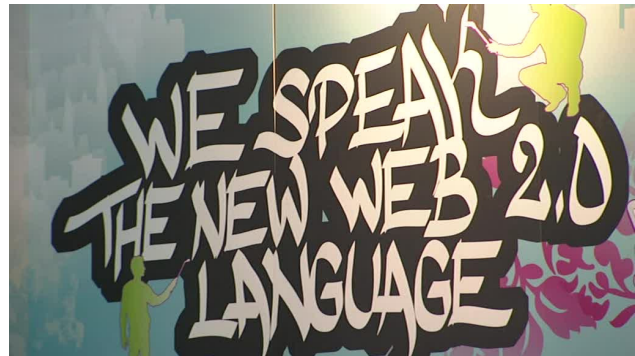


Enschede = E-Ready?

Onderzoek naar de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen door de inwoners van de gemeente Enschede



1968



2008

Enschede = E-Ready?

Onderzoek naar de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen door de inwoners van de gemeente Enschede

Verantwoording afbeeldingen voorpagina

1968

Arnstein (1969)

"There is a critical difference between going through the empty ritual of participation and having the real power needed to affect the outcome of the process. This difference is brilliantly capsulized in a poster painted last spring [1968] by the French students to explain the student-worker rebellion. The poster highlights the fundamental point that participation without redistribution of power is an empty and frustrating process for the powerless. It allows the powerholders to claim that all sides were considered, but makes it possible for only some of those sides to benefit."

2008

VPRO's Tegenlicht – Wiki's Waarheid

"Tegenlicht duikt in het verhaal achter Wikipedia en ontdekt de wondere wereld van web 2.0: hype of revolutie?"

Afstudeerder

Marit Stegeman (0029971)
maritstegeman@hotmail.com

oktober 2008

In opdracht van

Gemeente  Enschede

Gemeente Enschede
Afdeling Raadsgriffie

Begeleider:
Jeroen Heuvel (raadsadviseur)



Universiteit Twente
de ondernemende universiteit

Universiteit Twente
Toegepaste Communicatiewetenschap

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

SAMENVATTING

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

Welke factoren bepalen het gebruik van eParticipatiemiddelen in de gemeente Enschede?

Naar aanleiding van deze hoofdvraag zijn een aantal onderzoeksvragen opgesteld:

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

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

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn verschillende deelonderzoeken uitgevoerd. Om antwoord op de eerste onderzoeksvraag te krijgen, is met een aantal raadsleden een discussiebijeenkomst gehouden. De uitkomsten van deze discussie vormden de basis voor de eerste vragenlijst, waarbij de intentie tot gebruik van verschillende eParticipatiemiddelen gemeten is, om antwoord op de tweede onderzoeksvraag te krijgen. Het belangrijkste deel van het onderzoek was de tweede vragenlijst, die antwoorden zou moeten bieden op de laatste drie onderzoeksvragen en het onderzoeksmodel omvatte.

De geïnterviewde Enschedese raadsleden staan positief tegenover het inzetten van eParticipatiemiddelen. De raadsleden noemen als positieve punten van het inzetten van eParticipatiemiddelen dat er nieuwe doelgroepen aangeboord kunnen worden, bestaande groepen beter bediend kunnen worden en het de volksvertegenwoordigende rol kan versterken. De genoemde mogelijke knelpunten zijn (de verantwoordelijkheid voor) moderatie, de verwerking van de resultaten, de representativiteit van de uitkomsten en wat te doen met de eigen politieke kleur.

In de eerste vragenlijst zijn 14 verschillende eParticipatiemiddelen aan het Enschedepanel voorgelegd en gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij deze zouden gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zouden zijn. Het meest populair is het elektronisch stemmen. De respondenten geven aan dat zij de eParticipatiemiddelen voornamelijk zullen gebruiken voor het geven van hun mening en het ontvangen van informatie.

De belangrijkste factoren die de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen bepalen zijn Offline Contact met raadsleden, Informatievergaring over Gemeentelijk nieuws, Attitude ten aanzien van het gebruik van eParticipatiemiddelen, Verwachte Benodigde Inspanning en de Verwachte Prestatie van eParticipatiemiddelen. Om de kans van slagen van eParticipatie zo groot mogelijk te maken, zal op deze factoren ingespeeld moeten worden.

INHOUD

1	INLEIDING	6
1.1	DE ENSCHEDESE SITUATIE.....	7
1.1.1	PARTICIPATIE IN ENSCHEDE	7
1.1.2	ePARTICIPATIE IN ENSCHEDE	8
1.2	ONDERZOEKSVRAGEN	9
2	GEHANTEERDE BEGRIPPEN	10
3	RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK.....	12
3.1	DISCUSSIE RAADSLEDEN ENSCHEDE-ZUID.....	12
3.1.1	HUIDIG CONTACT MET DE BURGER	12
3.1.2	MOGELIJKHEDEN ePARTICIPATIE	13
3.1.3	MOGELIJKE KNELPUNTEN	13
3.1.4	STUREN OF GESTUURD WORDEN.....	14
3.1.5	SAMENGEVAT	14
3.2	VRAGENLIJST I – VOORKEUR ePARTICIPATIEMIDDELEN.....	15
3.2.1	DE TOEPASSINGEN.....	15
3.2.2	TOEPASSING VAN DE ePARTICIPATIEMIDDELEN	20
3.2.3	DE ePARTICIPATIELADDER	21
3.2.4	SAMENGEVAT	23
3.3	VRAGENLIJST II – INTENTIE GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN.....	24
3.3.1	ANALYSE ONDERZOEKSMODEL.....	25
3.3.2	DEFINITIEF MODEL.....	29
3.3.3	SAMENGEVAT	30
4	CONCLUSIES & AANBEVELINGEN.....	32
4.1	CONCLUSIES	32
4.2	AANBEVELINGEN	35
4.2.1	PRAKTISCHE AANBEVELINGEN.....	35
4.2.2	AANBEVELINGEN VERVOLGONDERZOEK.....	37
	LITERATUUR.....	38

BIJLAGEN

BIJLAGE I - OVERZICHT VERSCHILLENDE ePARTICIPATIETOEPASSINGEN

BIJLAGE II - ONDERWERPEN MEEPRATEN ePARTICIPATIE

BIJLAGE III - AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

BIJLAGE IV - VERWACHTINGEN T.A.V. GEMEENTE EN RAADSLEDEN

1 INLEIDING

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

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

De verbetering van de relatie tussen burger en overheid staat hoog op de politieke agenda, zowel landelijk als lokaal. Lokale overheden proberen op verschillende manieren de betrokkenheid van burgers bij het bestuur te vergroten. Naast de formele inspraakmogelijkheden zijn verschillende participatievormen ontstaan. Een voorbeeld is het burgerinitiatief, dat inmiddels in veel gemeenten bestaat.

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

Naast de ontwikkelingen in de relatie tussen burger en overheid is er nog een belangrijke trend waar te nemen. In de afgelopen jaren zijn zowel organisaties als individuen meer en meer gebruik gaan maken van informatie- en communicatie technologie (ICT). De mogelijkheden van ICT zijn enorm gegroeid (Michels, 2004). Sinds het midden van de jaren '90 is ook de ontwikkeling van internet en internettoepassingen voor het functioneren van de overheid en de democratie een terugkerend thema. Termen als 'e-democracy' en 'e-government' duiken steeds vaker op (Van Bruggen & Bokhorst, 2002). ICT kan het proces van het maken van beleid verbeteren, maakt het technisch mogelijk om elektronisch te stemmen en inwoners kunnen een directe stem hebben in de verbetering van hun eigen omgeving (Michels, 2004).

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

De consequenties van de ontwikkeling van *user generated content* in de private sector wordt meer en meer zichtbaar. Binnen de overheid is het de vraag wat deze ontwikkelingen betekenen. De opkomst van web 2.0 roept vragen op over de gevolgen voor de relatie overheid/burger en over het functioneren van de overheid en het openbaar bestuur zelf (Frissen e.a., 2008). Met web 2.0 zijn nieuwe vormen van communicatie en samenwerking tussen overheid en burgers mogelijk. Hierbij kan

gedacht worden aan de inzet van web 2.0 toepassingen voor online burgerpanels en ePetities, maar ook aan bijvoorbeeld online games, wiki's en GIS-systemen die door burgers zelf worden ingezet om andere burgers te informeren en te mobiliseren, om druk uit te oefenen, of om de overheid en de politiek ter verantwoording te roepen (Frissen e.a., 2008).

1.1 DE ENSCHEDESE SITUATIE

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

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

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

1.1.1 PARTICIPATIE IN ENSCHEDE

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

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

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

Figuur 1 - Participatieladder (Hofman, 2000)



1.1.2 ePARTICIPATIE IN ENSCHEDE

Enschede heeft de ambitie om in 2020 een stad te zijn die in Europa naam heeft als Kennisstad. Dit is een van de hoofdlijnen van de Toekomstvisie 2020, vastgelegd door de gemeenteraad (burgerjaarverslag 2007¹). De gemeente Enschede staat al jaren in de top 5 van de beste gemeentelijk websites in Nederland. De digitale ontwikkelingen richtten zich tot op heden voornamelijk op het digitaliseren van processen. Wanneer het gaat om eParticipatie, zijn er al wel verschillende toepassingen die gebruikt worden en experimenten die opgezet zijn. Het initiatief voor deze toepassingen en experimenten ligt verspreid over en binnen verschillende organisaties. Zo hebben raadsleden een e-mailadres van de gemeente, heeft iedere Enschedese politieke partij haar eigen website met participatieve toepassingen variërend van het hebben van een forum en reageren op een weblog tot de mogelijkheid een e-mail te sturen. Maar ook belangenverenigingen zoals wijkraden geven de burger op hun websites de mogelijkheid zijn/haar stem te laten horen.

Lokale overheden proberen op verschillende manieren de betrokkenheid van burgers bij het bestuur te vergroten. Naast de formele inspraakmogelijkheden zijn verschillende participatievormen ontstaan (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 2006). Het inzetten van internet voor de modernisering van de lokale democratie is een uitdaging die groter is geworden met de invoering van de duale gemeente. Raadsleden moeten meer inhoud geven aan hun rol als volksvertegenwoordiger. De mogelijkheden om contact te leggen met de eigen inwoners via internet zijn groot (Keur, Lenos & Marsman, 2003). In de notitie 'evaluatie van de raad' (Raadspresidium Gemeente Enschede, 2004) wordt een soortgelijke verwachting uitgesproken. Verwacht wordt dat nieuwe toepassingen van ICT de positie van de raad kan verbeteren. Aan de ene kant kan de informatiepositie van de raad versterkt worden, aan de andere kant worden er mogelijkheden gezien voor het verkleinen van de afstand tussen burger en bestuur.

¹ van www.enschede.nl

1.2 ONDERZOEKSVRAGEN

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

De gemeente Enschede wil graag weten welke factoren bepalend zijn in de keuze om al dan niet van eParticipatiemiddelen gebruik te maken. De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt:

Welke factoren bepalen het gebruik van eParticipatiemiddelen in de gemeente Enschede?

Naar aanleiding van deze hoofdvraag zijn een aantal onderzoeksvragen opgesteld.

De gemeente Enschede wil graag weten waar de behoefte van Enschedeërs ligt op het gebied van digitaal participeren in het politieke proces. De nadruk ligt hierbij op de houding van de inwoners van Enschede. Maar naast de Enschedeërs, spelen onder andere de raadsleden van de gemeente Enschede een cruciale rol bij het inzetten en gebruik van eParticipatiemiddelen. Het is daarom van belang ook deze doelgroep mee te nemen in het onderzoek.

Daarom wordt gestart met het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag:

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

Wanneer er een behoefte aan het inzetten van eParticipatiemiddelen bestaat, is het vervolgens de vraag aan welke middelen dan behoefte is en voor welk doel deze middelen geschikt zijn om in te zetten. Dit leidt tot de volgende onderzoeksvraag:

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

Ten slotte is het de vraag of er onder de Enschedese bevolking de intentie tot het gebruik van eParticipatiemiddelen bestaat en zo ja, welke factoren deze intentie bepalen. Daarom zijn de laatste onderzoeksvragen opgesteld:

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

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, worden verschillende deelonderzoeken uitgevoerd. Om antwoord te geven op de eerste onderzoeksvraag, wordt een kwalitatief onderzoek onder een aantal raadsleden gehouden. Voor het beantwoorden van de tweede onderzoeksvraag wordt een enquête onder het Enschedepanel uitgezet. Om de onderzoeksvragen drie tot en met vijf te beantwoorden, wordt een aparte vragenlijst uitgezet onder de Enschedese bevolking.

2 GEHANTEERDE BEGRIPPEN

Een van de speerpunten van beleid van de gemeente Enschede is burgerparticipatie. eParticipatie is een vorm van burgerparticipatie. Burgers participeren via de digitale weg in het politieke proces. In het huidige onderzoek gaat het om het betrekken van mensen in het beleidsproces via digitale middelen, eParticipatie. De definitie van eParticipatie zoals deze in het huidige onderzoek gehanteerd wordt, bestaat uit de definitie van eDemocratie Van Gompel e.a. (2006) en een gedeelte van de definitie van eParticipatie van Wimmer (2007):

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

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

ACTOREN

Allereerst is het de vraag wie er nu door wie betrokken wordt bij het beleidsproces. Wie zijn de stakeholders? Stakeholders in offline participatie op lokaal niveau zijn onder andere de raadsleden, burgemeester, wethouders, ambtenaren, bedrijven en belangenorganisaties. In een eParticipatie situatie zal de samenstelling van deze groep alleen maar toenemen (Macintosh, 2004).

Het huidige onderzoek richt zich op een relatie tussen de Enschedese burger en raadsleden.

MATE VAN BETROKKENHEID

Bij de mate van betrokkenheid, ook wel mate van eParticipatie genoemd, gaat het om de richting van de relatie tussen de overheid en de burger: tot welk detail en in welke mate burgers participeren. De OECD² formuleerde hiervoor een drie-fasenmodel (in Coleman & Götze, 2001):

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

² Organisation for Economic Co-operation and Development (<http://www.oecd.org>)

FASE POLITIEKE LEVENSCYCLUS

De meest duidelijke manier waarop burgers participeren in het politieke beslissingsproces is wanneer zij hun stem geven tijdens de verkiezingen (Oates, 2003). Participatie van de burger kan ook in andere fases van de beleidsvorming. De vraag is in welke fase van het maken van beleid de burger wordt betrokken? In welke fase kan ICT een rol spelen?

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

1) Agenda bepalen

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

2) Analyse

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

3) Beleid maken

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

4) Beleid implementeren

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

5) Het monitoren van het beleid

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

ePARTICIPATIEMIDDELEN

Vanuit het perspectief van de burger in de verschillende fasen van het democratisch proces kunnen allerlei bestaande en denkbare toepassingen van internet worden geordend naar hun functie (Van Bruggen & Bokhorst, 2002). In eParticipatie projecten zijn diverse software applicaties, producten, middelen en componenten reeds toegepast. DEMO-net (Wimmer, 2007) heeft een uitgebreide lijst met eParticipatiemiddelen opgesteld. In bijlage I is een lijst met verschillende middelen en een omschrijving ervan terug te vinden.

3 RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek naar eParticipatie in de gemeente Enschede bestond uit drie onderdelen. Er is gestart met een discussie met een aantal raadsleden om enerzijds hun houding ten aanzien van eParticipatie te horen, maar ook om input te verkrijgen voor de vragenlijsten die later uitgezet gingen worden. Op de discussie volgden twee vragenlijsten. De vragenlijsten zijn uitgezet onder het Enschedepanel, een initiatief van de gemeente Enschede en I&O Research. Het Enschedepanel is een online panel van inwoners van de gemeente Enschede. Via digitale vragenlijsten wordt het panel regelmatig uitgenodigd om hun mening te geven over onderwerpen die in Enschede spelen. Het panel bestaat uit ongeveer 1200 deelnemers. In de eerste vragenlijst is gevraagd naar de intentie tot gebruik van verschillende eParticipatietoepassingen en waar deze voor gebruikt zouden worden indien beschikbaar. De tweede vragenlijst ging algemener over eParticipatie als fenomeen.

3.1 DISCUSSIE RAADSLEDEN ENSCHEDE-ZUID

Het eerste gedeelte van het onderzoek bestond uit een discussie (ook wel focusgroep genoemd) met een aantal raadsleden. De discussie diende allereerst om input te krijgen voor de eParticipatiemiddelen die opgenomen gingen worden in de eerste vragenlijst. Daarnaast is er een globaal beeld gekregen van de houding van de raadsleden ten aanzien van de inzet van eParticipatiemiddelen. Hiermee kan de eerste onderzoeksvraag 'Wat is de houding van Enschedese raadsleden ten aanzien van eParticipatiemiddelen?' beantwoord worden.

Een van de speerpunten van Stadsdeelcommissie Zuid is het stimuleren van burgerparticipatie, onder andere door het ontwikkelen van eParticipatietoepassingen. De 12 raadsleden van Stadsdeelcommissie Zuid zijn daarom allemaal benaderd om deel te nemen aan een discussie over eParticipatie. 4 raadsleden hebben uiteindelijk deelgenomen aan de focusgroep.

Tijdens de focusgroep zijn er vragen gesteld over de huidige manier van communiceren met de Enschedese burger en de rol van internet hierin, de houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen en de voorkeur voor bepaalde eParticipatiemiddelen. De resultaten van de discussie zijn in de volgende paragrafen te lezen.

3.1.1 HUIDIG CONTACT MET DE BURGER

Er wordt momenteel door de raadsleden gebruik gemaakt van verschillende eParticipatietoepassingen. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van e-mail, het raadplegen van weblogs en het schrijven van een weblog en nieuwsbrieven.

Alle raadsleden zijn het erover eens dat persoonlijk contact voor hen toch nog altijd het snelste en het beste werkt. Raadslid 4: "... Het handigste is toch vaak het contact, dat je elkaar eventjes in de ogen kunt kijken." Raadslid 3 geeft aan dat "de effectiviteit van face to face toch een andere uitwerking lijkt te hebben dan echt alleen maar rechtstreeks email."

3.1.2 MOGELIJKHEDEN ePARTICIPATIE

Er worden diverse kansen en mogelijkheden genoemd die het inzetten van eParticipatiemiddelen karakteriseren: het aanspreken van nieuwe doelgroepen, het beter bedienen van de bestaande doelgroepen en het verbeteren van de volksvertegenwoordigende rol.

NIEUWE DOELGROEPEN AANSPREKEN

De huidige mogelijkheden voor de burger om te participeren worden niet als erg aantrekkelijk ervaren, zeker niet voor jongeren. Het kost relatief veel tijd, wat jongeren niet hebben. Raadslid 2: "... en als je dan gaat kijken naar wat het alternatief is, ja, dat is er eigenlijk niet..."

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

BESTAANDE DOELGROEPEN BETER BEDIENEN

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

VOLKSVERTEGENWOORDIGENDE ROL

De raadsleden geven aan dat een van de mogelijkheden voor eParticipatie het verbeteren van de volksvertegenwoordigende rol zou kunnen zijn. De volksvertegenwoordigende rol wordt als een van de belangrijkste rollen ervaren. eParticipatie kan helpen deze rol beter te benutten. Raadslid 3: "Als wij hiermee de burger nog beter kunnen bedienen, denk ik, dan verwelkom ik het wel."

3.1.3 MOGELIJKE KNELPUNTEN

Naast de mogelijkheden die eParticipatiemiddelen bieden, worden er ook diverse mogelijke knelpunten ervaren.

MODERATIE

Een punt dat belangrijk wordt geacht is de moderatie van bijvoorbeeld een forum. De grote vraag is wie er voor verantwoordelijk is. De raadsleden zijn van mening dat deze rol niet bij de gemeente zou moeten liggen, vanwege hoe betrouwbaar het middel dan door de Enschedeërs geacht wordt.

RESULTAATVERWERKING

De inzet van eParticipatiemiddelen levert meer en nieuwe informatie op. De vraag die gesteld wordt, is hoe hier mee om te gaan. Raadslid 4 geeft aan dat "...er al zoveel gemaaid wordt, dat ik nu al door de bomen het bos niet meer zie."

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

REPRESENTATIE

De representativiteit van de resultaten wordt ook als mogelijke belemmering ervaren.

POLITIEKE KLEUR

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

3.1.4 STUREN OF GESTUURD WORDEN

Tot welke hoogte kan een burger participeren? De raadsleden zijn van mening dat zij als raadsleden voornamelijk meer moeten sturen en zo min mogelijk moeten laten leiden. Raadslid 4 denkt "dat je het nuttig en binnen de perken moet zien te houden. Tenminste als je er politiek gezien ook iets mee wilt." Er wordt aangegeven dat eParticipatie het hele beleidsproces kan ondersteunen en het biedt de mogelijkheid een actief tweerichtingsverkeer te krijgen. Maar de raadsleden zijn het erover eens dat de uiteindelijke beslissing face-to-face en door de raad zelf gebeuren moet.

EXPERIMENTEREN

De algemene conclusie is dat er zo snel mogelijk gestart moet worden met het experimenteren met eParticipatiemiddelen. Raadslid 2: "... als je niks probeert, lukt er ook niks. Je moet gewoon een aantal kleine dingetjes proberen."

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

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

Deze eParticipatiemiddelen worden in het tweede gedeelte van het onderzoek meegenomen. Meer hierover leest u in de volgende paragraaf.

3.1.5 SAMENGEVAT

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

In de focusgroep zijn ook een aantal eParticipatiemiddelen als interessant aangemerkt. Deze middelen zijn opgenomen in de eerste vragenlijst die onder het Enschedepanel is uitgezet.

3.2 VRAGENLIJST I – VOORKEUR ePARTICIPATIEMIDDELEN

In de eerste vragenlijst is onderzocht wat de intentie van gebruik van diverse eParticipatiemiddelen is. De volgende te beantwoorden onderzoeksvraag was: 'Van welke eParticipatietoepassingen zou de Enschedese burger gebruik maken en voor welke doeleinden?'. Hiervoor is een vragenlijst ontwikkeld. De in de discussie met de raadsleden genoemde interessante eParticipatiemiddelen zijn hierin meegenomen.

Het Enschedepanel kreeg een uitnodigingsmail voor het onderzoek. In totaal hebben 444 deelnemers van het Enschedepanel de vragenlijst ingevuld. Het Enschedepanel is gevraagd hoe waarschijnlijk zij het achtten om van de genoemde eParticipatiemiddelen gebruik te maken wanneer deze beschikbaar zouden zijn. De respondenten konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden zeker wel, waarschijnlijk wel, waarschijnlijk niet, zeker niet en weet niet. Wanneer de respondent aangaf waarschijnlijk of zeker wel gebruik van het betreffende eParticipatiemiddel te gaan maken, werd de vervolgvraag gesteld waarvoor zij het middel voornamelijk zouden gebruiken: informatie ontvangen, informatie geven, mening geven, advies geven, meewerken aan het ontwikkelen van beleid, meebeslissen over beleid of weet niet. In totaal zijn deze vragen voor 14 eParticipatiemiddelen gesteld.

3.2.1 DE TOEPASSINGEN

De meest populaire eParticipatietoepassing onder het Enschedepanel is elektronisch stemmen. Het minst populair is de foto per SMS versturen. Tabel 1 laat de verschillende eParticipatietoepassingen op volgorde van waarschijnlijkheid van gebruik zien. Hierbij worden de percentages van de antwoorden wel ('waarschijnlijk wel' en 'wel') en niet ('waarschijnlijk niet' en 'niet') getoond. De antwoordcategorie 'weet niet' is niet in de tabel opgenomen. Wanneer iemand aangaf er wel of waarschijnlijk wel gebruik van te gaan maken is de vervolgvraag waarvoor de toepassing gebruikt zou worden gesteld (informatie ontvangen, informatie geven, mening geven, advies geven, meewerken aan het ontwikkelen van beleid of het meebeslissen over beleid). De laatste kolom laat de verwachtingen waarvoor de respondenten de middelen zouden gebruiken zien.

Per eParticipatiemiddel is onderzocht of er verschillen in antwoorden zijn naar stadsdeel. Er zijn geen verschillen gevonden tussen de stadsdelen. Vervolgens is gekeken of er verschillen zijn voor de factoren geslacht, leeftijd en opleiding. Hierna worden de verschillende eParticipatiemiddelen en de belangrijkste resultaten besproken. Alleen de resultaten waarbij er bijvoorbeeld een verschil tussen mannen en vrouwen is, worden besproken. Als er geen verschillen genoemd worden, zijn deze niet in de analyse van de data naar voren gekomen.

Tabel 1 - Verwacht gebruik eParticipatiemiddelen

eParticipatiemiddel	(waarschijnlijk) wel	(waarschijnlijk) niet	gebruik voornamelijk voor
<i>Elektronisch stemmen</i>	81,8 %	12,8 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (52 %) ○ meebeslissen over beleid (22 %) ○ informatie geven (13 %)
<i>Poll</i>	70,3 %	19,1 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (70 %) ○ informatie ontvangen (10 %)
<i>GIS-systeem</i>	67,3 %	21,0 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ informatie geven (38 %) ○ informatie ontvangen (30 %) ○ mening geven (15 %)
<i>Games</i>	51,4 %	39,0 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (34 %) ○ informatie ontvangen (29 %) ○ meewerken ontwikkelen beleid (19 %)
<i>Internet discussieforum</i>	46,4 %	42,1 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (40 %) ○ informatie ontvangen (38 %)
<i>Digitale inspraak</i>	40,5 %	44,4 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (49 %) ○ informatie ontvangen (13 %) ○ advies geven (13 %)
<i>ePetitie</i>	38,6 %	38,1 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (53 %) ○ meebeslissen over beleid (17 %) ○ meewerken ontwikkelen beleid (14 %)
<i>Wat stemt mijn raad?</i>	37,6 %	49,3 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ informatie ontvangen (67 %) ○ mening geven (15 %)
<i>Deliberatieve poll</i>	26,8 %	51,8 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (38 %) ○ informatie ontvangen (32 %) ○ meewerken ontwikkelen beleid (15 %)
<i>Chatten</i>	25,4 %	65,3 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (48 %) ○ informatie ontvangen (22 %) ○ meewerken ontwikkelen beleid (13 %)
<i>Stelling per SMS</i>	22,1 %	67,2 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (68 %) ○ informatie ontvangen (11 %)
<i>Filmpjes uploaden</i>	21,4 %	65,3 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ informatie ontvangen (44 %) ○ mening geven (27 %) ○ informatie geven (13 %)
<i>SMS sturen</i>	18,1 %	72,1 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ mening geven (54 %) ○ informatie ontvangen (18 %)
<i>Foto per SMS</i>	13,1 %	76,1 %	<ul style="list-style-type: none"> ○ informatie geven (35 %) ○ mening geven (25 %) ○ advies geven (20 %)

ELEKTRONISCH STEMMEN

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

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

REAGEREN OP STELLINGEN / POLL

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

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

GIS-SYSTEEM

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

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

Wat betreft de intentie tot gebruik zijn er verschillen gevonden op basis van leeftijd. De leeftijdscategorieën 16 tot en met 25 en 46 tot en met 55 jaar verschillen significant in de intentie tot gebruik van GIS-systemen, waarbij de jongste leeftijdsgroep het minste geïnteresseerd is.

GAMES

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

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

FORUM / DISCUSSIE

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

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

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

DIGITALE INSpraak

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

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

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

ePETITIE

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

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

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

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

WAT STEMT MIJN RAAD?

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

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

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

eDELIBERATIE POLL

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

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

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

CHATTEN

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

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

STELLING PER SMS

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

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

FILMPJES

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

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

Opvallend is dat de groep van 66 jaar en ouder aangeeft de meeste interesse te hebben in het gebruik van het uploaden van filmpjes. De leeftijdsgroepen 26 tot en met 35 en 56 tot en met 65 jaar tonen het minste interesse.

SMS STUREN

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

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

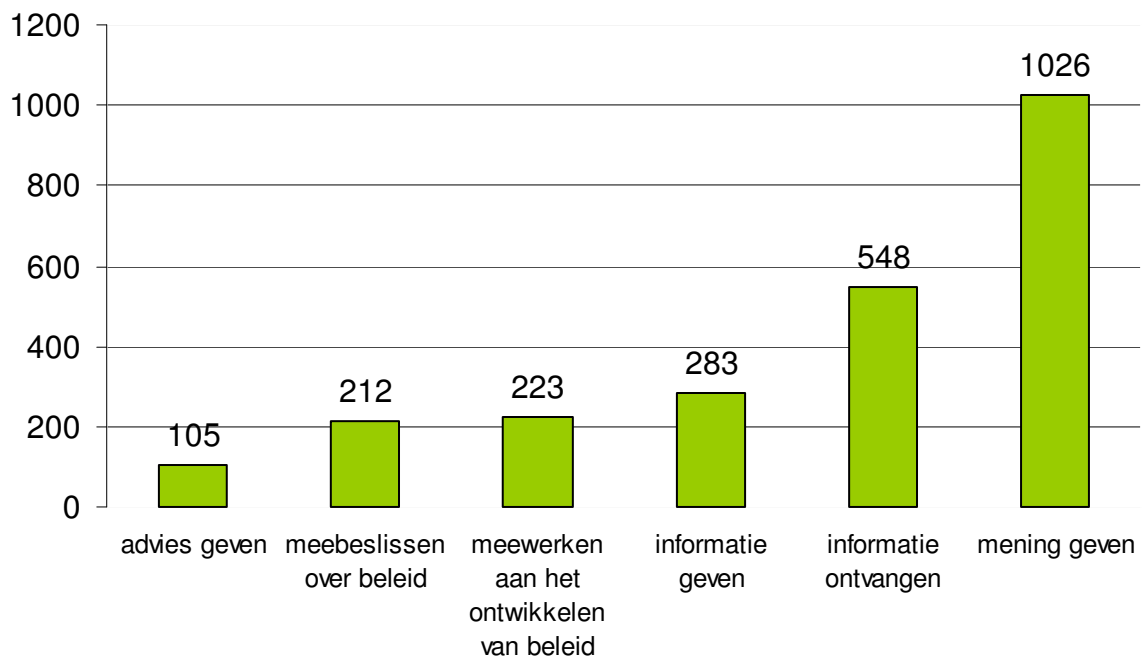
FOTO PER SMS

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

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

3.2.2 TOEPASSING VAN DE ePARTICIPATIEMIDDELEN

Per eParticipatiemiddel verschilt het waar de respondenten deze voor zouden gaan gebruiken (zie laatste kolom van tabel 1 voor de verdeling per middel). Enerzijds wordt dit veroorzaakt door de behoefte van de respondent, anderzijds hebben de eParticipatiemiddelen bepaalde kenmerken waarmee bepaald gebruik uitgesloten is. De respondenten geven aan dat de belangrijkste doelen van de onderzochte eParticipatiemiddelen het geven van de eigen mening en het ontvangen van informatie is. De antwoorden van de verschillende eParticipatiemiddelen zijn samengevoegd om een uitspraak te kunnen doen over eParticipatie over het algemeen. In figuur 2 staat aangegeven hoe vaak de eParticipatiebehoefte in totaal genoemd is.

Figuur 2 - Doel Gebruik eParticipatiemiddelen

3.2.3 DE ePARTICIPATIELADDER

Figuur 3 laat een koppeling van verschillende (e)Participatieladders zien. Aan de linkerkant staat de participatieladder van Hofman (2000). Rechts in de tabel staat een koppeling van de eParticipatieladders van Van Audenhove e.a. (2005) en Macintosh e.a. (2005), specifiek voor de middelen uit het huidige onderzoek. Deze ladder biedt een overzicht van welke digitale middelen ingezet kunnen worden op een bepaald moment in de beleidscyclus, bij een bepaalde gewenste mate van participatie.

De meeste van de in dit onderzoek gebruikte eParticipatiemiddelen zijn te scharen in de categorie consultatie en zijn ook het meest geschikt voor bijvoorbeeld het geven van een mening. Toch geven de respondenten bij de middelen die passen bij een hogere mate van participatie (ePetitie, Elektronisch Stemmen en Discussieforum) ook aan dat zij het voornaamste doel voor deze middelen weggelegd zien in het geven van de mening.

Participatie en consultatie door middel van digitale communicatiemiddelen impliceren een tweerichtingsverkeer. Een stap op de eParticipatieladder betekent vaak een toename aan de mate van interactiviteit. Er moet benadrukt worden dat dit niet hetzelfde is als de verantwoordelijkheid komt kijken bij een hogere mate van participatie in de ladder van Hofman. De treden van de verschillende ladders zijn niet een op een met elkaar te vergelijken. Hiervoor zijn nog twee redenen aan te wijzen. Enerzijds zijn een offline en online participatiesituatie verschillend en komen er andere verantwoordelijkheden bij kijken. Anderzijds laat het onderzoek dus zien dat de middelen nog wel eens voor andere dan de mogelijke doelen gebruikt kunnen worden door de Enschedese burger.

Figuur 3 - Koppeling van de participatieladders van Joop Hofman (2000), Van Audenhove e.a. (2005) en Macintosh e.a. (2005), toegepast voor de middelen uit het onderzoek.

Zeggenschap	Verantwoordelijkheid	Niveau van Participatie	Fase in politieke levenscyclus	eParticipatiemiddelen
Beslissen	Formeel vertegenwoordigdschap met buurt regelen	Participatie	Agenda bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Discussieforum • ePetitie
Meebeslissen	Opzetten permanente en actieve dialoog met de buurt		Analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Discussieforum • ePetitie
Gedelegeerd (mee)beslissen	Organiseren overleg met buurt		Beleidsontwerp	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronisch Stemmen • Discussieforum • ePetitie
			Implementatie	<ul style="list-style-type: none"> • ePetitie
			Monitoren van beleid	<ul style="list-style-type: none"> • Discussieforum • ePetitie
Adviseren	Informatiekanalen met buurt hebben en onderhouden	Consultatie	Agenda bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • GIS-systeem • ePetitie • Poll • Discussieforum • Chatten • Game • eDeliberatieve Poll • Stelling per SMS • Filmpjes uploaden • SMS sturen • Foto per SMS
Consulteren	Informatie naar de buurt zenden		Analyse	<ul style="list-style-type: none"> • GIS-systeem • Wat stemt mijn raad? • Discussieforum • Chatten • Game • eDeliberatieve Poll • Filmpjes uploaden
			Beleidsontwerp	<ul style="list-style-type: none"> • Discussieforum • Chatten • Digitale Inspraak • eDeliberatieve Poll
			Implementatie	<ul style="list-style-type: none"> • GIS-systeem • Wat stemt mijn raad? • eDeliberatieve Poll • Filmpjes uploaden • SMS sturen
			Monitoren van beleid	<ul style="list-style-type: none"> • GIS-systeem • Wat stemt mijn raad? • Poll • Stelling per SMS • eDeliberatieve Poll
Reageren	Informatie ontvangen en verwerken	Informatie	Agenda bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Game
			Analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Game • Wat stemt mijn raad?
			Beleidsontwerp	<ul style="list-style-type: none"> • Wat stemt mijn raad?
			Implementatie	<ul style="list-style-type: none"> • Wat stemt mijn raad?
			Monitoren van beleid	<ul style="list-style-type: none"> • Wat stemt mijn raad?

3.2.4 SAMENGEVAT

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

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

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

In de eerste vragenlijst werd heel specifiek naar de verschillende eParticipatiemiddelen gevraagd. In het laatste deel van het onderzoek ging het om eParticipatie in het algemeen. De resultaten van dit derde deel komen in de volgende paragraaf aan bod.

3.3 VRAGENLIJST II – INTENTIE GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

Door middel van de resultaten van de tweede vragenlijst kunnen de laatste drie onderzoeksvragen beantwoord worden:

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

Twee weken na de eerste vragenlijst is de tweede vragenlijst uitgezet. Het Enschedepanel kreeg via mail een uitnodiging om deel te nemen. In totaal hebben 682 leden van het Enschedepanel de tweede vragenlijst ingevuld. Het eerste gedeelte van de vragenlijst bestond uit algemene vragen. In het tweede gedeelte kwamen politieke factoren aan bod. Het laatste gedeelte van de vragenlijst bestond uit stellingen ten behoeve van het meten van de intentie tot gebruik. Ook zijn er open vragen gesteld om er achter te komen over welke onderwerpen men mee wil praten via eParticipatiemiddelen en waar aan gedacht moet worden wanneer zij gebruik zouden maken van deze middelen.

MEEPRATEN

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

AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

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

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

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

VERANTWOORDELIJKHEID

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

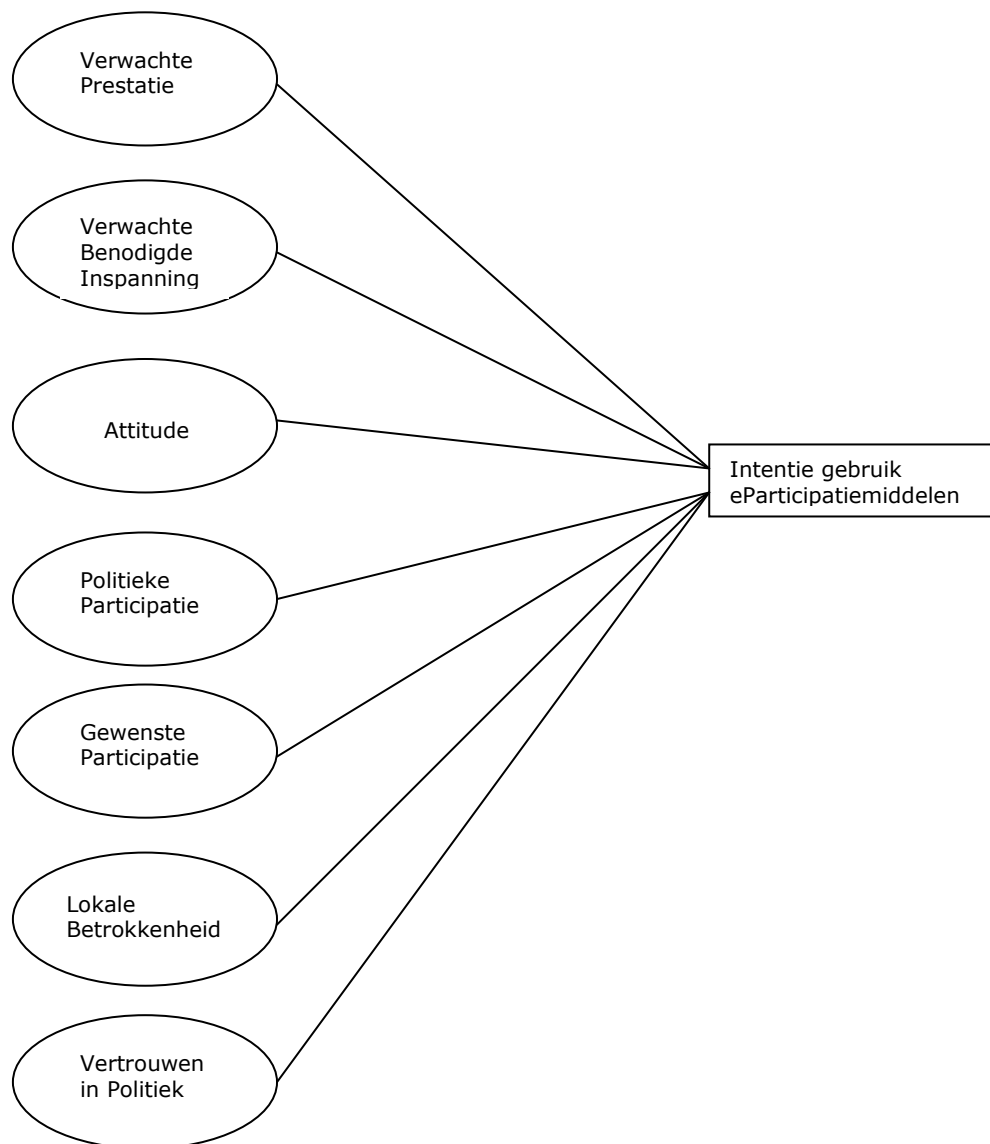
Het Enschedepanel is gevraagd op welke plek eParticipatiemiddelen thuishoren. Het was mogelijk meerdere antwoorden aan te kruisen. Het grootste gedeelte (78,4 %) van de respondenten is van mening dat de eParticipatiemiddelen ondergebracht moeten worden

bij de gemeentelijke website. 19,8 % heeft de optie 'websites van de politieke partijen' aangekruist, 25,7 % de websites van belangengroepen. Een deel vindt een aparte website voor eParticipatiemiddelen opzetten een goed idee. 51,8 % geeft aan dat dit dan een website gericht op heel Enschede moet zijn, 38,4 % dat deze dan ingericht moet worden per stadsdeel.

3.3.1 ANALYSE ONDERZOEKSMODEL

In het onderzoek is uitgegaan van een onderzoeksmodel dat op basis van de literatuur opgesteld is. Figuur 4 geeft het model schematisch weer. Er wordt ervan uitgegaan dat een aantal gedragsfactoren (Verwachte Prestatie, Verwachte Benodigde Inspanning en Attitude) en een aantal politieke factoren (Politieke Participatie, Gewenste Politieke Participatie, Lokale Betrokkenheid en Vertrouwen in de Lokale Politiek) van invloed zijn op de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. De afzonderlijke factoren worden hierna kort toegelicht. Ook is er onderzocht of er verschillen op basis van geslacht, leeftijd, opleiding en internetervaring bestonden. Wanneer dit het geval was, wordt het vermeld. Ten slotte wordt de relatie van de factoren met Intentie tot Gebruik besproken.

Figuur 4 - Onderzoeksmodel



POLITIEKE PARTICIPATIE

Politieke participatie is in dit onderzoek gemeten door te kijken naar lidmaatschap van een politieke partij, wijkraad of wijk- of buurtcomité, stemgedrag, contact met raadsleden en het gebruik van media voor informatie over gemeentelijk nieuws.

POLITIEKE PARTICIPATIE – STEMMEN

De respondenten weerspiegelen qua stemgedrag niet de Enschedese bevolking. Het panel gaat in grotere getale naar de stembus, vergeleken met Enschede als geheel. 90,8% van de respondenten heeft gestemd bij de laatste landelijke verkiezingen, 73,4% bij de laatste Europese verkiezingen. 22,4% geeft aan deelgenomen te hebben aan het referendum over de Usseler Es.

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

POLITIEKE PARTICIPATIE – LIDMAATSCHAP POLITIEKE PARTIJ

39 respondenten (5,7 %) zijn lid van een politieke partij, van wie 3 bestuurslid, 9 actief lid en 27 gewoon lid.

Er is onderzocht of er verschillen tussen mannen en vrouwen, leeftijdscategorieën, opleidingsniveau en ervaring met internet zijn voor lidmaatschap van een politieke partij. Wat betreft lidmaatschap van een politieke partij zijn er alleen verschillen in opleiding te zien. Het grootste gedeelte van degenen die aangegeven hebben lid te zijn van een politieke partij zijn minimaal op Hbo-niveau geschoold.

POLITIEKE PARTICIPATIE – LIDMAATSCHAP WIJKRAAD, WIJK- OF BUURTCOMITÉ

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

Bij lidmaatschap van een wijkraad, wijk- of buurtcomité is er verschil te zien op basis van het aantal jaren ervaring met internet dat iemand heeft. Het grootste deel van de respondenten dat aangeeft lid te zijn heeft maximaal 2 jaar ervaring met internet.

POLITIEKE PARTICIPATIE – HUIDIG ONLINE CONTACT

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

Bij online contact is er een verschil te zien op basis van leeftijd en internetervaring. Jongeren van 16 tot en met 25 hebben significant minder online contact dan de andere leeftijdsgroepen. De groep respondenten die langer dan 10 jaar van internet gebruik maakt, heeft significant meer online contact dan de groep die tussen de 5 en de 10 jaar internetervaring hebben.

POLITIEKE PARTICIPATIE – HUIDIG OFFLINE CONTACT

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

Ook offline heeft de groep jongeren significant minder contact met raadsleden vergeleken met de andere leeftijdsgroepen.

POLITIEKE PARTICIPATIE – INFORMEREN GEMEENTELIJK NIEUWS

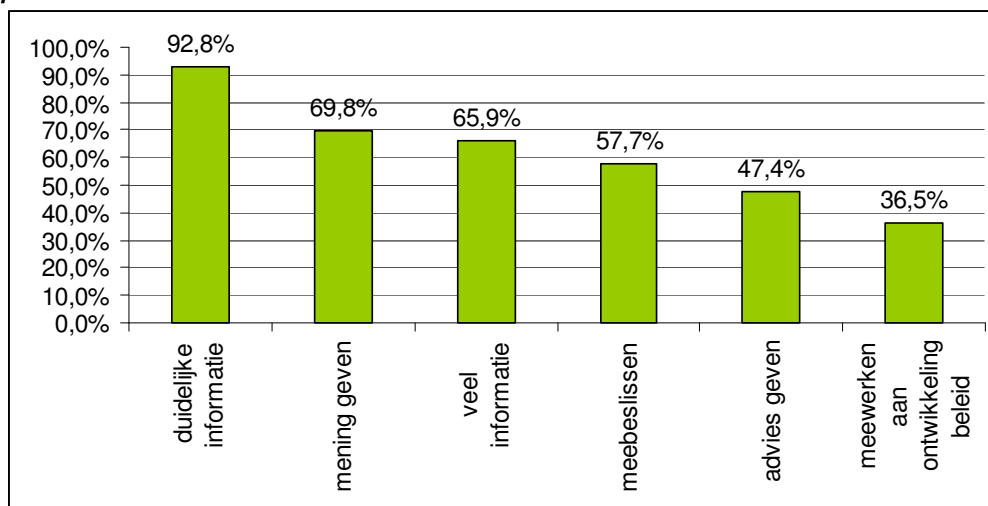
De krant blijkt de voornaamste bron van informatie over gemeentelijk nieuws is. 68,5 % van de respondenten gebruikt dit medium geregeld of vaak. Na de krant zijn de televisie en het internet populair als informatiebronnen. SMS wordt bijna niet gebruikt.

De groep 16 tot en met 25 jarigen gebruikt de media het minst om op de hoogte te komen van gemeentelijk nieuws. Mensen met een Vmbo-opleiding informeren zich significant meer via de ondervraagde media over gemeentelijk nieuws dan universitair geschoolden.

GEWENSTE MATE VAN PARTICIPATIE

Het Enschedepanel is ook gevraagd hoe belangrijk bepaalde vormen van informatievoorziening gevonden worden wanneer de gemeente plannen heeft om problemen in het eigen stadsdeel aan te pakken. 60,6 % geeft aan het belangrijk te vinden om in dat geval betrokken te worden. Figuur 5 laat zien waar het Enschedepanel in dat geval behoefte aan heeft. De panelleden geven aan dat voornamelijk duidelijke informatie erg belangrijk is. 65,9 % geeft aan veel informatie belangrijk te vinden en 69,8 % vindt het (heel) belangrijk hun mening te kunnen geven. Er bestaat iets minder behoefte aan advies geven, meewerken en meebeslissen, maar deze percentages liggen nog steeds redelijk hoog.

Figuur 5 - (heel) belangrijk wanneer de gemeente plannen heeft om problemen in stadsdelen aan te pakken



Er is een verschil voor Gewenste Mate van Participatie wanneer gekeken wordt naar de leeftijd van de respondenten. Het gevonden verschil wordt veroorzaakt door een verschil tussen de leeftijdscategorieën 16 tot en met 25 en 46 tot en met 55. Deze laatste groep vindt het belangrijker te participeren wanneer problemen in de wijk aangepakt worden dan jongeren.

BETROKKENHEID LOKALE POLITIEK

Participeren via de digitale weg impliceert een interesse in de onderwerpen die besproken worden. Daarom is in het huidige onderzoek ook gevraagd naar de interesse in en betrokkenheid bij de lokale politiek en de betrokkenheid bij de eigen wijk.

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

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

VERTROUWEN LOKALE POLITIEK

Vertrouwen is de basis tussen organisaties en hun klanten. Vertrouwen verkleint de gevoelens van onzekerheid, bindt mensen aan elkaar en vergroot de zelfverzekerdheid. Op basis van de resultaten van eerdere onderzoeken naar de rol van vertrouwen op de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen, is de verwachting dat Vertrouwen in de Lokale Politiek een rol speelt in de acceptatie van eParticipatie.

38,4 % van de respondenten ervaart een kloof tussen de Enschedese raadsleden en de inwoners van Enschede. Op de vragen of de Enschedese raadsleden luisteren en de inwoners van Enschede serieus nemen wordt neutraler geantwoord. 21,4 % is van mening dat de Enschedese raadsleden de Enschedeërs niet serieus nemen en 14,6 % dat de raadsleden niet luisteren naar de inwoners van Enschede. Degenen die van mening zijn dat er een kloof is tussen de Enschedese raadsleden en de Enschedese burgers, vinden dat de Enschedese raadsleden niet luisteren naar de stem van de Enschedeërs en dat de raadsleden de Enschedese burgers niet serieus nemen, hebben meer behoefte aan inspraak in gemeentelijk beleid dan degenen die dat niet zo ervaren.

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

ATTITUDE TEN AANZIEN VAN GEBRUIK

Attitude ten aanzien van het gebruik van een technologie kan gedefinieerd worden als de algehele houding van een individu ten aanzien van het gebruik van een systeem (Venkatesh e.a., 2003).

Gemiddeld genomen hebben de respondenten een positieve houding ten aanzien van het gebruik van eParticipatiemiddelen (gemiddeld een 3,537 bij een schaal van 1 tot 5). De resultaten van de analyse van de verschillen op basis van demografische kenmerken weer laten zien dat de groep jongeren (16 tot en met 25) een significant minder positieve attitude ten aanzien van het gebruik van eParticipatiemiddelen heeft, vergeleken met de leeftijdscategorie 36 tot en met 45.

VERWACHTE PRESTATIE

Verwachte Prestatie wordt gedefinieerd als de mate waarin een individu ervan overtuigd is dat het gebruik van een bepaald systeem bijdraagt aan beter functioneren (Venkatesh e.a., 2003).

Gemiddeld hebben de respondenten positieve verwachtingen van de prestaties van eParticipatiemiddelen (gemiddeld 3,548 bij een schaal van 1 tot 5). Jongeren (16 tot en met 25) verwachten significant minder van de prestaties van eParticipatiemiddelen vergeleken met de leeftijdsgroepen 36 tot en met 45 en 56 tot en met 65 jaar. Naarmate de respondenten hoger opgeleid zijn, verwachten zij ook meer van de prestaties.

VERWACHTE BENODIGDE INSPANNING

Verwachte Benodigde Inspanning is de inschatting van de mate van complexiteit van het systeem (Venkatesh e.a., 2003).

Gemiddeld verwachten de respondenten dat eParticipatiemiddelen gebruiksvriendelijk, makkelijk toegankelijk en makkelijk te leren zijn (gemiddelde van 3,632 bij een schaal van 1 tot 5). De gemiddelde scores op Verwachte Benodigde Inspanning liggen voor de groep respondenten tot en met 55 jaar significant hoger dan de groep ouderen. Hoe hoger de score betekent hoe minder moeite men verwacht te hoeven doen. Naarmate iemand hoger opgeleid is, neemt de moeite die iemand verwacht te moeten leveren ook af. Ook naarmate iemand langer van het internet gebruik maakt, neemt de verwachte moeite af.

INTENTIE TOT GEBRUIK

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

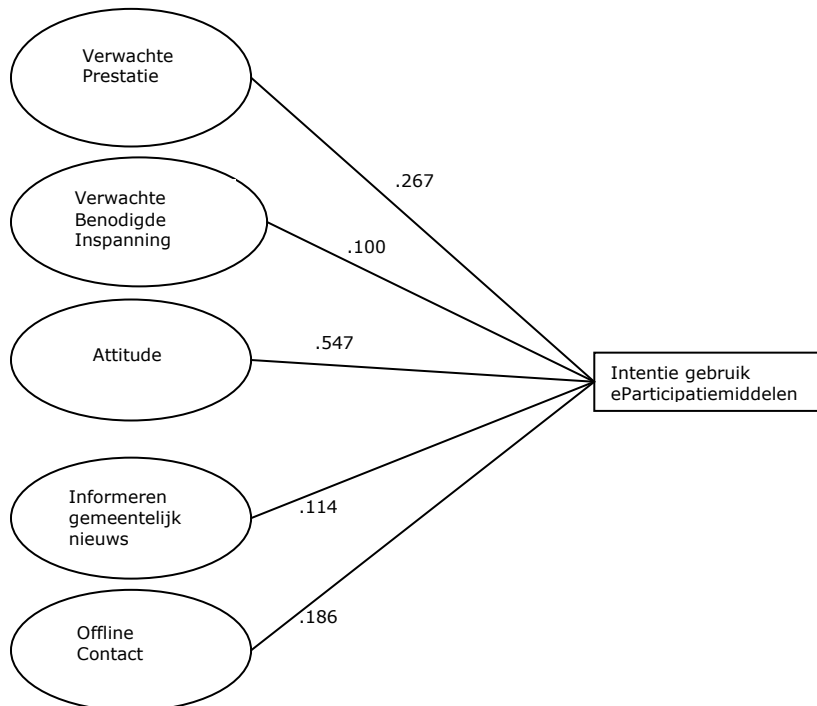
Gemiddeld genomen hebben de respondenten een redelijk positieve houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen (gemiddelde van 3,420 bij een schaal van 1 tot 5). 40,9 % van de respondenten geeft aan eParticipatiemiddelen te gaan gebruiken wanneer deze beschikbaar zijn.

Ten slotte is ook voor Intentie tot gebruik onderzocht of er verschillen op basis van geslacht, leeftijd, opleiding of internetervaring bestonden. De intentie om van eParticipatiemiddelen gebruik te maken ligt bij mannen hoger dan bij vrouwen. De groep jongeren tussen de 16 en 25 jaar hebben de minste neiging om wanneer de middelen beschikbaar zijn er daadwerkelijk gebruik van te maken. Naarmate de respondent hoger opgeleid is, neemt ook de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen toe.

3.3.2 DEFINITIEF MODEL

Er zijn verschillende statistische toetsen uitgevoerd om te onderzoeken welke factoren nu de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen bepalen. In figuur 6 is het definitieve model schematisch weergegeven.

Figuur 6 - definitief model



De meest bepalende factor is de Attitude ten aanzien van Gebruik. Een positievere houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen gaat gepaard met een hogere intentie tot Gebruik van de middelen. De drie gedragsconstructen (Attitude, Verwachte Prestatie en Verwachte Benodigde Inspanning) zijn overeind geleven. Naarmate zij toenemen, neemt de Intentie tot Gebruik ook toe. Verder geldt dat hoe meer iemand Offline Contact heeft met raadsleden en hoe vaker informatie over gemeentelijk nieuws geraadpleegd wordt, des te groter is de Intentie tot Gebruik.

3.3.3 SAMENGEVAT

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

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

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

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

In beide onderzoeken worden mening geven en informatie ontvangen als twee belangrijkste genoemd.

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

De meest bepalende factor is de Attitude ten aanzien van gebruik. Een positievere houding gaat gepaard met een hogere intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen. Verder geldt hoe meer betrokken iemand zich voelt bij de lokale aangelegenheden, hoe vaker informatie over gemeentelijk nieuws geraadpleegd wordt, hoe positiever de prestaties van de middelen en de eigen benodigde inspanningen geschat worden, des te groter is de intentie tot gebruik.

In het volgende hoofdstuk worden conclusies getrokken en praktische aanbevelingen voor de gemeente Enschede gedaan.

4 CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

Aan de hand van de onderzoeksvragen en de resultaten die met de verschillende onderzoeken gevonden zijn, worden in dit hoofdstuk conclusies getrokken over de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen in de gemeente Enschede. Aan het einde van dit hoofdstuk worden naar aanleiding van het onderzoek aanbevelingen gedaan aan de gemeente Enschede.

4.1 CONCLUSIES

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

De resultaten van het onderzoek laten zien dat de burgers die op dit moment offline contact hebben met de Enschedese raadsleden, ook het meest geïnteresseerd zijn in het gebruik van eParticipatiemiddelen. Daarnaast zijn er nog twee belangrijke leeftijdsbevindingen. Jongeren zijn het minst geïnteresseerd en ouderen zijn erg enthousiast over technologische mogelijkheden. De groep waarvan je zou verwachten dat zij het meeste interesse hebben in technologische ontwikkelingen, jongeren, zijn juist het minst geïnteresseerd in eParticipatiemiddelen. Hoewel veel respondenten zorgen uitten over de groep ouderen die niet mee zou kunnen komen en mogelijk buitengesloten zou worden door het inzetten van eParticipatiemiddelen, laat het onderzoek verrassende resultaten zien. De groep 65-plussers is bijvoorbeeld het meest geïnteresseerd in het gebruik van filmpjes, vergeleken met de andere leeftijdsgroepen.

Eerdere onderzoeken laten verschillende resultaten zien wat betreft het bereiken van nieuwe doelgroepen door het inzetten van eParticipatiemiddelen. De meeste onderzoeken komen tot de conclusie dat de middelen voornamelijk de bestaande relaties versterkt. Toch zijn er ook onderzoeken waar naar voren komt dat bijvoorbeeld groepen jongeren politiek betrokken raakt door de inzet van eParticipatiemiddelen.

In sommige situaties kunnen eParticipatiemiddelen dus nieuwe doelgroepen trekken. De data van dit onderzoek lijkt erop te wijzen dat digitale middelen waarschijnlijk niet tot gevolg hebben dat jongeren meer gaan participeren op politiek gebied. Een belangrijke factor hierbij is de interesse in de lokale politiek, die bij jongeren beduidend lager ligt dan bij ouderen. Het inzetten van Internet is niet heilig, er kan niet vanuit gegaan worden dat met het inzetten van de middelen alleen, mensen wel betrokken raken. Er is meer nodig om dit te bewerkstelligen.

De nadruk van de gemeente Enschede op het gebied van digitalisering heeft voornamelijk op het vlak van het digitaliseren van de gemeentelijke processen en producten (de digitale loketten) gelegen. Op dit moment zijn er verschillende eParticipatiemogelijkheden die de gemeente Enschede op haar website biedt of aan neemt. Enschede neemt bijvoorbeeld deel aan Wat stemt mijn raad?, is er op de website de mogelijkheid op een stelling te reageren, raadsvergaderingen te bekijken of raadsleden op hun Enschede-adres te mailen. Daarnaast hebben de verschillende politieke partijen allemaal hun eigen website. De verschillende toepassingen die op de gemeentelijke website te vinden zijn, staan verspreid over de gehele website. Een voorbeeld is het forum. Iemand moet eigenlijk op de hoogte zijn van het feit dat er de mogelijkheid is om te reageren op een stelling, anders wordt deze waarschijnlijk niet gevonden. Goed voorbeeld hiervan is het verschil in reacties op een tweetal stellingen.

Sinds juni 2008 staat er de stelling "de Alphatoren is een aanwinst voor Enschede..." op de website. Drie mensen hebben in drie maanden tijd de moeite genomen op deze stelling te reageren. Er is weinig aandacht aan het onderwerp besteed en er moet actief gezocht worden, wil men deze stelling vinden. Aan de stelling "Het muziekkwartier is een verrijking voor de stad Enschede", die eerder dit jaar op de website opgestart is, is veel meer ruchtbaarheid gegeven. De stellingen verschillen qua inhoud niet zo heel erg veel, maar verschillen wel in de mate van aandacht die ze hebben gekregen. Waarschijnlijk als gevolg daarvan, hebben meer mensen gereageerd op de stelling over het Muziekkwartier dan die over de Alphatoren.

De vraag in het algemeen is of alle beschikbare middelen niet te veel verspreid en verstopt zijn. Wil je dat de Enschedese burger gebruik maakt van deze toepassingen, moeten ze in ieder geval op een makkelijk vindbare plek geplaatst worden.

De grote vraag is op welke manier eParticipatiemiddelen vormgegeven worden en wie waarvoor verantwoordelijkheid draagt. In de beleidsstukken van de gemeente Enschede komt naar voren dat de verantwoordelijkheid voor het opzetten en onderhouden van eParticipatiemiddelen vanuit de bevolking zou moeten komen. De gemeente heeft dan alleen een faciliterende rol wat betreft het leveren van informatie en financiële middelen. Uit het onderzoek blijkt echter dat de Enschedese bevolking van mening is dat de verantwoordelijkheid hiervoor bij de gemeente hoort te liggen. De kans dat dit soort initiatieven vanuit de Enschedese bevolking zullen ontstaan is erg klein.

Er bestaat dus een verschil in inzicht tussen de gemeente en de Enschedese burger over hoe elkaars rol in het opzetten van een eParticipatieproject gezien wordt. Wanneer de gemeente Enschede graag via digitale middelen de dialoog aan wil gaan met de Enschedese burger, zal zij hiervoor zelf de eerste stap moeten zetten. Dat betekent niet dat de Enschedese burger niets hoeft te doen. Aan het einde van de tweede vragenlijst is de vraag gesteld of iemand geïnteresseerd is om betrokken te worden bij een projectgroep over eParticipatiemiddelen. Bijna 20 % van de respondenten heeft hier positief op geantwoord en zijn / haar e-mailadres achtergelaten. Deze groep zou als eerste benaderd en betrokken kunnen worden bij de opzet, terwijl de gemeente de regie in handen houdt.

Andere onderzoeken laten zien dat bij gemeenten die meer discussiegerichte instrumenten (zoals een forum) inzetten, de reacties hierop beperkt blijven. Ook het huidige onderzoek laat een voorkeur zien voor minder discussiegerichte middelen (elektronisch stemmen, poll en GIS-systeem). Het inzetten van deze minder discussiegerichte instrumenten trekt vaak wel méér mensen dan de discussiegerichte instrumenten.

Doordat de instrumenten die minder discussiegericht zijn meer mensen trekken, is de uitslag representatiever voor de gemeenschap als geheel. Maar de gegevens zijn vaak oppervlakkig en niet diepgaand. Hier tegenover staan de meer discussiegerichte instrumenten, die kwalitatief gezien meer diepgaande informatie opleveren. Maar deze middelen trekken waarschijnlijk veel minder mensen en de vraag is of deze groep mensen een afspiegeling is van de gemeenschap. Er moet bij de keuze van het in te zetten middel een afweging gemaakt worden over aan welke informatie er behoefte is.

Respondenten geven aan interesse te hebben in verschillende eParticipatietoepassingen. Wanneer de lijst met middelen bekeken wordt, blijken de middelen die de minste inspanning kosten, het meest populair. Dit komt overeen met de directe meting van gewenste mate van participatie. Ook hier is informatie ontvangen en mening geven belangrijker dan meewerken en meebeslissen. Dat betekent niet dat een forum bij voorbaat al een mislukking is. 46,40 % van de respondenten geeft namelijk aan er gebruik van te maken wanneer het beschikbaar is. Er vanuit gaande dat een forum

sowieso minder mensen trekt dan een poll, kan een forum dus nog steeds heel succesvol zijn.

Belangrijk zijn de factoren die de intentie tot gebruik van eParticipatiemiddelen bepalen. Wanneer bekend is welke factoren dit zijn, wordt duidelijker hoe mogelijk de intentie tot gebruik vergroot kan worden. Uit de analyse van de resultaten van het onderzoek blijkt dat de intentie tot gebruik voor iets meer dan 57 % bepaald wordt door een vijftal factoren. Dit zijn zowel politieke factoren (Huidig Offline Contact met Raadsleden en Informatie vergaren over Gemeentelijk Nieuws) als gedragsfactoren (Attitude ten aanzien van Gebruik, Verwachte Benodigde Inspanning en de Verwachte Prestatie van eParticipatiemiddelen). Hoe meer iemand op dit moment politiek participeert, des te groter is de kans dat iemand dat ook online zal doen. Hoe positiever de houding ten aanzien van en de verwachting van de prestaties en benodigde inspanning van eParticipatiemiddelen, des te waarschijnlijker is het dat iemand van eParticipatiemiddelen gebruik gaat maken. De toename van intentie tot gebruik en dus uiteindelijk gebruik kan gestuurd worden door:

- Meer contact offline leggen / nieuwe offline contacten aangaan.
- Meer informeren over gemeentelijk nieuws.
- Positieve(re) houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen creëren.
- De verwachting ten aanzien van de benodigde inspanning beïnvloeden.
- De verwachting van de prestaties van de middelen beïnvloeden.

Wat opvallend is, is dat de houding ten aanzien van eParticipatiemiddelen de belangrijkste voorspeller is van de intentie tot gebruik ervan. Wat veel in de open antwoorden naar voren is gekomen, is de factor 'informereren' en 'reclame maken'. De houding van de Enschedeërs kan goed beïnvloed worden door hen vaak en duidelijk te informeren over de eParticipatiemogelijkheden en het informeren over de opvolging. Wanneer mensen het beeld krijgen dat er met de resultaten daadwerkelijk wat gedaan wordt, krijgen zij een positievere houding en zijn zij eerder geneigd mee te doen.

Voor er overgegaan wordt op het doen van aanbevelingen, wordt er nog even teruggegaan naar de definitie van eParticipatie:

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

De actoren uit het onderzoek (raadsleden en de Enschedese burger) staan beiden positief tegenover het inzetten van digitale middelen in de communicatie tussen raadsleden en burger. De raadsleden geven aan dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid van de beslissingen bij hen dient te liggen, de Enschedese burger heeft voornamelijk behoefte aan informatie en het geven van zijn / haar mening. Wat betreft de mate van gewenste participatie wijken de beide groepen ook niet echt veel van elkaar af. De verschillende fases van de politieke levenscyclus zijn in dit onderzoek niet nader onderzocht. De gecombineerde participatieladders en eParticipatiemiddelen (zie bladzijde 22) kunnen ondersteuning bieden bij het maken van de keuze voor in te zetten middelen.

4.2 AANBEVELINGEN

In deze paragraaf is het slot van dit verslag. Er worden zowel praktische aanbevelingen voor de gemeente Enschede gedaan (§ 4.2.1), als aanbevelingen voor vervolgonderzoek (§ 4.2.2).

4.2.1 PRAKTISCHE AANBEVELINGEN

Macintosh (2004) geeft aan dat het belangrijk is dat er bij het ontwikkelen van eParticipatie³ toepassingen van te voren duidelijke afspraken tussen de stakeholders gemaakt worden over wie er waarvoor verantwoordelijk is. De stakeholders hebben een aantal taken gedurende eParticipatie, waaronder 1) het ontwikkelen van de inhoud, 2) het managen en controleren van het participatieproces, 3) het voorzien van en eens worden over de achtergrondinformatie en -materialen, 4) het helpen promoten van het initiatief, 5) het analyseren en evalueren van de resultaten, 6) het opnemen van de resultaten in beleid en 7) de verspreiding van de resultaten. Aan de hand van deze taken worden aan de gemeente Enschede aanbevelingen ten aanzien van de ontwikkeling van eParticipatie-instrumenten gedaan.

HET ONTWIKKELEN VAN DE INHOUD

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

³ Deze adviezen zijn deels ontleend aan de adviezen van Van Gompel e.a. (2006), de presentatie van Eric Goubin van de Katholieke Hogeschool van Mechelen, getiteld 'Participatie: wat? waarom? hoe? voorwaarden?' en de 'Praktische gids voor burgerparticipatie' van het ministerie van VROM.

mensen willen graag zoveel mogelijk geïnformeerd worden over de inzet van eParticipatiemiddelen. De klassieke kanalen kunnen een ondersteuning bieden bij het onder de aandacht brengen van eParticipatie.

- Zowel in het onderzoek als de focusgroep is meerdere malen aangegeven dat eParticipatie een aanvulling moet zijn en geen vervanging.
- Denk 'out of the box' bij het plannen van doelgroepen en middelen: ouderen vinden kennelijk filmpjes leuk, terwijl bij deze toepassing snel gedacht wordt aan jongeren.
- Zorg dat de middelen technisch goed werken.
- Breidt langzaam uit met complexere instrumenten zoals een GIS-systeem, Game of eDeliberatieve Poll.

HET MANAGEN EN CONTROLEREN VAN HET PARTICIPATIE PROCES

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

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

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

HET HELPEN PROMOTEN VAN HET INITIATIEF

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

HET ANALYSEREN EN EVALUEREN VAN DE RESULTATEN

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

HET OPNEMEN VAN DE RESULTATEN IN BELEID

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

DE VERSPREIDING VAN DE RESULTATEN

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

4.2.2 AANBEVELINGEN VERVOLGONDERZOEK

Op het gebied van eParticipatie is nog veel te onderzoeken. Een eerste aanbeveling is een aanbeveling voor vervolgonderzoek voor de gemeente Enschede en heeft betrekking op de evaluatie van middelen die ontwikkeld worden. Wanneer de evaluatie uitgevoerd wordt aan de hand van een soortgelijke onderzoeksopzet als het huidige onderzoek, kan de ontwikkeling van de factoren gevolgd worden. Er kan in dat geval gemeten worden of de intentie tot en het gebruik van eParticipatie toe- of afgenomen is, of de houding veranderd is enzovoorts.

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

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

Het huidige onderzoek en de aanbevelingen hierboven voor vervolgonderzoek richten zich voornamelijk op de relatie overheid - burger. Er zijn echter veel meer actoren betrokken bij een eParticipatieproces. Edwards (2004) geeft aan dat er tussen burgers en politieke besluitvormen nog diverse intermediairen staan. Voorbeelden hiervan zijn journalisten, belangengroepen en sociale bewegingen. Een onderzoek dat meer spelers bij het proces betreft, kan heel interessante informatie opleveren. Daarnaast vormen ook de achterban (medewerkers van de gemeente, raadsleden: degenen die er ook mee moeten werken) een essentieel onderdeel van het al dan niet slagen van een eParticipatieproject. Het verdient dan ook de aanbeveling deze doelgroep in een volgend onderzoek uitgebreider aan bod te laten komen.

Bij het huidige onderzoek is het de vraag of de keuze voor een technische benadering de juiste was voor de politieke context. Van Dijk omschrijft (2001) omschrijft het treffend: elektronische discussies zijn sociale gebeurtenissen. Men houdt niet op sociaal te functioneren als men alleen voor een computerscherm zit. Een meer sociale benadering van het fenomeen eParticipatie is aan te bevelen.

LITERATUUR

- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665-683.
- Arnstein, S.R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *AIP Journal*, 35(4), 216 – 224.
- Boogers, M., Tops, P.W. & Vries, A., de (2005). *Effecten van dualisering voor burgers: Beweging naar buiten?* Samenstelling: Begeleidingscommissie Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie Projectbureau Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie. Den Haag: VNG-uitgeverij.
- Bruggen, A.C., van & Bokhorst, M. (2002). *Internet en Democratie. Inventarisatie en analyse*. Forum voor Democratische Ontwikkeling, Den Haag.
- Coleman, S. & Gøtze, J. (2001). *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*. London: Hansard Society. Opgehaald op 7 februari 2008 van <http://bowlingtogether.net/bowlingtogether.pdf>
- Dijk, J.A.G.M. van (2001). Digitale Democratie: Illusie en Realiteit. In Bouwman, H. (red.), *Communicatie in de Informatiesamenleving*. pp. 165- 190, Utrecht: Lemma.
- Edelenbos, J. , Klaassen, H. & Schaap, L. (2005). *Burgerparticipatie zonder verantwoordelijkheid*. Studie in opdracht van het KennisCentrum Grote Steden, Den Haag, 2005.
- Edwards, A.R. (2004). Internet en democratische intermediairen. Een nieuwe benadering van digitale democratie. *Bestuurskunde*, 13(4), 154-162.
- Frissen, V., Staden, M., van, Huijboom, N., Kotterink, B., Huveneers, S., Kuipers, M. & Bodea, G. (2008). *TNO-rapport: Naar een 'User Generated State'? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. In opdracht van TNO / Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Delft: TNO Informatie- en Communicatietechnologie.
- Hofman, J. (2000). *De autocipatieladder en de achterkant van de participatieladder*. Opgehaald op 25 januari 2008 van www.kei-centrum.nl
- Keur, R., Lenos, S. & Marsman, E. (2003). *Digitale Raadsleden 2.0 ! Lokale volksvertegenwoordigers en internet: potenties, praktijk en pioniers*. Instituut voor Publiek en Politiek, Amsterdam.
- Macintosh, A. (2004). *Characterizing E-Participation in Policy-Making*. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Macintosh, A. & Coleman, S. (2004). *Promise and Problems of EDemocracy, Challenges of online citizen engagement*. Parijs: OECD Publications Service.
- Michels, A.M.B. (2004). *Citizen participation and democracy in the Netherlands*. Paper voor de workshop National Traditions of Democratic Thought, ECPR Joint Sessions, 13-18 April 2004, Uppsala, Sweden.

- Ministerie van Binnenlandse Zaken (2006). *Staat van het Bestuur 2006*.
Opgehaald op 11 maart 2008 van www.staatvanhetbestuur.nl
- Oates, B.J. (2003). The potential contribution of ICTs to the political process. *Electronic Journal of e-Government*, 1(1), 33 – 42.
- Raadspresidium Enschede (2004). *Dualistisch werken in Enschede: Tussentijdse stand van zaken, Voorstellen tot bijsturing en Plan van aanpak*. Gemeente Enschede.
- Van Audenhove, L., Lievens, B. & Cammaerts, B. (2005). *E-Democratie voor Vlaanderen. Een stand van zaken*. Brussel: onderzoeksrapport in opdracht van viWTA/Vlaams Parlement.
- Van Gompel, R., Steyaert, J. & Kerschot, H. (2006). *E-democratie in Vlaanderen. Stakeholderanalyse*. Brussel: studie in opdracht van het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (viWTA)
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27, 425–478.
- Wimmer, M.A. (2007). *Ontology for an e-participation virtual resource centre*. Paper gepresenteerd op de '1st International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance', 13 december 2007.

BIJLAGEN

- BIJLAGE I – OVERZICHT VERSCHILLENDE ePARTICIPATIETOEPASSINGEN
- BIJLAGE II – ONDERWERPEN MEEPRATEN ePARTICIPATIE
- BIJLAGE III – AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN
- BIJLAGE IV – VERWACHTINGEN T.A.V. GEMEENTE EN RAADSLEDEN

BIJLAGE I: OVERZICHT VERSCHILLENDE ePARTICIPATIETOEPASSINGEN

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

FAQ	Frequently Asked Questions (veelgestelde vragen). Feitelijke informatie wordt gegroepeerd in een vraag en antwoord structuur. De methode alleen is niet in staat om de relevantie van een complex issue te communiceren, maar biedt wel goede ondersteuning.
Forum	Een internetforum of discussieforum (meestal gewoon: forum; meervoud: fora of forums) bestaat uit digitale publieke discussiepagina's op het Wereldwijde web. Een forum heeft over het algemeen een hoofdpagina. Op ingedeelde onderwerpen kan vrijwel iedereen reageren per formulier. Er kunnen nieuwe onderwerpen aangedragen worden of er wordt een oplossing gevraagd voor een specifiek probleem. De onderwerpen en het niveau van de discussie kunnen sterk variëren. Om op sommige internetfora te mogen reageren, moeten bezoekers zich registreren. Andere forums zijn vrijer en daarop kunnen berichten zonder registratie geplaatst worden. De virtuele persoonlijkheid van een forumbezoeker kan naast het gebruik van bijnamen ook tot uiting komen in het gebruik van avatars en handtekeningen.
Games	De games laten gebruikers animaties zien. Hiermee worden aspecten van een issue beschreven, geïllustreerd of gesimuleerd. Spelers worden geïnformeerd over issues en worden gevraagd te reageren door middel van een competitie of een quiz. De games worden gebruikt ter ondersteuning van het maken van beslissingen. De inhoud, het niveau en de moeilijkheidsgraad zijn afhankelijk van de doelgroep.
Gastenboek	Op het internet zijn veel websites voorzien van een elektronisch (digitaal) gastenboek. Bezoekers van de site kunnen daar noteren wat ze van de site vonden en lezen wat eerdere bezoekers hebben geschreven.
GIS-tool	Een Geografisch Informatiesysteem (GIS), is een informatiesysteem waarmee (ruimtelijke) gegevens/informatie over geografische objecten, zogeheten geo-informatie kunnen worden opgeslagen, beheerd, bewerkt, geanalyseerd en/of gepresenteerd. De plaats waar iets 'is' of 'gebeurt' is dus heel belangrijk. Routeplanners en Funda zijn voorbeelden waarbij er gebruik gemaakt wordt van een GIS-tool.
Groupware toepassingen	Groupware (ook wel Group Support Systems of collaborative software genoemd) is een categorie van software die erop gericht is met een groep van gebruikers een gezamenlijk eindresultaat te bereiken. Een wiki is hiervan een perfect voorbeeld, maar denk ook aan softwarepakketten voor gezamenlijke brainstormsessies of, in een wat ruimere zin, emailsystemen en gezamenlijke kalenders.
Instant messaging	Instant messaging ("Onmiddellijke berichtgeving" in het Nederlands), ook wel afgekort als IM, is een benaming voor technologieën waarbij het de bedoeling is dat berichten zo snel mogelijk worden overgebracht. Dit in contrast met email waar de snelheid van overbrengen lang niet zo belangrijk is.

Nieuwsbrieven /
online nieuwsbrieven

Een nieuwsbrief is een regelmatige publicatie, over het algemeen rond een hoofdthema, waar al dan niet gratis op geabonneerd kan worden. Traditioneel werden nieuwsbrieven per post verstuurd naar de abonnees, tegenwoordig kan dit ook per e-mail. De nieuwsbrief heeft als doel abonnees op de hoogte te brengen van het laatste nieuws. Een nieuwsbrief per e-mail wordt ook wel eens met 'elektronische nieuwsbrief', 'e-mailniewsbrief', 'e-nieuws' of 'e-nieuwsbrief' aangeduid. Veel websites en bedrijven hebben tegenwoordig ook online nieuwsbrieven (vaak aangeduid met de Engelse term newsletter) die via e-mail worden verstuurd naar mensen op de mailing list zijn ingeschreven. Deze nieuwsbrieven informeren de lezers over updates van de site en/of leveren informatie die eraan verbonden is. Bovendien kunnen nieuwsbrieven een rol spelen in het opbouwen en in stand houden van de relatie van de gebruikers met een website.

Online surgeries
(spreekuur)

Webchats analoog aan de traditionele offline spreekuren van een volksvertegenwoordiger (vergelijkbaar met de spreekuren van een huisarts). Deze chats hebben een meer privé karakter, omdat ze meestal als één op één conversaties georganiseerd worden. Een administrator (beheerder) heeft als taak de rij met mensen die wachten te managen. De surgeries moeten aan een bepaalde tijdslijmiet gebonden zijn, zodat iedere participant aan de beurt komt.

Podcast

De term podcasting is een samentrekking van iPod, de draagbare MP3-speler van Apple, en 'broadcasting' (Engels voor uitzenden).

Podcasting staat voor het verspreiden van digitale bestanden die door speciale programma's afgehaald worden om ze later te gebruiken. Dus dit kan audio zijn, video of software.

Quick poll

Deelnemers wordt gevraagd of ze het eens of oneens zijn met een bepaalde stelling, hun mate van tevredenheid met een dienst aangeven of bijvoorbeeld een issue dat topprioriteit moet krijgen kunnen selecteren. De methode heeft weinig gewicht in het politieke debat en heeft meer een entertainmentfunctie.

RSS Feed

is een mechanisme waarmee mensen op de hoogte gehouden kunnen worden van veranderingen op een website. Het bespaart gebruikers tijd omdat ze niet meer handmatig hun favoriete website op updates hoeven te checken. Om je aan te melden bij een RSS (Really Simple Syndication) heb je toegang tot een RSS lezer nodig, die de feeds managed en constant checked of er updates zijn.

Survey

Een gestructureerde benadering waarbij de deelnemer kan kiezen uit een aantal van te voren vaststaande opties. Met deze methode kan een grote groep mensen benaderd worden. De deelnemers zijn relatief weinig tijd kwijt aan deelname.

Virtual community /
virtuele gemeenschap

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

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

Web portal

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

Webcast

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

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

Weblog

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

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

Wiki

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

Zoekmachine

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

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

BIJLAGE II – ONDERWERPEN MEEPRATEN ePARTICIPATIE

Tabel 2 - Onderwerpen meepraten eParticipatie

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

BIJLAGE III – AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ePARTICIPATIEMIDDELEN

Tabel 3 - Aandachtspunten gebruik eParticipatiemiddelen

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

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

Tabel 4 - Verwachtingen gemeente en raadsleden

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