2$  (.24) en de Nagelkerke  $R^2$  (.33) zijn goed en hebben respectievelijk een kleine en gemiddelde variantie. De Hosmer en Lemeshow test laat een niet significant resultaat zien ( $\chi^2(8) = 8.69$ ,  $p = .37$ ).

De enige significante voorspeller in het model van daadwerkelijke bronkeuze in tweede instantie is geslacht. Deze interpretatie is echter niet mogelijk, omdat het model zelf niet significant is.

Tabel 4.25 Logistische regressie daadwerkelijke bronkeuze in tweede instantie (overheid vs. niet-overheid)

	B(SE)	95% betrouwbaarheidsinterval voor Exp(B)		
		Lower	Odds ratio	Upper
Zelfredzaamheid	-.020(.80)	.20	.98	4.74
Behoefte aan zekerheid	.228(.89)	.22	1.26	7.14
Innovativiteit	.710(1.24)	.18	2.04	23.31
Sociale steun	-1.266(1.08)	.03	.28	2.32
Geslacht	2.880(1.46)*	1.02	17.81	311.98
Opleiding ( <i>Hoog vs. Laag</i> )	2.493(1.73)	.41	12.09	356.95
Opleiding ( <i>Hoog vs. Gemiddeld</i> )	.166(1.08)	.14	1.18	9.82
Leeftijd ( <i>35 t/m 45 vs. 18 t/m 35</i> )	-.444(1.74)	.02	.64	19.53
Leeftijd ( <i>45 t/m 55 vs. 18 t/m 45</i> )	-1.769(1.45)	.01	.17	2.91
Leeftijd ( <i>55 t/m 65 vs. 18 t/m 55</i> )	1.387(.95)	.63	4.00	25.61
Leeftijd ( <i>65 en ouder vs. 18 t/m 65</i> )	.779(1.59)	.10	2.18	48.94
Constante	-1.217(7.37)			

Opmerking. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ . Cox en Schnell  $R^2$  (.24) Nagelkerke  $R^2$  (.33).

#### 4.10.3 Daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie

Daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie wordt met dezelfde persoonlijke factoren en sociale steun als situationele factor voorspeld. Het logistische regressiemodel hiervan is te vinden in Tabel 4.26. De -2LL waarde van het model is gezakt naar 233.64 wat een significant verschil is met het basismodel ( $\chi^2(11) = 27.81, p = .00$ ). De Cox en Schnell  $R^2$  (.13) en de Nagelkerke  $R^2$  (.18) zijn beide kleine effecten en verklaren respectievelijk 13% en 18% van de verklaarde variantie ten opzichte van het kansmodel. De Hosmer en Lemeshow test laat een niet significant resultaat zien ( $\chi^2(8) = 16.52, p = .36$ ).

Tabel 4.26 Logistische regressie daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie (elektronisch vs. traditioneel)

	B(SE)	95% betrouwbaarheidsinterval voor Exp(B)		
		Lower	Odds ratio	Upper
Zelfredzaamheid	.087(.37)	.53	1.09	2.24
Behoeftte aan zekerheid	-.604(.37)	.27	.55	1.12
Innovativiteit	-.020(.31)	.54	.98	1.78
Sociale steun	.697(.30)*	1.11	2.01	3.63
Geslacht	.417(.34)	.77	1.52	2.97
Opleiding ( <i>Hoog vs. Laag</i> )	-.512(.46)	.24	.60	1.48
Opleiding ( <i>Hoog vs. Gemiddeld</i> )	-.165(.39)	.39	.85	1.83
Leeftijd ( <i>35 t/m 45 vs. 18 t/m 35</i> )	-.731(.70)	.12	.48	1.88
Leeftijd ( <i>45 t/m 55 vs. 18 t/m 45</i> )	-.535(.48)	.23	.59	1.50
Leeftijd ( <i>55 t/m 65 vs. 18 t/m 55</i> )	-.910(.38)*	.19	.40	.85
Leeftijd ( <i>65 en ouder vs. 18 t/m 65</i> )	-1.447(.46)**	.10	.24	.58
Constante	-.350 (1.88)		.71	

Opmerking. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ . Cox en Schnell  $R^2$  (.13) Nagelkerke  $R^2$  (.18).

Het 'kansmodel' voorspelt 59,8% van de gevallen juist, terwijl het model 67,0% juist voorspelt. Volgens Hair et al. (2006) moet een logistisch regressiemodel een classificatienauwkeurigheid hebben die 25% hoger ligt dan het kansmodel om ook praktische relevantie te hebben. Daarmee zit het model voor daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie wel onder de richtlijn van de classificatienauwkeurigheid die 74,8% is. Daardoor is de validiteit van het model (praktisch gezien) laag.

In het regressiemodel zijn drie factoren significant: sociale steun en twee leeftijdsgroepen. Volgens het model kiezen burgers die het gevoel hebben dat zij op sociale steun (van een willekeurige groep) kunnen rekenen tweemaal zo vaak voor elektronische kanalen ten opzichte van traditionele kanalen. Verder blijkt dat burgers met een leeftijd van 55 t/m 65, 60% minder voor elektronische kanalen kiezen ten opzichte van burgers met een leeftijd tussen de 18 en 35 jaar. Voor burgers ouder dan 65 jaar blijkt zelfs dat zij 76% minder voor elektronische kanalen kiezen ten opzichte van de jongste leeftijdsgroep.

#### 4.10.4 Daadwerkelijke kanaalkeuze in tweede instantie

Het logistische regressiemodel voor daadwerkelijke kanaalkeuze in tweede instantie levert geen significante verbetering op ten opzichte van het kansmodel ( $\chi^2(11) = 11.41$ ,  $p = .41$ ). De -2LL

waarde van het model zakt naar 73.02. De Cox en Schnell  $R^2$  (.15) en de Nagelkerke  $R^2$  (.21) zijn beide kleine effecten. De Hosmer en Lemeshow test laat een niet significant resultaat zien ( $\chi^2(8) = 8.22, p = .41$ ).

Tabel 4.27 Logistische regressie daadwerkelijke kanaalkeuze in tweede instantie (elektronisch vs. traditioneel)

	B(SE)	95% betrouwbaarheidsinterval voor Exp(B)		
		Lower	Odds ratio	Upper
Zelfredzaamheid	.444(.59)	.45	1.56	4.92
Behoeftte aan zekerheid	.292(.69)	.67	1.34	5.19
Innovativiteit	.130(.60)	.83	1.14	3.69
Sociale steun	.544(.57)	.34	1.72	5.23
Geslacht	1.435(.71)*	.04	4.20	17.03
Opleiding ( <i>Hoog vs. Laag</i> )	-1.613(1.29)	.02	.20	2.48
Opleiding ( <i>Hoog vs. Gemiddeld</i> )	-.913(0.65)	.11	.40	1.44
Leeftijd ( <i>35 t/m 45 vs. 18 t/m 35</i> )	-1.532(1.21)	.02	.22	2.32
Leeftijd ( <i>45 t/m 55 vs. 18 t/m 45</i> )	.214(.84)	.24	1.24	6.37
Leeftijd ( <i>55 t/m 65 vs. 18 t/m 55</i> )	-.403(.70)	.17	.67	2.63
Leeftijd ( <i>65 en ouder vs. 18 t/m 65</i> )	-1.217(.97)	.04	.30	2.00
Constante	-6.387(3.98)		.00	

Opmerking. \*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ . Cox en Schnell  $R^2$  (.15) Nagelkerke  $R^2$  (.21).

In het model is geslacht een significante voorspeller voor kanaalkeuze in tweede instantie.

Deze interpretatie mag echter niet worden gemaakt, omdat het model zelf niet significant is.

## Hoofdstuk 5: Conclusie en discussie

Dit onderzoek heeft als doel gesteld het dienstverleningsproces van de overheid te verbeteren door middel van een efficiëntere inzet van haar (elektronische) kanalen. Hiervoor is het informatiezoekproces dat burgers doorlopen bij overheidsvragen geanalyseerd. Hierbij is ingegaan op zowel bron- als kanaalkeuze. Het proces van bron- en kanaalkeuze bij overheidsvragen in kaart brengen en het vinden van voorspellers voor bron- en kanaalkeuze hebben inzichten opgeleverd die kunnen helpen om de burger beter door het dienstverleningsproces te begeleiden. Verder kan het als hulp bieden om de inzet van kanalen te optimaliseren. Hierdoor kan de kwaliteit van de dienstverlening worden verbeterd en kunnen kosten worden bespaard.

Twee onderzoeksvragen zijn opgesteld die gericht zijn op het voorspellen van bron-en kanaalkeuze. Eén vraag richt zich op bron- en kanaalpatronen (§5.1) gebaseerd op het feit dat burgers herhalend gedrag vertonen als het gaat om het maken van keuzes (voor bronnen en kanalen). De andere onderzoeksvraag (§5.2) richt zich op persoonlijke factoren en sociale steun (als situationele factor) en als voorspeller voor het kiezen van bronnen (overheid vs. niet-overheid) en kanalen (elektronisch vs. traditioneel).

### *5.1 Bron- en kanaalpatronen*

De eerste onderzoeksvraag luidde als volgt: Welke bron- en kanaalpatronen zijn er te vinden in het informatiezoekproces dat doorlopen wordt door burgers bij overheidsvragen? Hiervoor zijn op basis van het literatuuronderzoek een aantal tijdsmomenten (fasen) in het informatiezoekproces gekozen waarin werd gevraagd naar bron- en kanaalkeuze. Deze waren als volgt: bron- en kanaalvoorkeur, voorgenomen bron- en kanaalkeuze (in eerste en tweede instantie), daadwerkelijke bron- en kanaalkeuze (in eerste en tweede instantie) en toekomstige kanaalkeuze. Hierbij is daadwerkelijke bron- en kanaalkeuze alleen voorgelegd aan burgers die in

de afgelopen 24 maanden contact met de overheid hebben gehad. Het onderscheid tussen deze verschillende fasen is de mate waarin randvoorwaarden, zoals bijvoorbeeld tijd, kosten, verwachte moeilijkheden en belang van de uitkomst een rol spelen bij het kiezen van een bron- en een kanaal; hierbij wordt bij voorkeur geen rekening gehouden met randvoorwaarden en wordt alleen naar de bron of het kanaal gekeken. Bij voorgenomen keuze is er sprake van een fictieve situatie waarin randvoorwaarden een rol spelen, maar niet zo groot als bij daadwerkelijke keuze. Als laatste worden bij toekomstige bron- en kanaalkeuze geen rekening gehouden met randvoorwaarden, maar wordt wel uitgegaan van een mogelijke invloed van de daadwerkelijk laatst gemaakte bron- en kanaalkeuze.

De gevonden bron- en kanaalpatronen laten zien dat het keuzegedrag van mensen lastig te voorspellen was. Er leek een relatie te bestaan tussen de mate van randvoorwaarden en het type bron dat gekozen werd en aan de andere kant het type kanaal dat gekozen werd. Als randvoorwaarden niet aan de orde waren bestond er een voorkeur voor de elektronische kanalen en de overheid als bron. Wanneer randvoorwaarden een rol begonnen te krijgen en dan met name (verwachte) moeilijkheden die burgers ondervonden dan kozen burgers meer voor de traditionele kanalen en werd er ook meer gekozen voor niet-overheidsbronnen. Dit verschil was het meest duidelijk tussen voorgenomen bron- en kanaalkeuze keuze in eerste en in tweede instantie en voor daadwerkelijke bron- en kanaalkeuze in eerste en tweede instantie.

Het idee van (Aarts et al., 1998) dat keuzes gebaseerd kunnen worden op herhalend gedrag blijkt, gezien de resultaten in dit onderzoek, niet altijd op te gaan. Ook de invloed van gewoontes zoals (Pieterse, 2009) noemt blijkt voor het hele informatiezoekproces niet op te gaan; hoewel voorkeur voor een bron of kanaal dicht tegen daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste instantie aanligt, maar ook hier zijn verschillen tussen de vinden. De verschillen in de strategie van zoeken van informatie in het informatiezoekproces zoals Byström and Järvelin (1995) die beschrijven, kunnen een indicatie zijn dat er vanuit meerder oogpunten naar de achterliggende gedachten voor een keuze moet worden gekeken.

De relatie tussen de fase in het informatiezoekproces en de gekozen bron en het gekozen kanaal is daarentegen geen rechtlijnige relatie. Dit geeft aan dat het belangrijk kan zijn om meerdere fasen in kaart te brengen dan alleen voorkeur en daadwerkelijke keuze, zoals Pieterse (2009) het onderzocht heeft. De gevonden bron- en kanaalpatronen geven aan dat voorgenomen keuze en toekomstige keuze kunnen helpen het voorspellen van gedrag nauwkeuriger gedaan kan worden. Dit onderzoek geeft dan ook geen direct antwoord op welke fasen het beste het informatiezoekproces kunnen beschrijven of voorspellen, maar laat zien dat het belangrijk is veelomvattend te zijn, omdat het informatiezoekproces uit vele mechanismen bestaat (waarvan sommigen misschien wel niet in dit onderzoek zijn opgemerkt).

Daarnaast is dit onderzoek ingegaan op redenen voor het kiezen van een bron of een kanaal bij daadwerkelijke keuze in eerste en tweede instantie. Hieruit kwam naar voren dat hoe bron- en kanaalkeuze zich tot elkaar verhouden in het informatiezoekproces. Het kanaalkeuzeproces zoals Pieterse (2009) het beschrijft blijkt in dit onderzoek voornamelijk te gelden voor bronkeuze. Kanaalkeuze daarentegen lijkt zich alleen te focussen op snelheid en gemak. De gevonden werking van bronkeuze en kanaalkeuze komt overeen met hoe van den Boer (2014) deze twee onderscheidt; bronkeuze richt zich op waar informatie vandaan gehaald wordt, kanaalkeuze op hoe informatie wordt opgehaald.

Verder onderzoek zou moeten uitwijzen of de rol van bronkeuze en kanaalkeuze inderdaad zo is zoals in dit rapport wordt beweerd, maar als dit zo blijkt te zijn kan dit (grote) gevolgen hebben voor het voorspellen van bron- en kanaalkeuze. Wat een mogelijk gevolg is, is dat bronkarakteristieken een veel belangrijkere rol gaan spelen in het onderzoek naar bron- en kanaalkeuze. Daarbij horen dan nieuwe constructen waarop gefocust kan worden zoals vertrouwen in de bron bij het gebruik van online kanalen (Gefen, Karahanna, & Straub, 2003). Bij het onderzoek naar kanaalkeuze kan vervolgens een veel praktischer insteek worden gebruikt, waarbij vooral gelet wordt op bijvoorbeeld de verwerkingssnelheid of de moeite die mensen moeten nemen om een antwoord te krijgen.



## 5.2 *Voorspellers van bron- en kanaalkeuze*

De tweede onderzoeksvraag was vervolgens: Welke factoren voorspellen bron- en kanaalkeuze bij overheidsvragen? Deze onderzoeksvraag richtte zich op voorspellers van daadwerkelijke kanaalkeuze in eerste en tweede instantie op basis van theoretische onderbouwing. Daarnaast waren op basis van praktische interesse dezelfde voorspellers ook onderzocht voor bronkeuze. Het kunnen voorspellen van bron- en kanaalkeuze op basis van persoonlijke factoren en sociale steun als situationele factor kan helpen het dienstverleningsproces beter te laten aansluiten op het gebruik van bronnen en kanalen door burgers bij het zoeken naar antwoorden op overheidsvragen.

De resultaten voor bronkeuze in eerste en in tweede instantie hebben aangetoond dat dit proces zich moeilijk liet voorspellen op basis van persoonlijke factoren en sociale steun. Kanaalkeuze in eerste instantie (elektronisch vs. traditioneel) bleek zich wel door middel van persoonlijke factoren en sociale steun te laten voorspellen. Opvallend hierbij was dat alleen leeftijd als persoonlijke factor een voorspeller bleek te zijn. Zelfredzaamheid, dat in veel onderzoeken een grote verklarende kracht heeft (Larose, Mastro, & Eastin, 2001) blijkt in dit onderzoek geen voorspeller te zijn. In plaats daarvan was sociale steun als situationele factor een voorspeller voor kanaalkeuze in eerste instantie. Rees and Freeman (2009) noemen in hun onderzoek sociale steun als buffer voor zelfredzaamheid. Het feit dat dit onderzoek geen effect van zelfredzaamheid heeft opgemerkt zou hiermee te maken kunnen hebben. Verder onderzoek zou deze relatie tussen sociale steun en zelfredzaamheid in het informatiezoekproces moeten verduidelijken.

Het feit dat 55-plussers en 65-plussers minder geneigd zijn om de elektronische kanalen te kiezen is niet iets compleet nieuws. Het feit dat deze leeftijdsgroepen zijn opgegroeid met de traditionele kanalen kan een oorzaak zijn voor het feit dat zij deze eerder kiezen. Dit effect heeft dit onderzoek overigens proberen te meten met het construct kosmopolitisme, maar is daar niet

in geslaagd, omdat het construct niet hield in de factoranalyse en hiervoor in de plaats behoefte aan zekerheid kwam. Overigens hebben van Deursen and van Dijk (2009) met hun onderzoek al aangetoond dat ouderen en het gebruik van elektronische media een bijzondere relatie hebben. Ouderen zijn bijvoorbeeld goed in het kiezen van zoektermen, maar missen de vaardigheden om bijvoorbeeld een browser te gebruiken. Het effect van sociale steun op deze doelgroep kan in combinatie met onderzoek naar gebruik van elektronische kanalen een mogelijk antwoord geven op de vraag hoe het gebruik van elektronische kanalen onder ouderen kan worden verhoogd.

### *5.3 Beperkingen van het onderzoek*

In dit onderzoek zijn een aantal keuzes gemaakt als het gaat om het kiezen van definities en de methode voor onderzoek. Deze keuzes veelal bewust genomen om (verwachte) relaties bloot te kunnen leggen. Aan de andere kant hebben het maken van deze keuzes ook geleid tot een aantal beperkingen in het onderzoek.

Een eerste beperking zit in de diepgang waarmee sommige constructen zijn gemeten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de opdeling van elektronische kanalen ten opzichte van traditionele kanalen. Dit onderscheid had misschien beter per kanaal kunnen worden gedaan, waardoor bijvoorbeeld voorspellers werden gezocht voor het verschil tussen website en telefoon, of e-mail en balie. Daarnaast is ook het onderscheid tussen overheidsbronnen en niet-overheidsbronnen misschien te algemeen. Tijdens het afnemen van de vragenlijst was deze kennis nog niet aanwezig, maar later onderzoek (van den Boer, 2014) heeft reeds aangetoond dat het onderscheid tussen bronnen verfijnder is dan het onderscheid wat in dit onderzoek is aangenomen. Als laatste is het construct sociale steun als één geheel genomen, terwijl de factoranalyse uitwees dat er drie duidelijke groepen van sociale steun (overheidssteun, formele steun en informele steun) waren. Het aantal respondenten dat bij sommige statistische testen aanwezig was heeft ertoe geleid dat de categorieën die getest zijn algemener van aard waren.

Een tweede (mogelijke) beperking van dit onderzoek is het gekozen instrument. In de vragenlijst is zoveel mogelijk de moeite gedaan om de werkelijkheid te benaderen, door bron- en kanaalkeuze op verschillende tijdstippen te vragen. Onderzoek van (Oenema, 2012) heeft reeds aangetoond dat het meten van daadwerkelijke kanaalkeuze andere resultaten geeft dan alleen fictieve situaties zoals (Pieterson, 2009) dit gedaan heeft. De vraag is of gedrag zich werkelijk laat meten door middel van een vragenlijst. Een experiment was misschien een betere keuze geweest om bron- en kanaalkeuze te meten, omdat de testpersonen (burgers) in dat geval daadwerkelijk een overheidsvraag aan het beantwoorden zouden zijn. Het nadeel van een experiment is wel dat deze bij een veel lager aantal respondenten kan worden afgenomen. Een combinatie van beide zou voor dit onderzoek waarschijnlijk de beste oplossing zijn geweest.

Een derde beperking is dat er slechts één situationele factor is meegenomen in het voorspellen van bron- en kanaalkeuze. Pieterson (2009) noemt in zijn onderzoek bijvoorbeeld haast, belang en emotie als situationele factoren. Geprobeerd is om deze te verwerken in de vragenlijst voor voorgenomen keuze. Door een fout in het creëren van groepen en scenario's is dit echter niet gelukt en zijn deze factoren uiteindelijk niet meegenomen in de analyse.

#### *5.4 Suggesties voor verder onderzoek*

Een eerste suggestie voor verder onderzoek is het verifiëren en uitdiepen van de daadwerkelijke redenen (en de daarbij horende mechanismen) voor bron- en kanaalkeuze. Dit onderzoek concludeert dat bronkeuze zich gedraagt zoals tot voorheen is aangenomen voor kanaalkeuze (een proces van gewoonte of rationeel proces) en dat kanaalkeuze zich enkel alleen richt tot snelheid en gemak. Om te kunnen vaststellen of dit de daadwerkelijke verhouding is tussen bron- en kanaalkeuze moet dit uitgebreider verder worden onderzocht. Dit is van wetenschappelijk belang, omdat het nieuwe inzichten kan opleveren in het proces van bron- en kanaalkeuze. Daarnaast heeft het ook praktische consequenties voor de overheid. De rol van de overheid als bron zou namelijk veel meer benadrukt moeten worden.

Een tweede suggestie voor verder onderzoek haakt in op de eerste suggestie, waarbij wordt voorgesteld om de rol van sociale steun verder te onderzoeken en dan met name hoe de overheid sociale steun kan gebruiken om percepties van kanalen te beïnvloeden. Een construct dat mogelijk geschikt is om vertrouwen en percepties te beschrijven is sociaal vertrouwen (Siegrist, Cvetkovich, & Roth, 2000). Deze onderzoekers constateren dat sociaal vertrouwen een sleutelrol speelt in het verhogen van percepties van voordelen en verlagen van percepties van risico's. Een mogelijk vervolgonderzoek van bron- en kanaalkeuze kan worden gedaan vanuit het perspectief van risicomanagement (gezien vanuit de burger), waarbij niet motivatie, maar de perceptie van voordelen en risico in het gebruik de insteek is. Hierbij kan sociaal vertrouwen worden meegenomen als onderdeel van sociale steun om te kijken welke invloed de overheid op deze percepties kan uitoefenen.

Een derde suggestie voor verder onderzoek is gebaseerd op de discussie die in §5.2 is gevoerd dat leeftijdsgroepen als voorspeller mogelijk een indicatie zijn voor het construct kosmopolitisme. Verder onderzoek kan zich richten op het vormen van een nieuwe schaal voor kosmopolitisme wat zich richt op het maken van keuzes. Zo kan gekeken worden of leeftijd en kosmopolitisme aan elkaar gerelateerd zijn. Dat wil zeggen er kan mogelijk een antwoord gegeven worden op de vraag of ouderen bij voorbaat bij technologieën blijven waarmee ze zijn opgegroeid of dat dit te maken heeft met hoe trouw zij zijn aan het aanhouden van waarmee ze zijn opgegroeid.

Een laatste suggestie voor verder onderzoek komt als reactie op een eerdere beperking die genoemd is in dit onderzoek, namelijk de diepgang van sommige constructen. Dit onderzoek zou herhaald kunnen worden met meer respondenten, waarbij met name voor daadwerkelijke bron- en kanaalkeuze meer respondenten worden verzameld. Zo kan sociale steun per groep worden onderzocht om te kijken welke van deze het meest van invloed is op het kiezen van elektronische kanalen.

## Hoofdstuk 6: Aanbevelingen

Zoals in hoofdstuk één is aangegeven is het doel van dit onderzoek geweest het in kaart brengen van bron- en kanaalkeuzes voor de Nederlandse bevolking en het kunnen voorspellen van keuzes aan de hand van eerdere keuzes, persoonlijke factoren en situationele factoren. Op basis van de resultaten die hierover gevonden zijn in dit onderzoek zullen een aantal aanbevelingen worden gedaan, te beginnen met de belangrijkste:

**Aanbeveling 1: Heroverweeg het uitgangspunt om volledig digitaal te gaan in 2017.** Dit onderzoek laat zien is dat het overgaan naar een volledig elektronische dienstverlening, wat een wens en doel van de overheid is, nog niet aan de orde is. Hoewel de resultaten laten zien dat er een voorkeur voor digitale kanalen bestaat, laten de daadwerkelijke keuzes een veel minder duidelijke voorkeur voor elektronische kanalen zien en wordt in tweede instantie zelfs meer voor traditionele kanalen gekozen. Verder laten de verschillende fasen waarin we naar bron- en kanaalkeuze hebben gevraagd zien dat burgers veel wisselen in hun keuze en dat minder dan 10% van de burgers trouw blijft aan één kanaal gedurende het informatiezoekproces. Het gebruik van een combinatie van kanalen bij het zoeken naar overheidsvragen, met daarin de mogelijkheid om ook traditionele kanalen te gebruiken, is daarom waarschijnlijk een beter uitgangspunt voor de overheid.

**Aanbeveling 2: Web-tool waarmee gemeentes toekomstig kanaalgebruik kunnen voorspellen.** De kanaalpatronen die in dit onderzoek zijn gevonden geven antwoord op welke kanalen worden gekozen door welke bevolkingsgroepen (opleiding, leeftijd, geslacht) en in welke instantie (voorkeur, eerste instantie, tweede instantie). Deze gegevens, dat wil zeggen de verhoudingen tussen bovenstaande variabelen, kunnen worden gebruikt om een programma (bijvoorbeeld een web-tool) te ontwerpen waarmee een voorspelling kan worden gedaan over de inzet van kanalen door een gemeente. Elke gemeente weet haar demografische samenstellingen en (in veel gevallen) ook de maandelijkse- of kwartaalcijfers van het gebruik van kanalen. Deze

zouden dan kunnen worden ingevoerd in het programma, die dan een voorspelling maakt van het verwachte gebruik. Op basis hiervan kan dan de bezetting van bijvoorbeeld de balie, telefoon en web-service (capaciteit server, aantal medewerkers die e-mail verwerken, etc.) worden geoptimaliseerd.

**Aanbeveling 3a: Als overheid meer aandacht geven aan de rol als bron.**

**Aanbeveling 3b: Als overheid het gevoel van sociale steun geven.** Door als overheid te concentreren op de kwaliteit die het via haar kanalen aanbiedt, maar ook als bron kan dit de burger overtuigen eerder een elektronisch kanaal te gebruiken. Dit bouwt voort op de redenen voor bron- en kanaalkeuze die in dit onderzoek gevonden zijn. Verder kan de overheid de burger het gevoel geven dat gerekend kan worden op ondersteuning. Hiermee kan de keuze voor elektronische kanalen gestimuleerd worden. Het gaat hier om een verandering van perceptie en niet direct om het geven van directe steun. Zo kunnen baliemedewerkers en medewerkers van het callcenter na een gesprek voorbeelden geven van burgers die zijn overgestapt naar het elektronische kanaal en daarmee sneller en gemakkelijker een antwoord krijgen. Dit onderzoek heeft ook aangetoond dat direct nadat gebruik is gemaakt van een kanaal, een goed moment is om een houding van een burger proberen bij te stellen. Op deze manier kan worden geprobeerd de voorkeur van mensen op langere termijn te veranderen en daarmee ook hun gewoontes.

**Aanbeveling 4: Zet een programma en/of campagne op waarmee ouderen in aanraking kunnen komen met het internet.** De resultaten uit het onderzoek laten zien dat 55-plussers vaker kiezen voor traditionele kanalen ten opzichte van jongere leeftijdsgroepen. Gezien de vergrijzing in Nederland zal dit een groeiend ‘probleem’ zijn. Een aanvulling ten opzichte van aanbeveling 2 kan zijn dat burgers die 55 jaar of ouder zijn en zich bij de balie melden worden geholpen de dienst af te nemen via een computer die zich daar bevindt. Daarnaast moeten computercursussen voor ouderen aantrekkelijker worden gemaakt en dienen deze zich meer te richten op het gebruik maken van diensten via het internet.

**Aanbeveling 5: Wees spaarzaam met de inzet van sociale media.** De resultaten uit dit onderzoek geven aan dat er niet of nauwelijks gebruik gemaakt wordt van sociale media bij het zoeken naar informatie op overheidsvragen. Nu is het advies niet om helemaal niet te investeren in sociale media, het past immers in het kader om te willen vernieuwen, maar er dient rekeningen te worden gehouden met het feit dat het maar een heel klein deel van de bevolking zal bedienen. Het is wel zo dat de gegevens uit dit onderzoek in 2011 verzameld zijn en de ontwikkelingen met sociale media in deze tijd een vlucht hebben genomen. Aan de andere kant is het misschien zo dat sociale media minder geschikt wordt bevonden voor zaken waarbij persoonlijke (privacygevoelige) informatie is betrokken.

## Referenties

- Aarts, H., Verplanken, B., & van Knippenberg, A. (1998). Predicting Behavior From Actions in the Past: Repeated Decision Making or a Matter of Habit? *Journal of Applied Social Psychology, 28*(15), 1355-1374.
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). A Conceptual and Operational Definition of Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology. *Information Systems Research, 9*(2), 204-215.
- Agresti, A., & Finlay, B. (2009). *Statistical Methods for the Social Sciences*: Pearson Prentice Hall.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes, 50*(2), 179-211.
- Arad, A. (2013). Past decisions do affect future choices: An experimental demonstration. *Organizational behavior and human decision processes, 121*(2), 267-277.
- Bagozzi, R. P. (1992). The Self-Regulation of Attitudes, Intentions, and Behavior. *Social Psychology Quarterly, 55*(2), 178-204.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY: W.H. Freeman.
- Bandura, A. (1999). Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. *Asian Journal of Social Psychology, 2*(1), 21-41.
- Biemer, P. P., & Christ, S. L. (2008). Weighting survey data. In J. Hox, de Leeuw, E. & Dillman, D.A. (Ed.), *International handbook of survey methodology* (pp. 317-341). New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Byström, K., & Järvelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing and Management, 31*(2), 191-213.
- Cannon, H. M., Yoon, S., McGowan, L., & Yaprak, A. (1994). *In search of the global consumer*. Paper presented at the Proceedings for the 1994 Annual Meeting of the Academy of International Business, Boston.



- Castro, F. G., & Coe, K. (2007). Traditions and alcohol use: A mixed-methods analysis. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology, 13*(4), 269-284.
- Chen, M. K., & Risen, J. L. (2010). How choice affects and reflects preferences: revisiting the free-choice paradigm. *Journal of Personality and Social Psychology, 99*(4), 573.
- Christensen, E. W., & Bailey, J. R. (1997). A Source Accessibility Effect on Media Selection. *Management Communication Quarterly, 10*(3), 373-387. doi: 10.1177/0893318997010003005
- Coppin, G., Delplanque, S., Bernard, C., Cekic, S., Porcherot, C., Cayeux, I., & Sander, D. (2014). Choice both affects and reflects preferences. *QJ Exp Psychol (Hove), 67*(7), 1415-1427.
- Coughlan, A. T., Anderson, E., Stern, L., & El-Ansary, A. (2001). *Marketing Channels*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace<sup>1</sup>. *Journal of Applied Social Psychology, 22*(14), 1111-1132.
- DeVellis, R. F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications*: SAGE Publications.
- Downs, C. W., & Adrian, A. D. (2004). *Assessing organizational communication: Strategic communication audits*. New York, NY: Guilford Press.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. London: Sage.
- Fulk, J. (1993). Social Construction of Communication Technology. *The Academy of Management Journal, 36*(5), 921-950.
- Fulk, J., Schmitz, J., & Steinfield, C. W. (1990). 6. A Social Influence Model of Technology Use. *Organizations and communication technology, 117*.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). TRUST AND TAM IN ONLINE SHOPPING: AN INTEGRATED MODEL. *MIS Quarterly, 27*(1), 51-90.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis (6th Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Hong, T. (2006). The Internet and Tobacco Cessation: The Roles of Internet Self-Efficacy and Search Task on the Information-Seeking Process. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2), 536-556.
- Hurt, H. T., Joseph, K., & Cook, C. D. (1977). Scales for the measurement of innovativeness. *Human Communication Research*, 4(1), 58-65.
- Jonsson, I. M. W. A.-M. L. R. M. G. I.-B. (2002). Choice of Food and Food Traditions in Pre-war Bosnia-Herzegovina: Focus Group Interviews with Immigrant Women in Sweden. *Ethnicity & Health*, 7(3), 149-161.
- Larose, R., Mastro, D., & Eastin, M. S. (2001). Understanding Internet Usage: A Social-Cognitive Approach to Uses and Gratifications. *Social Science Computer Review*, 19(4), 395-413. doi: 10.1177/089443930101900401
- Lin, C. P., & Bhattacharjee, A. (2009). Understanding online social support and its antecedents: A socio-cognitive model. *The Social Science Journal*, 46(4), 724-737.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2013). Visiebrief digitale overheid 2017. Retrieved from <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/05/23/visiebrief-digitale-overheid-2017.html> website:
- Nahuis, I. M. (2014). The adoption and implementation of accessibility guidelines within Dutch municipalities.
- Oenema, K. (2012). "Ik wil gewoon advies" Een onderzoek naar kanaalvoorkeur , kanaalkeuze en de service evaluatie bij het melden van schade.
- Ouellette, J. A., & Wood, W. (1998). Habit and intention in everyday life: The multiple processes by which past behavior predicts future behavior. *Psychological Bulletin*, 124(1), 54-74.
- Pieterse, W. (2009). *Channel Choice; Citizens' Channel Behavior and Public Service Channel Strategy*. Enschede: University of Twente.

Pieterse, W. (2010). Hoe centraal staat de burger op uw gemeentewebsite? .

[http://www.utwente.nl/ibr/cfes/docs/Rapporten/2010\\_10\\_BurgerCentraalopGemeentewebsite.pdf](http://www.utwente.nl/ibr/cfes/docs/Rapporten/2010_10_BurgerCentraalopGemeentewebsite.pdf)

Pieterse, W., & Ebbers, W. E. (2008). The use of service channels by citizens in the Netherlands: implications for multi-channel management. *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 95-110.

Pieterse, W., & Teerling, M. (2008). *Citizen behavior in a multi-channel environment*. Paper presented at the Proceedings of the 2008 international conference on Digital government research.

Rahman, N. (1996). Caregivers' Sensitivity to Conflict. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 8(1), 35-47.  
doi: 10.1300/J084v08n01\_02

Rees, T., & Freeman, P. (2009). Social Support Moderates the Relationship Between Stressors and Task Performance Through Self-Efficacy. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 28(2), 244-263.

Riefler, P., & Diamantopoulos, A. (2009). Consumer cosmopolitanism: Review and replication of the CYMYC scale. *Journal of Business Research*, 62(4), 407-419.

Robert, L. P., & Dennis, A. R. (2005). Paradox of richness: A cognitive model of media choice. *Professional Communication, IEEE Transactions on*, 48(1), 10-21.

Roehrich, G. (2004). Consumer innovativeness: Concepts and measurements. *Journal of Business Research*, 57(6), 671-677.

Saunders, C., & Jones, J. W. (1990). Temporal Sequences in Information Acquisition for Decision Making: A Focus on Source and Medium. *The Academy of Management Review*, 15(1), 29-46.

Schwarzer, R. (1992). *Self-efficacy: Thought control of action*. Washington, DC: Hemisphere.

Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy Scale. In J. Weinman, S. Wright & M. Johnston (Eds.), *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* (pp. 35-37). Windsor, England: NFER-NELSON.

- Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*. New York, N.Y.: Wiley & Sons.
- Siegrist, M., Cvetkovich, G., & Roth, C. (2000). Salient Value Similarity, Social Trust, and Risk/Benefit Perception. *Risk Analysis*, 20(3), 353-362.
- Skowronski, J. J., & Carlston, D. E. (1982). Effects of previously experienced outcomes on the desire for choice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(4), 689.
- Slovic, P. (1995). The construction of preference. *American Psychologist*, 50(5), 364-371.
- Stephens, K. K., Sørnes, J. O., Rice, R. E., Browning, L. D., & Sætre, A. S. (2008). Discrete, Sequential, and Follow-Up Use of Information and Communication Technology by Experienced ICT Users. *Management Communication Quarterly*, 22(2), 197-231.
- Thatcher, J. B., Loughry, M. L., Lim, J., & McKnight, D. H. (2007). Internet anxiety: An empirical study of the effects of personality, beliefs, and social support. *Inf. Manage.*, 44(4), 353-363.
- Thompson, R., Compeau, D., & Higgins, C. (2006). Intentions to Use Information Technologies: An Integrative Model. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*, 18(3), 25-46.
- TNS Nipo. (2013). Tevredenheid burgers over overheidsdienstverlening toegenomen. Retrieved 09-09-2014, from <http://www.tns-nipo.com/overheid-en-non-profit/nieuws/tevredenheid-burgers-over-overheidsdienstverlening/>
- Tversky, A., Sattath, S., & Slovic, P. (1988). Contingent weighting in judgment and choice. *Psychological review*, 95(3), 371.
- van den Boer, Y. (2014). *What's your favorite blend? Analyzing source and channel choices in business-to-government service interactions*. Enschede: Universiteit Twente.
- van den Boer, Y., van de Wijngaert, L., Pieterse, W., & Arendsen, R. (2012). On the Interaction of Source and Channel Choice in the Government-to-Business Context. *Electronic Government*, 27-39.

- van den Boom, J. G. G. V. (2011). *Bezuinigen op óf met ICT: Effectueren van het potentieel in de publieke sector*
- van den Boom, J. G. G. V., & Buckens, A. J. J. G. (2013). *2017: een brug te ver? Benchmark digitale dienstverlening 2013*. Rotterdam: Ernst & Young Accountants LLP.
- van Deursen, A., & Pieterse, W. (2006). *The Internet as a service channel in the Public Sector*. Paper presented at the ICA Conference, Dresden, Germany.
- van Deursen, A., & van Dijk, J. (2009). Improving digital skills for the use of online public information and services. *Government Information Quarterly*, 26(2), 333-340.
- Walther, J. B., & Boyd, S. (2002). Attraction to computer-mediated social support. In C. A. Lin & D. J. Atkin (Eds.), *Communication technology and society: Audience adoption and uses* (pp. 153-188). Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Webster, D. M., & Kruglanski, A. W. (1994). Individual differences in need for cognitive closure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(6), 1049-1062.
- Wigfield, A., & Eccles, J. S. (1992). The development of achievement task values: A theoretical analysis. *Developmental Review*, 12(3), 265-310.
- Woudstra, L., & van den Hooff, B. (2008). Inside the source selection process: Selection criteria for human information sources. *Information Processing & Management*, 44(3), 1267-1278.
- Xie, I., & Joo, S. (2009). Selection of information sources: accessibility of and familiarity with sources, and types of tasks. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 46(1), 1-18.
- Yang, K. (2010). The effects of technology self-efficacy and innovativeness on consumer mobile data service adoption between American and Korean consumers. *Journal of International Consumer Marketing*, 22(2), 117-127.
- Yi-Hsien, T., & Ke-Ming, H. (2009, 2-6 Aug. 2009). *Evaluating the consumer cosmopolitanism: Taiwanese consumer behavior in choosing local or foreign banks*. Paper presented at the

Management of Engineering & Technology, 2009. PICMET 2009. Portland International Conference on.

Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of personality assessment*, 52(1), 30-41.

## Bijlage 1: Begrippenlijst

<b>Behoeft</b>	<b>aan zekerheid</b>	Onderliggend construct voor verschillende aspecten, namelijk verlangen naar voorspelbaarheid, voorkeur voor order en structuur, ongemak met onduidelijkheid, vastbeslotenheid en kleingeestig
<b>Bron</b>		De persoon of organisatie die de informatie heeft opgeslagen en bij wie de informatiezoeker terecht kan voor het verkrijgen van informatie
<b>Bron- en kanaalpatronen</b>		Een bron en een kanaal dat gekozen zou worden in een bepaalde fase in het informatiezoekproces
<b>Eerste keuze</b>		De bron en het kanaal wat burgers in eerste instantie (werkelijk) kiezen
<b>Elektronische kanalen</b>		Internetkanalen die gebruikt worden om burgers te bereiken, bijvoorbeeld de website, e-mail en sociale media
<b>Gedocumenteerde kanalen</b>		Kanalen met een lage sociale aanwezigheid (in dit onderzoek de website en e-mail)
<b>Kanaal</b>		Het middel waarmee informatie overgebracht kan worden tussen informatiezoeker en bron
<b>Keuze</b>		Een selectie uit alternatieven door een individu
<b>Kosmopolitisme</b>		Ongebondenheid zonder beperkingen door lokale grenzen
<b>Persoonlijke innovativiteit</b>		De bereidwilligheid om nieuwe bronnen of kanalen uit te willen proberen
<b>Persoonlijke kanalen</b>		Kanalen met een hoge sociale aanwezigheid (in dit onderzoek de telefoon of balie)
<b>Sociale aanwezigheid</b>		het vermogen van een kanaal om de psychologische perceptie dat andere mensen fysiek aanwezig zijn over te brengen

<b>Sociale steun</b>	De uitwisseling van verbale- en non-verbale boodschappen die emotie, informatie, of suggesties overbrengen om iemands onzekerheid of stress te verminderen
<b>Toekomstige keuze</b>	Waardeoordeel volgend op een keuze, ongeacht verdere opvattingen over de taak
<b>Traditionele kanalen</b>	Niet-internetkanalen die gebruikt worden om burgers te bereiken, bijvoorbeeld de balie, telefoon, post
<b>Tweede keuze</b>	De bron en het kanaal die burgers in tweede instantie (werkelijk) kiezen
<b>Vorgenomen keuze</b>	De intentie om een keuze te maken, waarbij de uitkomst en het belang van een bepaalde situatie (in dit onderzoek een beschreven scenario) wordt meegenomen
<b>Voorkeur</b>	Waardeoordeel voorafgaand aan een keuze, ongeacht verdere opvattingen over de taak
<b>Zelfredzaamheid</b>	Het geloof in het eigen kunnen om de benodigde handelingen te kunnen organiseren en uitvoeren die nodig zijn om met toekomstige situaties te kunnen omgaan



## Bijlage 2: Vragenlijst

### ■ KANALENONDERZOEK SIS

**Instructie** Deze vragenlijst gaat over uw contacten met de overheid. We stellen u een aantal vragen over de informatiebronnen die u raadpleegt om problemen op te lossen en de communicatiekanalen die u daarbij gebruikt.

Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10 minuten. De resultaten van het onderzoek worden vertrouwelijk behandeld. Invullen is volledig anoniem en er worden geen individuele antwoorden doorgegeven.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door het Center for e-Government Studies van de Universiteit Twente in samenwerking met Sdu Information Solutions. De resultaten van dit onderzoek zullen medio april beschikbaar zijn via [www.sdu-informationssolutions.nl](http://www.sdu-informationssolutions.nl) en eind april via [www.cfes.nl](http://www.cfes.nl)

Jordy Gierveld & Willem Pieterse  
21 maart, 2011

## DEEL A

### Kanalen & zelfbeeld

In dit deel van de vragenlijst stellen we u een aantal vragen over de kanalen en bronnen die u gebruikt voor uw contacten met de overheid.

Met een 'kanaal' bedoelen we een middel of medium dat u gebruikt om te communiceren met een bepaalde bron.

Met een 'bron' bedoelen we een persoon of organisatie die u raadpleegt.

- 1 Gebruik kanalen voor overheidsdienstverlening
- |   | Balie                    | Telefoon                 | Website                  | E-mail                   | Post                     | Sociale netwerken (bijv. Hyves) | Microblogs (bijv. Twitter) |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Dit kanaal gebruik ik het vaakst om in contact te komen met de overheid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   |
| Dit kanaal gebruik ik het liefst om in contact te komen met de overheid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>   |
- 2 Welke bron van informatie gebruikt u normaal gesproken om informatie rondom overheidsdiensten te krijgen of problemen rondom overheidsdiensten op te lossen.
- Familie
  - Vrienden
  - Collega's
  - Kennissen
  - De Gemeente
  - Een andere overheidsorganisatie
  - Een andere organisatie
  - Anders, nl.

## DEEL B

### Vragen over ervaringen met overheidsdiensten

In dit deel stellen we u een aantal vragen over de (mogelijke) ervaringen van u met overheidsdienstverlening

- 1 Hebt u de laatste 24 maanden een vraag of probleem gehad over iets dat te maken had met de overheid (bijvoorbeeld de aanvraag van een vergunning, een reisdocument, een toeslag, een subsidie, etc.)
- Nee → Naar C
  - Ja → Naar 2
- 2 Welke bron heeft u daarvoor de laatste keer gekozen?
- Familie
  - Vrienden
  - Collega's
  - Kennissen
  - De Gemeente
  - Een andere overheidsorganisatie
  - Een andere organisatie
  - Anders, nl.
- 2 Waarom hebt u de vorige keer juist deze bron gekozen? (meerdere aankruisen mag)
- Vanwege het gemak
  - Vanwege de zekerheid die deze bron me geeft
  - Vanwege de kosten
  - Op basis van mijn

- eerdere ervaringen
- Ik gebruik deze bron altijd in eerste instantie
- Deze bron is dichtbij
- Deze bron is een expert
- Deze bron is betrouwbaar
- Vanwege de moeilijkheid van mijn vraagstuk/de dienst
- Niet bewust over nagedacht
- De onduidelijkheid van mijn vraag/de dienst
- Anders, nl \_\_\_\_\_

3 Welk van de onderstaande kanalen heeft u de laatste keer gebruikt?

- Balie
- Telefoon
- Website
- e-mail
- Schriftelijk
- Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
- Microblog (bijv. Twitter)

4 Hoe tevreden was u daarmee

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Helemaal<br>niet         | Niet                     | Neutraal                 | Wel                      | Helemaal<br>wel          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5 Waarom hebt u de vorige keer juist dit kanaal gekozen? (meerdere aankruisen mag)

- Vanwege het gemak waarmee ik dit kanaal kan gebruiken
- Vanwege de snelheid waarmee ik via dit kanaal een antwoord heb
- Vanwege de zekerheid die goed via dit kanaal is over te dragen
- Vanwege de kosten die het gebruik van dit kanaal met zich meebrengen
- Op basis van mijn eerdere ervaringen
- Het is mij aangeraden dit kanaal te gebruiken
- Ik gebruik dit kanaal altijd
- Vanwege de moeilijkheid van mijn vraagstuk/de dienst
- Niet bewust over nagedacht
- De onduidelijkheid van

- mijn vraag  
 Anders, nl \_\_\_\_\_
- 6 Had u voor uw allerlaatste contact geprobeerd om de dienst af te nemen of uw vraag te beantwoorden via een ander kanaal?
- Nee, dit was het eerste kanaal dat ik gebruikte → naar 7
- Ja, ik was al eerder naar de balie geweest
- Ja, ik had ook al gebeld
- Ja, ik had op de website gekeken
- Ja, ik had een e-mail gestuurd
- Ja, ik had al een brief gestuurd
- 6a Indien u gewisseld bent van kanaal, waarom heeft u in tweede instantie een ander kanaal gebruikt dan in eerste instantie?
- [open vraag]
- 7 Had u voor uw allerlaatste contact geprobeerd om de dienst af te nemen of uw vraag te beantwoorden via een ander kanaal?
- Nee, dit was de eerste bron → naar 8
- Ja, bij familie
- Ja, bij Vrienden
- Ja, bij Collega's
- Ja, bij Kennissen
- Ja, bij de Gemeente
- Ja, bij een andere overheidsorganisatie
- Ja, bij een andere organisatie
- Anders, nl.
- 7a Indien u gewisseld bent van bron, waarom heeft u in tweede instantie een andere bron gebruikt dan in eerste instantie?
- [open vraag]
- 8 Als u weer een vraag of probleem zou hebben en u zou contact opnemen met de overheid, welk kanaal zou u dan kiezen?
- Balie
- Telefoon
- Website
- e-mail
- Schriftelijk
- Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
- Microblog (bijv. Twitter)
- 9 Welke bron zou u gebruiken?
- Familie
- Vrienden
- Collega's
- Kennissen



- De Gemeente
- Een andere overheidsorganisatie
- Een andere organisatie
- Anders, nl.

**DEEL C****Scenario's / eerste variant**

In dit deel van de vragenlijst krijgt u een viertal situatiebeschrijvingen te lezen. Het is de bedoeling dat u doet alsof de situatie op u betrekking heeft. U wordt vervolgens gevraagd wat u in deze situatie zou doen.

**Scenario 1a**

1 U woont in een fraaie koopwoning. Op een gegeven moment besluit u de woning te gaan verbouwen; u wilt graag aan de voorzijde van de woning een dakkapel gaan maken. U hebt geen idee hoe dit in zijn werk gaat en of u hiervoor een vergunning nodig hebt. Om deze reden besluit u op zoek te gaan naar informatie over hoe dit allemaal werkt, bijvoorbeeld of u een vergunning aan moet vragen en hoe dit dan in zijn werk gaat.

In hoeverre verwacht u dit zelf te kunnen uitvoeren of oplossen

Helemaal niet	Niet	Neutraal	Wel	Helemaal wel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welke bron raadpleegt u in eerste instantie?

<input type="checkbox"/>	Familie
<input type="checkbox"/>	Vrienden
<input type="checkbox"/>	Collega's
<input type="checkbox"/>	Kennissen
<input type="checkbox"/>	De Overheid
<input type="checkbox"/>	Een andere organisatie
<input type="checkbox"/>	Anders, nl.

Welk kanaal kiest u hiervoor in eerste instantie?

<input type="checkbox"/>	Website
<input type="checkbox"/>	Telefoon
<input type="checkbox"/>	e-mail
<input type="checkbox"/>	Persoonlijk
<input type="checkbox"/>	Brief [schriftelijk]
<input type="checkbox"/>	Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
<input type="checkbox"/>	Microblog (bijv. Twitter)
<input type="checkbox"/>	Anders, nl.

Hoe zeker bent u ervan dat u met deze combinatie een oplossing vindt?

Helemaal zeker	zeker	Neutraal	Onzeker	Helemaal onzeker
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Scenario 1b**

2 U bent nog steeds bezig met uw plan om uw woning te gaan verbouwen (de dakkapel aan de voorzijde). U hebt informatie ingewonnen en nu blijkt dat u inderdaad een vergunning moet gaan aanvragen. Hiertoe moet u een formulier gaan invullen.

In hoeverre verwacht u dit zelf te kunnen uitvoeren of oplossen

Helemaal niet	Niet	Neutraal	Wel	Helemaal wel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welke wijze zou u kiezen om dit formulier te verkrijgen en in te vullen?

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Via de website een formulier aanvragen en schriftelijk invullen |
| <input type="checkbox"/> | Via de website downloaden en schriftelijk invullen              |

- Via de website elektronisch invullen
- Telefonisch aanvragen en dan schriftelijk invullen.
- Via e-mail aanvragen en dan schriftelijk invullen.
- Via e-mail elektronisch aanvragen en dan elektronisch invullen
- Persoonlijk aan de balie invullen.
- Schriftelijk aanvragen, invullen en opsturen
- Anders, nl.

Helemaal zeker    zeker    Neutraal    Onzeker    Helemaal onzeker

Hoe zeker bent u ervan dat u met deze combinatie een oplossing vindt?

**Scenario 2a**

3 Door vervelende omstandigheden zit u in de bijstand. U krijgt elke maand een bijstandsuitkering van uw gemeente. U bent verplicht om op zoek te gaan naar een baan en u bent dan ook druk met het solliciteren naar een nieuwe baan. NU krijgt u de mogelijkheid om een paar weken op vakantie te gaan. U zou hier graag gebruik van maken. Vanwege de sollicitatieplicht hebt u echter geen idee of u wel zomaar weg mag. U heeft namelijk de vraag of u met een bijstandsuitkering op vakantie mag. U besluit op zoek te gaan naar een antwoord op deze vraag.

Helemaal niet    Niet    Neutraal    Wel    Helemaal wel

In hoeverre verwacht u dit zelf te kunnen uitvoeren of oplossen?

- Welke bron raadpleegt u in eerste instantie?
- Familie
  - Vrienden
  - Collega's
  - Kennissen
  - De Overheid
  - Een andere organisatie
  - Anders, nl.

- Welk kanaal kiest u hiervoor in eerste instantie?
- Website
  - Telefoon
  - e-mail
  - Persoonlijk
  - Brief
  - Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
  - Microblog (bijv. Twitter)
  - Anders, nl.

Helemaal zeker    zeker    Neutraal    Onzeker    Helemaal onzeker

Hoe zeker bent u ervan dat u met deze combinatie een oplossing vindt?

**Scenario 2b**

3 U heeft gezocht naar een antwoord op de vraag of u met vakantie mag met de bijstandsuitkering, zoals u aangaf bij de vorige vraag. Helaas heeft u met de combinatie van de geraadpleegde bron en het gekozen kanaal geen antwoord gekregen (bijvoorbeeld omdat een familielid u telefonisch niet kon helpen of omdat u niets kon vinden op de website van de gemeente). Omdat u toch graag een antwoord wilt hebben, besluit u nogmaals op zoek te gaan naar een antwoord.

Welke bron raadpleegt u in tweede instantie?

- Familie
- Vrienden
- Collega's
- Kennissen
- De Overheid
- Een andere organisatie
- Anders, nl.

Welk kanaal kiest u hiervoor in tweede instantie?

- Website
- Telefoon
- e-mail
- Persoonlijk
- Brief
- Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
- Microblog (bijv. Twitter)
- Anders, nl.



**DEEL C****Scenario's / derde variant**

In dit deel van de vragenlijst krijgt u een viertal situatiebeschrijvingen te lezen. Het is de bedoeling dat u doet alsof de situatie op u betrekking heeft. U wordt vervolgens gevraagd wat u in deze situatie zou doen.

**Scenario 1a**

- 1 U woont in een mooi huis, met een mooie tuin. Er is alleen één probleem. U heeft een grote boom in de tuin staan en deze boom neemt bijna al het licht in uw tuin weg. U zou de boom graag kappen om een mooi terras te maken en meer licht in de tuin te krijgen. U vraagt zich af of u hiervoor een kapvergunning nodig heeft. U hebt geen idee hoe dit in zijn werk gaat en of u hiervoor inderdaad een vergunning nodig hebt. Om deze reden besluit u op zoek te gaan naar informatie over hoe dit allemaal werkt, bijvoorbeeld of u een vergunning aan moet vragen en hoe dit dan moet.

In hoeverre verwacht u dit zelf te kunnen uitvoeren of oplossen

Helemaal niet	Niet	Neutraal	Wel	Helemaal wel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welke bron raadpleegt u in eerste instantie?

<input type="checkbox"/>	Familie
<input type="checkbox"/>	Vrienden
<input type="checkbox"/>	Collega's
<input type="checkbox"/>	Kennissen
<input type="checkbox"/>	De Overheid
<input type="checkbox"/>	Een andere organisatie
<input type="checkbox"/>	Anders, nl.

Welk kanaal kiest u hiervoor in eerste instantie?

<input type="checkbox"/>	Website
<input type="checkbox"/>	Telefoon
<input type="checkbox"/>	e-mail
<input type="checkbox"/>	Persoonlijk
<input type="checkbox"/>	Brief [schriftelijk]
<input type="checkbox"/>	Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
<input type="checkbox"/>	Microblog (bijv. Twitter)
<input type="checkbox"/>	Anders, nl.

Hoe zeker bent u ervan dat u met deze combinatie een oplossing vindt?

Helemaal zeker	zeker	Neutraal	Onzeker	Helemaal onzeker
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Scenario 1b**

- 2 U bent nog steeds bezig met uw plan om een boom in uw tuin te kappen. U hebt informatie ingewonnen over de kapvergunning en nu blijkt dat u inderdaad een vergunning moet gaan aanvragen. Hiertoe moet u een formulier gaan invullen.

In hoeverre verwacht u dit zelf te kunnen uitvoeren of oplossen

Helemaal niet	Niet	Neutraal	Wel	Helemaal wel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welke wijze zou u kiezen om dit formulier te verkrijgen en in te vullen?

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Via de website een formulier aanvragen en schriftelijk invullen |
| <input type="checkbox"/> | Via de website downloaden en                                    |

- schriftelijk invullen
- Via de website elektronisch invullen
- Telefonisch aanvragen en dan schriftelijk invullen.
- Via e-mail aanvragen en dan schriftelijk invullen.
- Via e-mail elektronisch aanvragen en dan elektronisch invullen
- Persoonlijk aan de balie invullen.
- Schriftelijk aanvragen, invullen en opsturen
- Anders, nl.

Hoe zeker bent u ervan dat u met deze combinatie een oplossing vindt?

Helemaal zeker    zeker    Neutraal    Onzeker    Helemaal onzeker

**Scenario 2a**

3 U woont in een huurhuis en betaald elke maand keurig de huur aan uw huisbaas. OP een gegeven moment krijgt u een brief van de huisbaas waarin de huisbaas mededeelt dat de huur dit jaar met 6% verhoogd wordt. U schrikt van dit bedrag en vraagt zich af of de huurbaas wel zomaar de huur met zo'n hoog percentage mag verhogen. U besluit op zoek te gaan naar een antwoord op deze vraag.

In hoeverre verwacht u dit zelf te kunnen uitvoeren of oplossen?

Helemaal niet    Niet    Neutraal    Wel    Helemaal wel

- Welke bron raadpleegt u in eerste instantie?
- Familie
  - Vrienden
  - Collega's
  - Kennissen
  - De Overheid
  - Een andere organisatie
  - Anders, nl.

- Welk kanaal kiest u hiervoor in eerste instantie?
- Website
  - Telefoon
  - e-mail
  - Persoonlijk
  - Brief
  - Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
  - Microblog (bijv. Twitter)
  - Anders, nl.

Hoe zeker bent u ervan dat u met deze combinatie een oplossing vindt?

Helemaal zeker    zeker    Neutraal    Onzeker    Helemaal onzeker

**Scenario 2b**

3 U heeft gezocht naar een antwoord op de vraag of uw verhuurder de huur zomaar

met een fors percentage mag ophogen. Helaas heeft u met de combinatie van de geraadpleegde bron en het gekozen kanaal geen antwoord gekregen (bijvoorbeeld omdat een familielid u telefonisch niet kon helpen of omdat u niets kon vinden op de website van de gemeente). Omdat u toch graag een antwoord wilt hebben, besluit u nogmaals op zoek te gaan naar een antwoord.

- Welke bron raadpleegt u in tweede instantie?
- Familie
  - Vrienden
  - Collega's
  - Kennissen
  - De Overheid
  - Een andere organisatie
  - Anders, nl.

- Welk kanaal kiest u hiervoor in tweede instantie?
- Website
  - Telefoon
  - e-mail
  - Persoonlijk
  - Brief
  - Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
  - Microblog (bijv. Twitter)
  - Anders, nl.



- Via de website elektronisch invullen
- Telefonisch aanvragen
- en dan schriftelijk invullen.
- Via e-mail aanvragen
- en dan schriftelijk invullen.
- Via e-mail elektronisch aanvragen en dan elektronisch invullen
- Persoonlijk aan de balie invullen.
- Schriftelijk aanvragen, invullen en opsturen
- Anders, nl.

Helemaal zeker    zeker    Neutraal    Onzeker    Helemaal onzeker

Hoe zeker bent u ervan dat u met deze combinatie een oplossing vindt?

**Scenario 2a**

3 U bent uw paspoort kwijtgeraakt en u weet niet meer precies wat er gebeurd is. Het zou kunnen zijn dat u uw paspoort verloren bent, maar het zou ook heel goed kunnen zijn dat iemand uw paspoort gestolen heeft. Voor u een nieuw paspoort gaat aanvragen wilt u wel zeker weten wat u moet doen in het geval uw paspoort gestolen blijkt te zijn. U bent vooral bezig met de vraag of u aangifte moet doen bij de politie van diefstal of vermissing voor u een nieuw paspoort kunt aanvragen.

Helemaal niet    Niet    Neutraal    Wel    Helemaal wel

In hoeverre verwacht u dit zelf te kunnen uitvoeren of oplossen?

- Welke bron raadpleegt u in eerste instantie?
- Familie
  - Vrienden
  - Collega's
  - Kennissen
  - De Overheid
  - Een andere organisatie
  - Anders, nl.

- Welk kanaal kiest u hiervoor in eerste instantie?
- Website
  - Telefoon
  - e-mail
  - Persoonlijk
  - Brief
  - Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
  - Microblog (bijv. Twitter)
  - Anders, nl.

Helemaal zeker    zeker    Neutraal    Onzeker    Helemaal onzeker

Hoe zeker bent u ervan dat u met deze combinatie een oplossing vindt?

**Scenario 2a**

3 U heeft gezocht naar een antwoord op de vraag of u aangifte moet doen van diefstal

of vermissing nu uw paspoort kwijt bent, zoals u aangaf bij de vorige vraag. Helaas heeft u met de combinatie van de geraadpleegde bron en het gekozen kanaal geen antwoord gekregen (bijvoorbeeld omdat een familielid u telefonisch niet kon helpen of omdat u niets kon vinden op de website van de gemeente). Omdat u toch graag een antwoord wilt hebben, besluit u nogmaals op zoek te gaan naar een antwoord.

- Welke bron raadpleegt u in tweede instantie?
- Familie
  - Vrienden
  - Collega's
  - Kennissen
  - De Overheid
  - Een andere organisatie
  - Anders, nl.

- Welk kanaal kiest u hiervoor in tweede instantie?
- Website
  - Telefoon
  - e-mail
  - Persoonlijk
  - Brief
  - Sociale netwerksite (bijv. Hyves)
  - Microblog (bijv. Twitter)
  - Anders, nl.

DEEL D

**Respondenteigenschappen**

Het laatste deel van de vragenlijst bestaat uit een aantal vragen over uw persoonlijke situatie

1 Wat is uw geslacht?  Man  
 Vrouw

2 Wat is uw geboortjaar? 19 \_\_\_\_\_

3 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?  Basisonderwijs  
 LBO/ULO/MAVO  
 HAVO/VWO/MBO  
 HBO/UNIVERSITEIT  
 Geen Antwoord

4 In welke gemeente woont u? \_\_\_\_\_

5 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik doe graag dingen waar ik me comfortabel bij voel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik belangrijke besluiten neem, zoek ik informatie van zoveel mogelijk verschillende bronnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik omring me graag met dingen die vertrouwd voelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik leer graag nieuwe dingen van mensen om mij heen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen om mij heen vragen me vaak voor advies of informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik probeer graag nieuwe dingen uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben vaak voorzichtig met het uitproberen van nieuwe dingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik word uitgedaagd door onduidelijke situatie en onopgeloste problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik sta open voor nieuwe ideeën	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Het is voor mij makkelijk om vast te houden aan mijn plannen en mijn doel te bereiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vertrouw erop dat ik onverwachte gebeurtenissen doeltreffend aanpak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dankzij mijn vindingrijkheid weet ik hoe ik in onvoorziene situaties moet handelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan de meeste problemen oplossen als ik er de nodige moeite voor doe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik blijf kalm als ik voor moeilijkheden kom te staan omdat ik vertrouw op mijn vermogen om problemen op te lossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik geconfronteerd word met een probleem, heb ik meestal meerdere oplossingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Er is een speciaal persoon of organisatie bij wie ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De overheid probeert me te helpen als ik hulp nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn familie probeert me te helpen met overheidsdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ik kan bij de overheid terecht als ik ondersteuning nodig hebt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb een bijzonder iemand of organisatie die me zekerheid geeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn vrienden proberen me te helpen met overheidsdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan op mijn vrienden rekenen als er zaken met overheidsdienstverlening mis gaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan over problemen die ik heb met overheidsdiensten praten met mijn familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er is een special persoon of organisatie waar ik mee kan praten over de problemen die ik heb met overheidsdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan op de overheid rekenen als er zaken misgaan met overheidsdienstverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn familie wil mij helpen besluiten te nemen rondom overheidsdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan met mijn vrienden praten over de problemen die ik heb met overheidsdiensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Einde van de Vragenlijst-  
Bedankt voor uw deelname.



## Bijlage 3: Factoranalyse voor schalen sociale steun

Op basis van de theoretische constructen zou het niet nodig zijn een factoranalyse uit te voeren, maar is het voldoende de betrouwbaarheid ( $\alpha$ ) van de constructen te berekenen. Het construct sociale steun is aan de andere kant dermate gemodificeerd door de onderzoeker dat een exploratieve factoranalyse meer inzicht kan geven in de verhoudingen van het construct. De twee veranderingen die aan het construct sociale steun zijn gedaan is dat de overheid als partij is toegevoegd. Daarnaast is ook de partij “significant other” (partner) anders geïnterpreteerd door de onderzoeker dan zoals deze is het oorspronkelijke construct gebruikt wordt. De onderzoeker heeft de term “significant other” opgevat als een speciaal persoon (behorende bij een organisatie) waaraan als eerst gedacht wordt wanneer men met een bepaalde vraag aan de overheid heeft.

Een exploratieve factoranalyse (PCA) met orthogonale rotatie (Varimax) is uitgevoerd op de 27 items uit de constructen. Deze constructen zijn te vinden in Tabel III.1 op de volgende pagina.

Uit de eerste iteratie kwam naar voren dat het item “Ik ben vaak voorzichtig met het uitproberen van nieuwe dingen” moest worden gehercodeerd, omdat deze negatief inlaadde op de factor.

Een tweede iteratie zorgde voor het weglaten van het item “Ik wordt uitgedaagd door onduidelijke situaties en onopgeloste problemen”. Deze laadde zowel op innovativiteit (.435) als algemene zelfredzaamheid (.436). Hoewel het item niet kan worden meegenomen in de analyse geeft het aan de andere kant een bevestiging voor het model van motivatie vanuit de expectancy-value theorie. Dat dit item ongeveer even sterk laadt op innovativiteit als op zelfredzaamheid laat zien dat mensen via twee wegen gemotiveerd kunnen raken op een probleem te willen oplossen: via zelfredzaamheid, het bereiken van je voorgestelde doelen en via innovativiteit, het nieuwe (onbekende) van een bepaald probleem of situatie.

Tabel III.1 Constructen (27 totaal) van bestaande schalen die gebruikt zijn in de factoranalyse

<i>Zelfredzaamheid</i>		M	S.D.
ZH1	Het is voor mij makkelijk om vast te houden aan mijn plannen en mijn doel te bereiken	3,65	0,73
ZH2	Ik vertrouw erop dat ik onverwachte gebeurtenissen doeltreffend aanpak	3,81	0,61
ZH3	Dankzij mijn vindingrijkheid weet ik hoe ik in onvoorziene situaties moet handelen	3,75	0,64
ZH4	Ik kan de meeste problemen oplossen als ik er de nodige moeite voor doe	3,97	0,54
ZH5	Ik blijf kalm als ik voor moeilijkheden kom te staan, omdat ik vertrouw op mijn vermogen om problemen op te lossen	3,78	0,68
ZH6	Als ik geconfronteerd word met een probleem, heb ik meestal meerdere oplossingen	3,66	0,72
<i>Persoonlijke innovativiteit</i>		M	S.D.
IN1	Mensen om mij heen vragen me vaak voor advies of informatie	3,62	0,73
IN2	Ik probeer graag nieuwe dingen uit	3,56	0,80
IN3	Ik ben vaak voorzichtig met het uitproberen van nieuwe dingen (reversed)	2,92	0,87
IN4	Ik word uitgedaagd door onduidelijke situatie en onopgeloste problemen	3,39	0,90
IN5	Ik sta open voor nieuwe ideeën	4,00	0,63
<i>Kosmopolitisme</i>		M	S.D.
KO1	Ik doe graag dingen waar ik me comfortabel bij voel	4,21	0,52
KO2	Als ik belangrijke besluiten neem, zoek ik informatie van zoveel mogelijk verschillende bronnen	3,93	0,68
KO3	Ik omring me graag met dingen die vertrouwd voelen	3,90	0,67
KO4	Ik leer graag nieuwe dingen van mensen om mij heen	3,92	0,66
<i>Sociale steun</i>		M	S.D.
SSSP1	Er is een speciaal persoon of organisatie bij wie ik terecht kan als ik hulp nodig heb	3,31	0,89
SSO1	De overheid probeert me te helpen als ik hulp nodig heb	3,23	0,79
SSF1	Mijn familie probeert me te helpen met overheidsdiensten	3,03	0,99
SSO2	Ik kan bij de overheid terecht als ik ondersteuning nodig heb	3,29	0,79
SSSP2	Ik heb een bijzonder iemand of organisatie die me zekerheid geeft	3,02	0,95
SSV1	Mijn vrienden proberen me te helpen met overheidsdiensten	2,84	0,89
SSV2	Ik kan op mijn vrienden rekenen als er zaken met overheidsdienstverlening mis gaan	3,11	0,90
SSF2	Ik kan over problemen die ik heb met overheidsdiensten praten met mijn familie	3,63	0,93
SSSP3	Er is een special persoon of organisatie waar ik mee kan praten over de problemen die ik heb met overheidsdiensten	3,10	0,98
SSO3	Ik kan op de overheid rekenen als er zaken misgaan met overheidsdienstverlening	2,95	0,86
SSF3	Mijn familie wil mij helpen besluiten te nemen rondom overheidsdiensten	3,15	0,93
SSV3	Ik kan met mijn vrienden praten over de problemen die ik heb met overheidsdiensten	3,45	0,85

Een derde iteratie zorgt voor het verwijderen van het kosmopolitisme-item “Mensen om mij heen vragen me vaak voor advies of informatie”. Deze laadde zowel op zelfredzaamheid (.306) als innovativiteit (.391), hoewel beide ladingen laag zijn. De lading op twee constructen komt misschien door het feit mensen die vaak innovatief zijn ook hoger zijn opgeleid en een hogere sociale status hebben, daardoor als meer zelfredzaamheid worden gezien en daarom vaker om advies wordt gevraagd.

Een vierde iteratie zorgt tenslotte voor het verwijderen van het vierde innovativiteit-item “Ik sta open voor nieuwe ideeën” dat zowel op zelfredzaamheid (.413) als op innovativiteit (.620) laadt. Dat dit item op hoog laadt op zelfredzaamheid kan komen door het feit dat mensen met een hoge mate van zelfredzaamheid meer opties in overweging nemen om een probleem te kunnen oplossen.

De uiteindelijke factoranalyse wordt gedaan met 24 items. De determinant van de correlatiematrix is .000081, groter dan de minimale waarde van .00001 en Haitovsky's  $\chi^2_H = .052$ ,  $p < .001$  bevestigt dat de determinant niet nul is. KMO = .83 (“geweldig” volgens Field (2009)) alleen waren de individuele waarden van het construct sociale steun onder de .5, wat een probleem kan zijn. Bartlett's test of sphericity  $\chi^2 (276) = 5991.41$ ,  $p < .001$ , gaf aan dat de correlaties groot genoeg waren voor factoranalyse. Zes factoren hadden een eigenwaarde die hoger was dan Kaiser's criterium van 1 en in combinatie verklaarde deze 62,73% van de variantie. De gemiddelde communaliteit was .627 (minimaal 0,6) waarmee zeker kan worden gesteld dat Kaiser's criterium betrouwbaar is. De gereproduceerde correlatiematrix laat zien dat er 19% residuen zijn van meer dan .05, waarbij opgemerkt wordt dat dit maximaal 50% mag zijn en minder beter betekent.

Tabel III.2 op de volgende pagina laat de factoranalyse zien waarin de constructen een nieuwe naam gekregen hebben. De gevormde factoren innovativiteit en behoefte aan zekerheid' wijken behoorlijk af van hun oorspronkelijke items. Zo is er van het construct kosmopolitisme één item naar innovativiteit gegaan, namelijk “Ik leer graag nieuwe dingen van mensen om mij

heen”. Dit kan te maken met de verwoording van het item; het leren van “nieuwe dingen” heeft er waarschijnlijk voor gezorgd dat dit item laadde op innovativiteit, waar het overigens goed aansluit bij de andere twee items van dat construct.

Als er nu naar deze twee constructen wordt gekeken lijkt ‘behoefte aan zekerheid’ vooral te maken te hebben met bekendheid en zekerheid en innovativiteit met het leren over en uitproberen van nieuwe dingen. Dit komt in grote mate overeen met hoe de constructen in het theoretisch kader zijn beschreven. Kosmopolitisme werd gerelateerd aan hoe iemand in tradities/gewoontes terugvalt (een zoek naar het bekende, het zekere) en innovativiteit wat prikkeling door nieuwe dingen als kerngedachte heeft.

Het construct sociale steun is uiteengevallen in drie constructen die zijn benoemd tot: informele steun, formele steun en overheidssteun. Deze verdeling van constructen lijkt plausibel; zo is er in de individuele antwoorden van respondenten teruggevonden dat zij bijvoorbeeld uitwijken naar burens, de ombudsman en de gemeente.

Tabel III.2 Uiteindelijke exploratieve factoranalyse

Item	Informele steun	Zelfredzaamheid	Overheidssteun	Formele steun	Behoeft aan zekerheid	Innovativiteit	
SSF1	Mijn familie wil mij helpen besluiten te nemen rondom overheidsdiensten	0,84					
SSV2	Ik kan op mijn vrienden rekenen als er zaken met overheidsdienstverlening mis gaan	0,75					
SSF3	Mijn familie probeert me te helpen met overheidsdiensten	0,74					
SSV1	Mijn vrienden proberen me te helpen met overheidsdiensten	0,73					
SSF2	Ik kan over problemen die ik heb met overheidsdiensten praten met mijn familie	0,73					
SSV3	Ik kan met mijn vrienden praten over de problemen die ik heb met overheidsdiensten	0,71					
ZH3	Dankzij mijn vindingrijkheid weet ik hoe ik in onvoorziene situaties moet handelen	0,80					
ZH5	Ik blijf kalm als ik voor moeilijkheden kom te staan omdat ik vertrouw op mijn vermogen om problemen op te lossen	0,79					
ZH2	Ik vertrouw erop dat ik onverwachte gebeurtenissen doeltreffend aanpak	0,79					
ZH6	Als ik geconfronteerd word met een probleem, heb ik meestal meerdere oplossingen	0,74					
ZH4	Ik kan de meeste problemen oplossen als ik er de nodige moeite voor doe	0,70					
ZH1	Het is voor mij makkelijk om vast te houden aan mijn plannen en mijn doel te bereiken	0,56					
SSO2	Ik kan bij de overheid terecht als ik ondersteuning nodig heb		0,88				
SSO1	De overheid probeert me te helpen als ik hulp nodig heb		0,87				
SSO3	Ik kan op de overheid rekenen als er zaken misgaan met overheidsdienstverlening		0,84				
SSSP2	Ik heb een bijzonder iemand of organisatie die me zekerheid geeft			0,83			
SSSP1	Er is een speciaal persoon of organisatie bij wie ik terecht kan als ik hulp nodig heb			0,79			
SSSP3	Er is een special persoon of organisatie waar ik mee kan praten over de problemen die ik heb met overheidsdiensten			0,75			
KO1	Ik doe graag dingen waar ik me comfortabel bij voel				0,74		
KO3	Ik omring me graag met dingen die vertrouwd voelen				0,72		
KO2	Als ik belangrijke besluiten neem, zoek ik informatie van zoveel mogelijk verschillende bronnen				0,66		
IN2	Ik probeer graag nieuwe dingen uit					0,78	
IN3	Ik ben niet voorzichtig met het uitproberen van nieuwe dingen					0,74	
KO4	Ik leer graag nieuwe dingen van mensen om mij heen					0,50	
<b>Eigenwaardes</b>		<b>3,67</b>	<b>3,44</b>	<b>2,39</b>	<b>2,11</b>	<b>1,82</b>	<b>1,63</b>
<b>% van de variantie</b>		<b>15,27</b>	<b>14,33</b>	<b>9,95</b>	<b>8,81</b>	<b>7,58</b>	<b>6,80</b>
<b><math>\alpha</math></b>		<b>0,86</b>	<b>0,83</b>	<b>0,86</b>	<b>0,80</b>	<b>0,58</b>	<b>0,54</b>

Opmerking. Exploratieve factoranalyse, VARIMAX rotatie (6 rotaties), factorladingen onder .4 weggelaten

## Bijlage 4: Stroomdiagram

In Figuur IV.1 is het stroomdiagram voor voorgenomen bron- en kanaalkeuze in eerste en tweede instantie te vinden. In het stroomdiagram is niet de relatie kanaal-kanaal opgenomen, omdat hierdoor het stroomdiagram te veel paden zou krijgen en daardoor erg moeilijk te interpreteren zou worden. Het stroomdiagram geeft de lezer de mogelijkheid om ‘door het dienstverleningsproces heen te stromen’.

### *6.1.1.1 Beschrijving van het stroomdiagram*

Het stroomdiagram dient van boven naar beneden te worden gelezen (legenda rechts onderin). Hierin zijn twee processen van het zoeken naar informatie te vinden: een proces waarin informatie wordt gevonden en een dienst wordt afgenomen (continue pijlen) en een proces waarin informatie niet wordt gevonden en nog een keer naar informatie moet worden gezocht (gestreepte pijlen). In het laatstgenoemde proces vindt twee keer bronkeuze plaats en is ook kan op bronwisseling. Elk ‘blok van informatie’ in het stroomdiagram representeert een fase in het informatiezoekproces.

### *Een voorbeeld*

Stel dat iemand geïnteresseerd is in de respondenten die in eerste instantie de website gebruiken en wanneer zij daarmee niet de juiste informatie vinden nog een keer zoeken, maar hiervoor in tweede instantie de telefoon gebruiken. In dit geval is die persoon in scenario 2 (gestreepte pijlen) geïnteresseerd. Men kan dan het proces ‘informatie zoeken, 1<sup>e</sup> poging’ bekijken. Hier ziet men dat 68 respondenten (10,2%) een combinatie van een niet-overheidsbron en de website hebben gebruikt (oranje pijl) en 226 respondenten (40,6%) een combinatie van een overheidsbron en de website (donkergrijze pijl).

Hierna stroomt men verder naar beneden, en volgt men de route van ‘informatie niet gevonden’ (gestreepte pijl). Hierbij komt men aan bij de bronkeuze in tweede instantie. Aan de

rechterkant staan de aantallen en percentages van de respondenten die bij de hun type bron blijven of wisselen. Er zijn bijvoorbeeld 226 respondenten (35%) gewisseld van een overheidsbron naar een niet-overheidsbron. Gaat men verder naar kanaalkeuze dan ziet men dat 99 respondenten (15,3%) een combinatie van een niet-overheidsbron met de telefoon gebruiken en 115 respondenten (17,8%) een combinatie van een overheidsbron met de telefoon.

Wil men nu een precies combinatie weten dan kan deze zelf worden uitgerekend. Hierbij dient de volgende formule te worden gebruikt:

$$p = \textit{kanaalkeuze1}_{bk} \cdot (\textit{bronwisseling} \cdot \textit{kanaalkeuze2}_{bk})$$

Hierbij is *kanaalkeuze1* het percentage van de combinatie van type bron (b) en soort kanaal (k) in eerste instantie en *kanaalkeuze2* het percentage van de combinatie in tweede instantie. *Bronwisseling* is het percentage van wisseling wat hoort bij het type overheidsbron in eerste en tweede instantie. We nemen hierbij het voorbeeld: overheidsbron-website en niet-overheidsbron-telefoon. Dit betekent 227 respondenten (35%) voor de eerste combinatie en 99 respondenten (15%) in de tweede instantie. Het percentage wat van overheidsbron naar niet-overheidsbron wisselt is 35%. Dit levert de volgende formule op:

$$p = 0,351 \cdot (0,35 \cdot 0,153) = 0,019$$

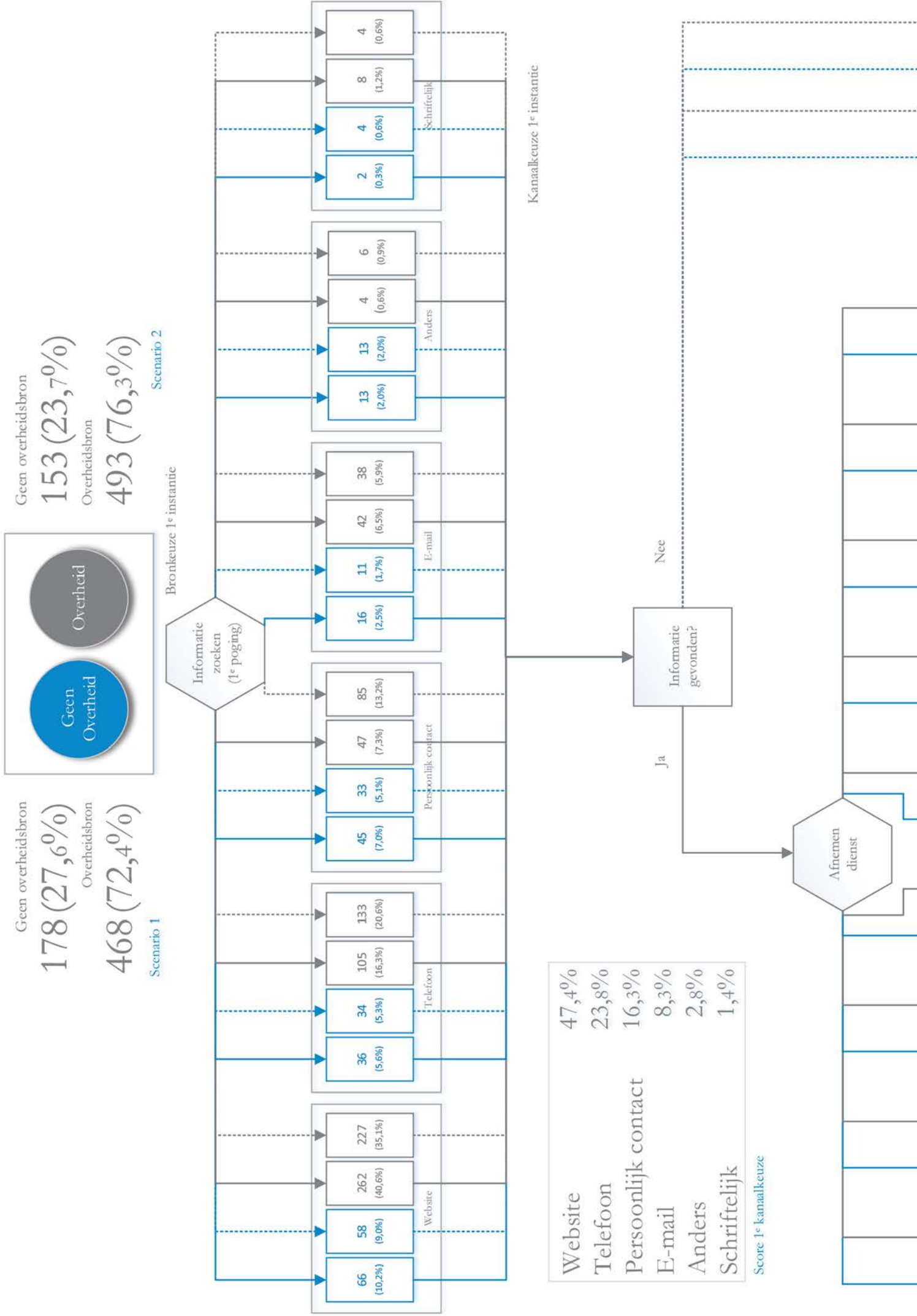
In totaal kiest (gemiddeld) 2% van de respondenten (12,27 respondent) voor deze combinatie. Aan de ene kant is dit getal weinig zeggend, maar als dit doorgetrokken wordt naar een gemeente als Amsterdam dan is 2% misschien al een hoeveelheid om rekening mee te houden.

Geen overheidsbron  
178 (27,6%)  
Overheidsbron  
468 (72,4%)

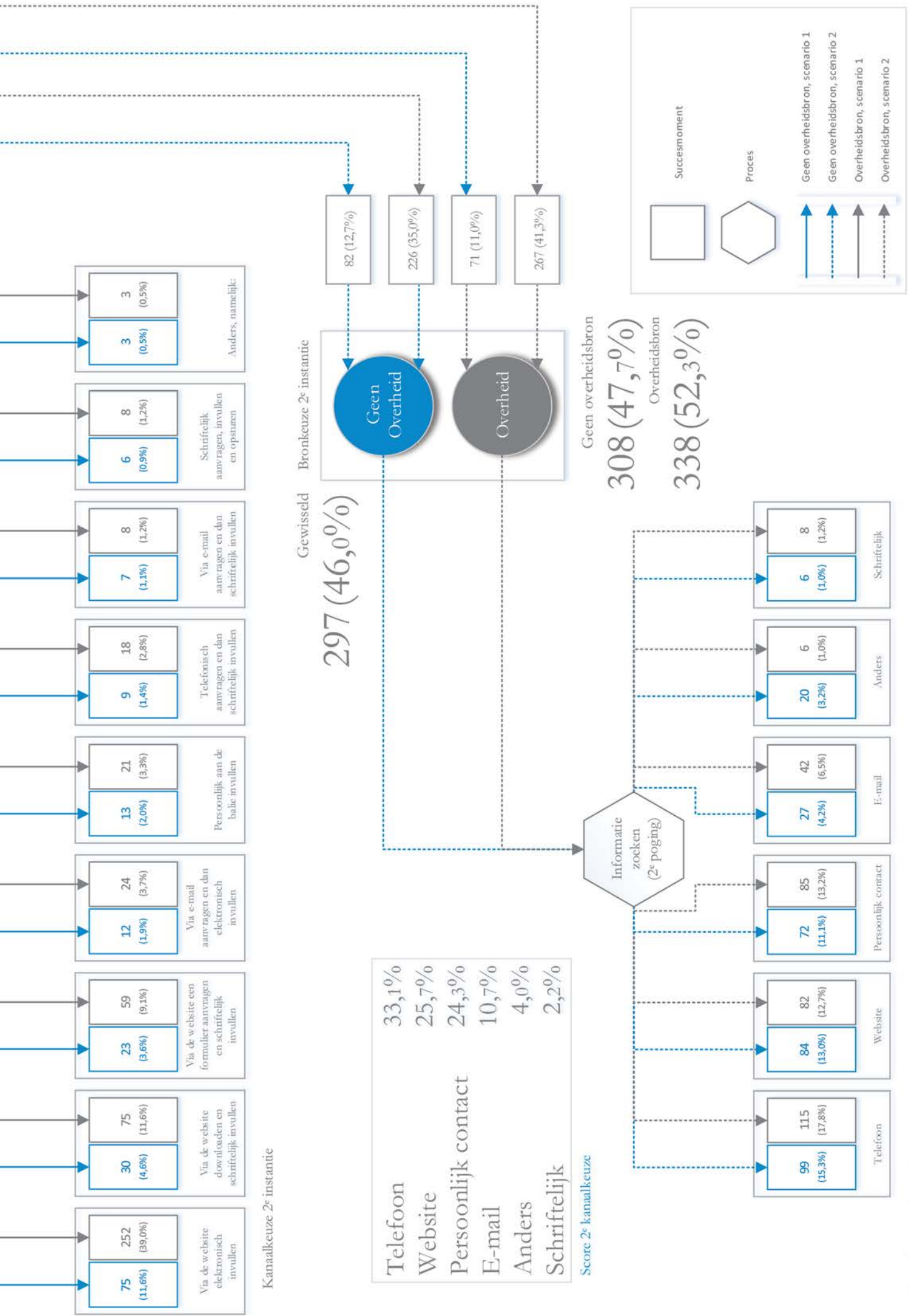
Scenario 1

Geen overheidsbron  
153 (23,7%)  
Overheidsbron  
493 (76,3%)

Scenario 2







Kanaalkeuze 2<sup>e</sup> instantie

Stroomdiagram van voorgenomen bron- en kanaalkeuze in eerste en tweede instantie