

E-PARTICIPATIE ADOPTIE DOOR NEDERLANDSE GEMEENTEN

Een masterscriptie mixed-methods onderzoek naar factoren van invloed op e-participatie adoptie door Nederlandse gemeenten

Student: B.J.C.E Suijker
Studentnummer: 455552
Studie: MSc Publiek Management
Bestuurskunde
Faculteit: Erasmus School of Social and
Behavioural Sciences
Universiteit: Erasmus Universiteit Rotterdam
Scriptiebegeleider: Mevr. Dr. R.F.I Moody
2^e examiner: Dhr. Dr. K. Migchelbrink
Stageorganisatie: VNG
Democratie in Actie
Stagebegeleider: Drs. Ing. Jeroen Bruijns
Datum en plaats: 28-09-2021 Rotterdam
Woordaantal: 19.941

Inhoudsopgave

Abstract	5
Hoofdstuk 1: Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Vraag- en doelstelling	6
1.3 Wetenschappelijke relevantie	7
1.4 Maatschappelijke relevantie	7
1.5 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2: Theoretisch Kader	9
2.1 Wat is e-participatie?	9
2.2 Levels van e-participatie	9
2.3 Dimensies van e-participatie	9
2.4 Participatieladder	10
2.5 Keuze voor theoretische lenzen	11
2.6 Theoretische lens 1: Innovatief vermogen	12
2.6.1 Omvang gemeente	12
2.6.2 Organisatorische ruimte	12
2.6.3 Houding management en politiek ten opzichte van innovatie	13
2.6.4 Centralisatie	13
2.6.5 Specialisatie in de organisatie en specialisatie in technische kennisbronnen	14
2.6.6 Formalisatie	14
2.6.7 Interne communicatie	14
2.6.8 Conclusie lens 1: Innovatief vermogen	15
2.7 Theoretische lens 2: Institutionele druk	15
2.7.1 Gedwongen isomorfisme	15
2.7.2 Mimetisch isomorfisme	16
2.7.3 Conclusie lens 2: Institutionele druk	16
2.8 Theoretische lens 3: Inspiratie en kennis	16
2.8.1 Experimenteermogelijkheden	16
2.8.2 Locatie en contacten	17
2.8.3 Zichtbaarheid	17
2.8.4 Mate van complexiteit	18
2.8.5 Mate van compatibiliteit	18
2.8.6 Conclusie lens 3: Inspiratie en kennis	19
2.9 Conceptueel model	19
Hoofdstuk 3: Methodologie	20
3.1 Operationalisering	20
3.2 Onderzoeksstrategieën- en methoden	20
3.3 Kwantitatieve onderzoeksmethode	20
3.4 Kwalitatieve onderzoeksmethode	21
3.5 Kwalitatieve data-analyse	21
3.6 Betrouwbaarheid & validiteit	21
3.6.1 Betrouwbaarheid	22
3.6.2 Interne validiteit	22
3.6.3 Externe validiteit	22
Hoofdstuk 4: Kwantitatieve resultaten	23
4.1 Steekproef	23
4.2 Opschonen dataset	23
4.3 Schaalconstructie	23

4.4 Model assumpties MLR	24
4.5 Ongebruikelijke datapunten	24
4.6 Kwantitatieve resultaten	24
4.7 Interpretatie kwantitatieve resultaten	25
Hoofdstuk 5: Kwalitatieve resultaten	27
5.1 Context interviews	27
5.2 Resultaten interviews	27
5.2.1 Omvang gemeente	27
5.2.2 Organisatorische ruimte	27
5.2.3 Houding management en politiek ten opzichte van innovatie	28
5.2.4 Centralisatie	29
5.2.5 Specialisatie in de organisatie en specialisatie in technische kennisbronnen	30
5.2.6 Formalisatie	30
5.2.7 Interne communicatie	31
5.2.8 Gedwongen isomorfisme	31
5.2.9 Mimetisch isomorfisme	32
5.2.10 Experimenteermogelijkheden	32
5.2.11 Locatie en contacten	33
5.2.12 Zichtbaarheid	33
5.2.13 Mate van complexiteit	34
5.2.14 Mate van compatibiliteit	34
Hoofdstuk 6: Analyse	36
6.1 Conceptueel model	36
6.1.2 Omvang gemeente	36
6.1.3 Organisatorische ruimte	37
6.1.4 Houding management en politiek ten opzichte van innovatie	37
6.1.5 Centralisatie	37
6.1.6 Specialisatie in technische kennisbronnen	38
6.1.7 Formalisatie	38
6.1.8 Interne communicatie	38
6.1.9 Gedwongen isomorfisme	39
6.1.10 Mimetisch isomorfisme	39
6.1.11 Experimenteermogelijkheden	39
6.1.12 Locatie en contacten	39
6.1.13 Zichtbaarheid	40
6.1.14 Mate van complexiteit	40
6.1.15 Mate van compatibiliteit	41
6.1.16 Toevoeging factor	41
Hoofdstuk 7: Conclusie en praktische aanbevelingen	42
7.1 Hoofdvraag	42
7.2 Praktische aanbevelingen	44
Hoofdstuk 8: Reflectie, discussie en wetenschappelijke aanbevelingen	46
8.1 Theorie	46
8.2 Onderzoeksmethode	46
8.2.1 Survey	46
8.2.2 Interviews	46
8.3 Context	46
8.4 Wetenschappelijke aanbevelingen	47
8.5 Empirische reflectie	47

Literatuurlijst	49
Appendix A: Onderzoek context	56
1.1 <i>Democratie in Actie</i>	56
1.2 <i>VNG</i>	56
1.3 <i>DiA & e-participatie</i>	57
Appendix B: Tabel met determinanten, auteurs en definities	58
Appendix C: Operationalisering: enquête	60
Appendix D: SPSS-resultaten	60
Appendix E: Interviewguide	70
Appendix F: Codeboom	70
Appendix G: Codeboek	70

Abstract

In deze masterscriptie is een mixed methods onderzoek uitgevoerd. Doelstelling was onderzoeken welke factoren een remmende of stimulerende werking hebben op de adoptie van e-participatie door Nederlandse gemeenten. Uit deze vraag volgt een theoretisch kader, welke een conceptueel model bevat waarin veertien factoren van invloed op de adoptie van e-participatie geïdentificeerd zijn. Deze komen voort uit drie verschillende lenzen.

Door het afnemen van vragenlijsten is kwantitatieve empirische data verzameld. Hier is een multi-pele lineaire regressieanalyse op losgelaten. Via deze wijze is het opgestelde conceptueel model getoetst aan de empirische werkelijkheid van Nederlandse gemeenten. Na deze toetsing bleken enkel 'contacten met lokale universiteiten of hoger onderwijsinstellingen' en 'contacten met een overheids- of non-profit onderzoeksinstituut' significant te zijn. Beide zijn onderdeel van de factor 'locatie en contacten'. Deze variabelen bleken een respectievelijk positieve en negatieve werking op de adoptie van e-participatie door Nederlandse gemeenten te hebben. Op het kwantitatieve onderzoek volgt een kwalitatief onderzoek. Hierin is door middel van interviews gezocht naar verklaringen voor de statische bevindingen. De kwalitatief verzamelde data is geanalyseerd door middel van transcriberen waarop axiaal coderen volgde. Uit deze analyse bleek een discrepantie tussen theoretische of operationele invulling van concepten en de ervaren empirische werkelijkheid. Hierop zijn in het analyse hoofdstuk verschillende aanvullingen en aanpassingen gedaan op de gebruikte theoretische concepten. Naast een nieuw model waarin significante factoren weergegeven zijn, volgt uit het onderzoek een nieuw opgesteld model met hypothesen. Dit model benodigd verdere toetsing in de empirische werkelijkheid.

Terugkomende bevinding bleek de ervaring dat het huidige werksysteem van gemeenten niet faciliterend werkt aan de adoptie van e-participatie, alsmede het bestaan van vraagstukken welke voortkomen uit de aard van inwoners participatie. Hierop volgen praktische aanbevelingen, ten eerste tot het ontwikkelen van leerlijnen voor ambtenaren om zo passende competenties te ontwikkelen en weerstand te verminderen. Daarnaast geldt voor overheids- of non-profit onderzoeksinstituten de aanbeveling meer vanuit vraag van de doelgroep te werken en hiermee beter aan te sluiten bij de belevingswereld van gemeenten. Ook is een stappenplan aangereikt om (1) meer bewustwording te creëren bij gemeentelijke organisaties over wat inzet van e-participatie vraagt van de organisatie (2) de kwestie van eigenaarschap in de organisaties te tackelen en (3) meer in te zetten op politiek en ambtelijk management waarbij nu verbale steun aanwezig is maar acties ontbreken. Tot slot zijn wetenschappelijke aanbevelingen gedaan zoals het breder bestuderen van het concept e-participatie dan enkel vanuit de lens van technologische innovatie en het verder toetsen van het nieuw ontwikkelde hypothetische model. Dit aangezien veel factoren niet significant bleken, mogelijk door inzet in andere context en mismatches tussen operationalisering en de belevingswereld van respondenten.

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Aanleiding

'Zonder participatie in alle lagen van de democratie is een sociaal contract een lege huls'. Dit stellen columnisten van de Volkskrant naar aanleiding van maatschappelijke veranderingen en spanningen in de samenleving (Backer & Smits, 2020). Er bestaan vele discussies rondom de inrichting van democratie en welke rol van burgers hierin wenselijk is. Over de vraag of democratie participatie vanuit het volk nodig heeft, bestaat echter consensus (Dahlgren, 2013). Democratische participatie kan, wanneer breed gedefinieerd, gezien worden als het proces waarin burgers invloed of controle uitoefenen op degene die grote beslissingen maken welke invloed hebben op het leven van de burgers (Verba, 1967). Ook in Nederland wordt het belang van participatie erkent, in het in 2017 opgestelde regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' wordt ruimte geven aan burgers dan ook expliciet benadrukt (Rijksoverheid, 2017).

Participatie vereist tijd en energie van burgers. Deze middelen worden zijn in het dagelijks leven van individuen schaars (Dahlgren, 2013). Dit verklaart dan ook dat wij ons niet automatisch voor alles inzetten wat ons interesseert (Berger, 2011). Wij leven immers in een samenleving waarin vele actoren in concurrentie zijn voor onze aandacht, de bestaande technologische en mediastructuren maken dit mogelijk (Dahlgren, 2013). Tegelijkertijd worden in de huidige tijd meer eisen aan het openbaar bestuur gesteld, waarbij het vergroten van inspraak centraal staat. Men vraagt tevens om bestuurders welke nabij staan (Lokale Democratie, z.d.). Om hierop in te kunnen spelen, zetten overheidsorganisaties in op het gebruik van innovatieve middelen. In de hedendaagse tijd, waarin technologie steeds meer geïntegreerd raakt in het dagelijkse leven, kunnen ook overheidsorganisaties immers niet achterblijven.

De online aanwezigheid van overheidsorganisaties groeit dan ook gestaag (Homburg & Dijkshoorn, 2011). Zo is het begrip *electronic government*, oftewel e-government, prominent geworden binnen de bestuurskunde. Waar vele definities van e-government bestaan, identificeren Palvia en Sharma (2007) hierin gemeenschappelijke factoren. E-government betreft het gebruik van informatietechnologieën, met name het internet, door overheidsorganisaties. Dit stelt burgers in staat services te ontvangen of te interacteren met overheidsorganisaties, van lokaal- tot rijksniveau, met bredere bereikbaarheid dan voorheen. E-government brengt de verwachting van verschillende voordelen met zich mee. Enerzijds zijn deze praktisch van aard, zoals grotere efficiëntie en een vermindering van kosten. Anderzijds zijn deze kwalitatief van aard, zoals betere serviceverlening, meer transparantie, verantwoording en demoralisatie (Krishnan et al., 2017).

Aangezien e-government een overkoepelende term betreft, kan deze opgedeeld worden in twee categorieën. Een eerste categorie betreft *e-service delivery*, waarbij de relatie tussen overheid en burger draait om het respectievelijk verlenen en afnemen van een dienst. Voorbeeld van een gepersonaliseerde versie hiervan is het sturen van een email wanneer een paspoort dreigt te verlopen (Homburg & Dijkshoorn, 2011). De tweede categorie krijgt de focus in deze scriptie en wordt gevonden in de vorm van e-participatie. E-participatie betreft breed gezien de mogelijkheid tot online consultatie en dialoog tussen overheid en burger. Overheidsorganisaties maken innovatief gebruik van ICT-middelen om toegang tot beleidsinformatie te verschaffen en hier een reactie op te vragen (Macintosh, 2004).

1.2 Vraag- en doelstelling

Waar te zien is dat *e-service delivery* een gebruikelijke praktijk begint te worden, lukt het slechts enkele landen om e-participatie succesvol te implementeren (Gulati et al., 2014). Zo blijkt dan ook dat maar een klein aantal UN-landen burgers online laat meedoen in besluitvormende en beleidsmakende processen. In Nederland lijken slechts 119 van de 352 gemeenten gebruik te maken van enige vorm van digitale participatie (BMC, z.d.). Hiermee wordt een kans tot het versterken van directe inspraak door burgers op lokaal beleid gemist. Waar vaak gefocust wordt op de burger-zijde van e-participatie, genieten de meer organisatorische factoren vanuit de gemeentelijke zijde minder

aandacht. Hierom zal in dit onderzoek gefocust worden op het *government to citizen* perspectief. Definiëring hiervan luidt: *'de bereidheid van overheden om ICT-tools te gebruiken met als doel het empoweren van inwoners om mee te participeren in consultaties en besluitvorming in hun capaciteit als consumenten van publieke services als burgers'* (Verenigde Naties zoals beschreven in Krishnan, Theo & Lymm, 2017). Naast enkel bereidheid lijkt ook het vraagstuk rond vormgeving van het aanbieden van digitale participatie te spelen. Dit brengt ons dan ook bij de volgende hoofdvraag:

Welke factoren hebben invloed op de adoptie van e-participatie door Nederlandse gemeenten?'

Om deze vraag te beantwoorden, wordt gewerkt aan de hand van een aantal deelvragen:

1. Wat wordt in wetenschappelijke literatuur verstaan onder e-participatie en welke vormen kan dit concept aannemen?
2. Welke factoren hebben volgens wetenschappelijke literatuur invloed op adoptie van e-participatie door gemeenten?
3. In hoeverre komt verzamelde kwantitatieve empirische data overeen met in literatuur geïdentificeerde factoren van invloed op e-participatie adoptie?
4. Welke verklarende factoren rondom adoptie van e-participatie door gemeenten zijn terug te vinden in verzamelde kwalitatieve empirische data?

Doelstelling van dit onderzoek is tweeledig. Enerzijds betreft dit het toetsen van bestaande theorieën rondom factoren welke invloed hebben op de adoptie van e-participatie door gemeenten. Dit doel zal behaald worden door middel van het afnemen van een survey onder gemeentemedewerkers. Vervolgens vinden aan de hand van geïdentificeerde verschillen in de verkregen data set, enkele opvolgende interviews plaats. Deze dienen de tweede doelstelling, namelijk een bijdrage aan theorie constructie. De context waarin dit zal gebeuren betreft gemeenten in Nederland.

1.3 Wetenschappelijke relevantie

Hoewel blijkt dat overheidsorganisaties moeite hebben met implementatie van e-participatie, focust het overgrote deel van wetenschappelijke literatuur zich op de rol van inwoners in e-participatie. Dit onderzoek zal literatuur welke focust op factoren vanuit gemeenten bundelen en in een overzichtelijk framework vormgeven. De theorie wordt door middel van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethode, empirisch getoetst in de context van Nederlandse gemeenten. Op deze manier wordt bestaande theorie getoetst en worden hieraan toevoegingen gedaan. Literatuur rondom e-participatie bestaat volgens Zolotov, Oliveira, & Casteleyn (2018) vooral uit geïsoleerde *casestudies*. Middels grootschalig kwantitatief onderzoek vult dit onderzoek deze geïdentificeerde wetenschappelijke kennis lacune op. Dit maakt het onderzoek wetenschappelijk relevant.

1.4 Maatschappelijke relevantie

Daarnaast is dit onderzoek ook relevant wanneer gefocust wordt op het maatschappelijke aspect. Hoewel e-participatie duidelijk voordelen met zich meebrengt, blijkt het weinig ingezet. Dit is relevant binnen de context waarin dit onderzoek plaatsvindt, namelijk een afstudeerstage bij de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten, binnen het programma Democratie in Actie (DiA). DiA heeft als doel versterken, vernieuwen en verbinden van lokale democratie. Om deze reden richt DiA zich voornamelijk op gemeenten, maar waar mogelijk ook op provincies en waterschappen. Meer informatie over de onderzoek context is te vinden in Appendix A. Binnen DiA is team 'Lokale Digitale Democratie' aangewezen als aandrijver van e-participatie op lokaal niveau. Zij houden zich bezig met gemeenten handvatten bieden in adoptie van e-participatie en dit voor gemeenten te vergemakkelijken. Dit doen zij door middel van kennis, expertise en instrumenten. In dit onderzoek vergaarde kennis kan dus meteen ingezet worden in de praktijk. Tevens wordt binnen DiA op dit moment gewerkt aan kennisborging, zodat deze bij afsluiting van het programma niet verloren gaat. Resultaten kunnen ook hierin meegenomen worden. Op deze wijze wordt direct bijgedragen aan

verbetering van ondersteuning aan gemeenten die e-participatie willen inzetten. Middels deze weg verhoogt de mate waarin burgers directe inspraak hebben op lokaal beleid. Dit alles zorgt voor meer publieke waarde creatie, waaruit de maatschappelijke relevantie wederom blijkt.

1.5 Leeswijzer

Dit onderzoek vangt aan met een theoretisch kader, waarin theorieën rondom (e-)participatie en factoren van invloed op e-participatie adoptie beschrijven. Hierna volgt de methodologie in hoofdstuk 3, waar de *mixed methods approach* die dit onderzoek aanneemt verder uiteengezet wordt. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de kwantitatieve resultaten weergegeven, waarna in hoofdstuk 5 de kwalitatieve resultaten volgen. Hoofdstuk 6 omvat een analyse. In hoofdstuk 7 worden conclusies en aanbevelingen gegeven, waarna in hoofdstuk 8 ruimte is voor reflectie en discussie. Naast deze afsluiting, bevat deze scriptie uitgebreide achtergrondinformatie welke te vinden is in verschillende appendices.

Hoofdstuk 2: Theoretisch Kader

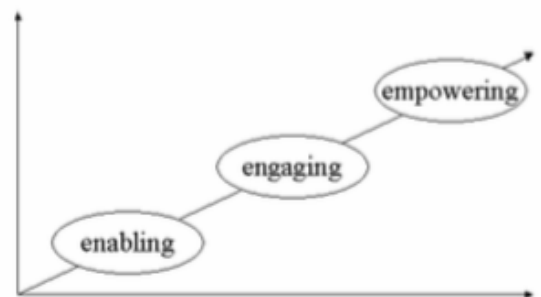
2.1 Wat is e-participatie?

Voordat gefocust kan worden op factoren welke e-participatie adoptie beïnvloeden, dient eerst dieper ingegaan te worden op het begrip an sich. E-participatie krijgt vanuit wetenschappelijk oogpunt aandacht vanuit verschillende disciplines (Medaglia, 2012). Dit is te verklaren vanuit het feit dat e-participatie een hybride term is. Ten eerste staat het concept in relatie tot democratische theorieën, van waaruit normatieve argumenten voor politieke participatie geboden worden. Ten tweede heeft het concept verbinding met politicologie, waarin e-participatie empirisch bestudeerd wordt. Ten derde is het veld communicatiewetenschappen belangrijk, hierbij worden patronen en middelen rond communicatie in e-participatie bestudeerd. Een vierde gebied betreft de technologische zijde, welke van belang is voor het ontwerpen en operationeel maken van virtuele tools. Tot slot spelen ook informatiewetenschappen een rol, aangezien hier onderzoek gedaan wordt naar manieren waarop kennis en data sociaal geproduceerd en verspreid worden (Macintosh, Coleman & Schneeberger, 2009). Hoewel deze disciplines wellicht niet uitputtend zijn, geven deze goed inzicht in de uitgestrektheid van e-participatie. In dit onderzoek wordt verder gebouwd vanuit bestuurskundigoogpunt. De bestuurskunde betreft immers een interdisciplinaire wetenschappelijke zienswijze. Interdisciplinaire kruisbestuiving is nodig om een rijk beeld te scheppen, welke de enorme variëteit en complexiteit van publiek management reflecteert (Vigoda, 2003).

2.2 Levels van e-participatie

Hoewel definiëringen van e-participatie kunnen verschillen, afhankelijk van waar accenten op gelegd worden, zijn een aantal kernelementen te identificeren. Wat namelijk herhaaldelijk terugkeert, en als definitie gehanteerd zal worden, betreft het volgende: *het proces waarin inwoners via ICT-contact kunnen communiceren met overheidsorganisaties* (Zolotov et al., 2018; Palvia & Sharma, 2007; Macintosh, 2004). De mate waarin een overheid online aanwezigheid gevestigd heeft, wordt aangeduid als e-volwassenheid (Krishnan et al., 2017). E-participatie volgt vaak een gelaagde aanpak (Parycek et al., 2014). Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds levels rondom doelen van e-participatie en anderzijds dimensies gebaseerd op vormen van e-participatie.

Deze levels rondom doelen van e-participatie zoals beschreven door Macintosh (2004) zijn opbouwend (afbeelding 1). *E-enabling* draait om hoe technologie zo ingezet kan worden dat deze toepasbaar is door vele inwoners, welke ieder verschillende communicatieve en digitale skills bezitten. Essentieel om dit doel te bereiken zijn het verzekeren van toegankelijkheid en begrijpelijkheid. Het volgende niveau is *e-engaging*, oftewel betrekken. Doel hiervan is het consulteren van een breed publiek waardoor deliberatie rondom een beleidsissue mogelijk gemaakt wordt. Tot slot is *e-empowering* het hoogste level. Hier draait het om faciliteren van actieve participatie door inwoners. Door hen beleidsvorming te laten beïnvloeden of zelfs actief te laten deelnemen in beleidsvorming, zijn zij niet langer enkel consument van beleid maar ook producent (Macintosh, 2004).



Afbeelding 1: Doelen rond e-participatie door Macintosh (2004).

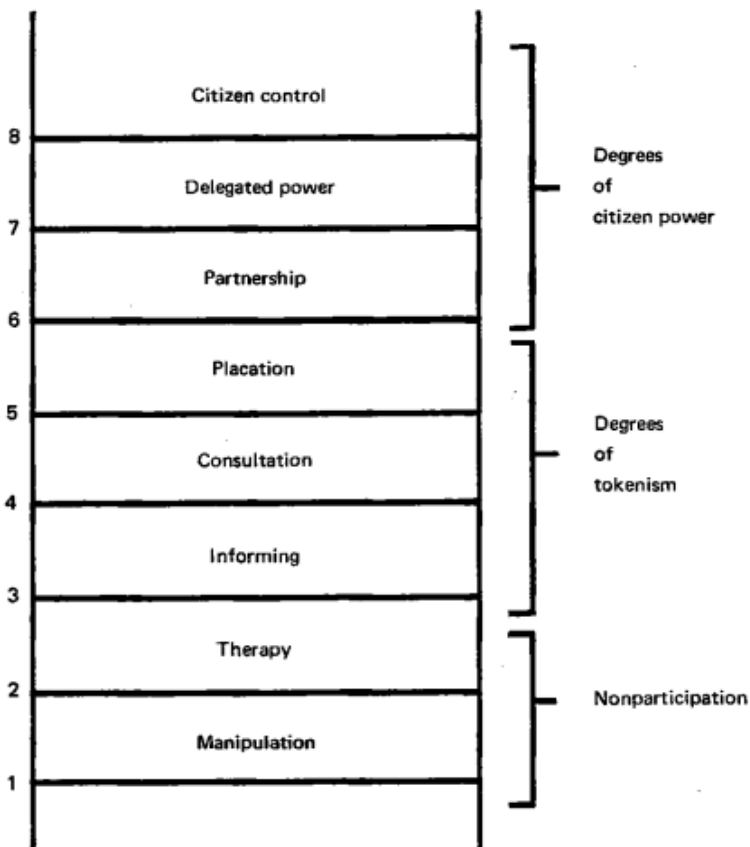
2.3 Dimensies van e-participatie

Dit brengt ons bij dimensies van vormen e-participatie. Een eerste dimensie betreft e-informatiedeling, hiermee wordt bereidheid van overheden om tools te bieden voor de verspreiding van informatie bedoeld (Krishnan et al., 2013). Dit kan vergeleken worden met het doel dat De Zeeuw (2019) transparantie noemt, waarbij burgers inzicht geboden wordt. Hierbij kunnen tools vormen aannemen van e-maillijsten of nieuwsgroepen waarmee beleidsinformatie en kieslijsten

verspreid worden (Krishnan et al., 2013). Ten tweede volgt e-consultatie. Hierbij staat bereidheid van overheden om inwoners aan te moedigen tot participeren in discussies centraal. Online tools, zoals fora rondom een beleidsissue, bieden hier een goed middel voor. Op deze wijze bieden burgers inspraak en kan ingespeeld worden op lokale behoeftes van burgers (De Zeeuw, 2019). De laatste vorm betreft e-besluitvorming. Hier draait het om bereidheid van overheden online input van inwoners rondom beleidsissues mee te wegen in besluitvorming over concrete uitkomsten (Krishnan et al., 2013). Dit kan zelfs de mate aannemen waarin burgers zelf beslissen of aan zet komen (De Zeeuw, 2019).

2.4 Participatieladder

Om verschillende vormen van participatie verder te kunnen categoriseren, wordt de ladder van Arnstein (1969) gebruikt (afbeelding 2). Hoewel deze inmiddels meer dan 50 jaar oud is, is deze onmisbaar. Deze ladder is opgebouwd uit acht treden, waarvan de eerste twee ladderniveaus, manipulatie en therapie, non-participatie beschrijven en hierom minder relevant zijn. De eerste trede waar sprake is van participatie, betreft trede drie 'informereren'. Hierbij staat burgers informeren over hun rechten, verantwoordelijkheden en opties centraal om een eerste stap richting legitieme inwonersparticipatie te maken. Een volgende trede op de ladder betreft trede vier consultatie, hierbij worden inwoners uitgenodigd hun mening te delen. Dit kan vorm krijgen door bijvoorbeeld het afnemen van enquêtes, gesprek-sessies of een openbare zitting. Hierop volgt de



vijfde trede 'placation', wat vertaald kan worden naar advisering. In Arnsteins versie betreft dit echter wel een selecte groep inwoners die advies vormgeven. Hierna wordt dit advies getoetst aan de hand van haalbaarheid. Nog een trede hierboven, trede zes, vindt men partnerschap. Hier vindt daadwerkelijke herverdeling van macht plaats, door middel van onderhandeling tussen inwoners en machtshouders. Samen komen zij tot het delen van plannende en besluit makende verantwoordelijkheden. Structuren waarbinnen dit kan plaatsvinden zijn onder andere gezamenlijke beleidstafels en planningscommissies. Inwoners hebben hier concrete invloed op uitkomsten. Wanneer de trap verder wordt beklommen brengt dit ons bij trede zeven, het delegeren van macht. De dominante besliskracht rondom een specifiek plan of programma ligt hier bij inwoners. Denk hierbij bijvoorbeeld aan processen als participatief budgetteren. Tot slot komen wij aan bij de laatste laddertrede, namelijk inwoner controle. Hier hebben inwoners de mogelijkheid volledig in beheer te zijn van beleid in een programma (Arnstein, 1969).

Aangezien de online- en reguliere

participatieniveaus door verschillende auteurs op een ander diepte niveau beschreven worden, wordt in dit onderzoek gekozen een meer algemene indeling van niveaus te hanteren, welke in zowel reguliere- als onlineparticipatie terug te vinden is. Samenvattend leidt dit tot totstandkoming van drie niveaus van participatie, namelijk 1. Informeren, 2. Consulteren en 3. Meebeslissen.

2.5 Procesorganisatie

Voor het in gebruik nemen van een ICT-innovatie zoals e-participatie zijn drie fasen te identificeren. De eerste fase, adoptie, is de fase van bewustwording over de ICT-innovatie en hierover leren (Steinbach, Siweke & Suß., 2019). Door verzamelde informatie kan een onderbouwde afweging tussen baten en kosten gemaakt worden. Er vindt evaluatie vooraf plaats over de waarde van het inzetten van de ICT-innovatie (Damanpour & Schneider, 2006). Een tweede fase, implementatie, vindt plaats wanneer sprake is van integratie van de ICT-innovatie in de organisatiestructuren en processen. Deze fase wordt gekenmerkt door nieuwheid en levels van experimenteren van de ICT-innovatie, deze moeten aangepast worden aan de organisatie zelf (Rogers, 2003). Zo moet de implementatiefase het installeren en brengen van ICT binnen een organisatie bevatten. Dit houdt mede in dat organisatorische procedures en processen wederzijds moeten worden afgestemd met de nieuwe ICT-innovaties. Ook heeft dit betrekking op de diffusie van ICT onder gebruikers binnen organisaties. Belangrijk in de implementatie fase zijn processen van adaptie, vertaling of bekrachtiging van de ICT-innovatie (Steinbach et al., 2019). Tot slot volgt fase drie, institutionalisering. Deze fase kan gezien worden als zowel een status als een proces. Dit is een status wanneer zonder momenten van twijfel repetitie in gebruik van de ICT-innovatie plaatsvindt, deze is op dat moment dus volledig ingebed in de organisatie. Deze status heeft dan ook betrekking op actieve inzet op het behoud van de innovatie (Rogers, 2003). Echter, deze fase kan ook als proces gezien worden. Dit betreft het proces waarin de ICT-innovatie bekend en geroutineerd wordt binnen een organisatie, deze is dan op weg om de status geïnstitutionaliseerd te behouden. Dit kan door in te spelen op de ICT-innovatie integreren in organisatorische routines en structuren (Norris, 2003).

2.5 Keuze voor theoretische lenzen

Nu duidelijk is wat e-participatie inhoudt, welke doelen het dient en welke vormen van e-participatie bestaan, is het tijd om determinanten welke leiden tot adoptie van e-participatie te bespreken. De adoptie van e-participatie is niet enkel afhankelijk van technische factoren, maar hangen voor een groot deel samen met de context waarin adoptie plaatsvindt (Reddick & Norris, 2013A). Zo onderkennen ook Bekkers & Homburg (2005) dat ICT-ontwikkeling een proces is waarin de uitkomst mede beïnvloed wordt door interactie tussen verschillende partijen, menselijk handelen en intentionele druk. Gesteld kan worden dat het proces van adoptie en diffusie van ICT-innovaties als e-participatie een zeer divers en uitgebreid pallet aan factoren welke het proces beïnvloeden behelst. Hiermee tezamen gaat dat variabelen ongelijksoortig en afzonderlijk van elkaar kunnen zijn. Variabelen kunnen betrekking hebben op het proces, de organisatie of de innovatie zelf. Hierom zijn verschillende invalshoeken nodig om het adoptieproces te bestuderen. Om deze reden benodigd dit onderzoek een opsplitsing van theoretische lenzen. Hierom is gekozen voor drie lenzen ten behoeve van het verklaren van innovatie en diffusie met betrekking tot e-government processen, zoals beschreven in Dijkshoorn (2015). In Dijkshoorn (2015) proefschrift wordt een relevant en toereikend framework geboden voor onderzoek naar de adoptie van e-government innovaties in gemeentelijke context. Dit betreft drie lenzen 1. Innovatief vermogen, 2. Institutionele druk en 3. Inspiratie en kennis. Deze lenzen vinden hun basis in drie verschillende theoretische stromingen, welke ieder inhoudelijke verklaringen geven over het optreden van innovatie. Deze worden kort toegelicht, waarna uitgebreide bespreking in paragrafen 2.6 tot en met 2.8 volgt. Hier worden tevens determinanten tot adoptie van e-participatie passend bij drie lenzen besproken.

Voor de eerste theoretische lens innovatief vermogen betreft dit het theoretisch perspectief innovatie uit noodzaak, oftewel het functionalistische perspectief. Rationaliteit en organisatorische elementen staan hierin centraal. De tweede lens, institutionele druk, vindt zijn basis in sociaal constructivistische perspectieven op innovatie. Kenmerkend hiervoor zijn institutionele theorieën welke het belang van sociale en culturele aspecten in organisatorische context benadrukken. Deze worden boven technische doelen gesteld, aan de hand hiervan wordt een verklaring gegeven voor innovatie. De derde en tevens laatste theoretische lens, inspiratie en kennis, baseert zich op het theoretische perspectief van de Scandinavische school. Ook dit perspectief kent een sociaal constructivistische kijk, echter deze invalshoek heeft vooral oog voor de herkomst, verspreiding en

aanpassing van innovaties en ideeën tijdens het proces van overgaan van organisatie op organisatie (Dijkshoorn, 2015).

2.6 Theoretische lens 1: Innovatief vermogen

Zoals eerdergenoemd is een eerste theoretische lens van waaruit dit onderzoek vertrekt de lens 'innovatief vermogen'. Hierbij wordt gebouwd op het functionalistisch perspectief. Centraal hierbij staat gebruiksmaximalisatie in organisatorische vormen. Dit doet sterk denken aan de **New Public Management denkwijze. Wanneer een vorm van organisatie efficiënter is dan een ander en competitie plaats kan vinden, zal de eerste vorm geleidelijk aan vervangen worden voor de meer efficiënte vorm (van Thiel, 2000)**. Innovaties welke efficiënter werken zijn simpelweg een noodzakelijk goed voor organisaties om voort te blijven bestaan. Ook competitie tussen organisaties onderling is hierbij een drijfveer (Pollitt, 2002). Zowel efficiëntie als competitie worden genoemd als voordelen van e-government (Kirshan, et al. 2017). Drijfveren voor het adopteren van ICT-innovaties worden in deze theoretische lens gezien als een rationele afweging, organisatorische elementen zijn hierbij bepalend voor het optreden van innovaties. Wanneer vanuit deze lens gekeken wordt, zijn een aantal factoren van invloed op e-participatie adoptie te identificeren.

2.6.1 Omvang gemeente

De grootte van een stad wordt door veel auteurs als bepalende factor geïdentificeerd in de adoptie van e-participatie (Dijkshoorn, 2015; Zheng, Schachter & Holzer, 2014; Reddick & Norris, 2013A; Homburg & Dijkshoorn, 2013; Moon & Norris, 2005; Reddick, 2004; Holden, Norris & Fletcher, 2003; Moon, 2002). Eerder is door zowel Holden, Norris & Fletcher (2003), Moon (2002) en Reddick (2004) vastgesteld dat een direct verband bestaat tussen de adoptie van e-government onder Amerikaanse gemeenten en de omvang van gemeenten. Hierbij geldt dat het waarschijnlijker is dat grotere gemeenten sneller e-government adopteren dan kleinere gemeenten (Reddick & Norris, 2013A). Verklaringen hiervoor zijn dat omvang van een gemeente vaak samenhangt met het beschikbare **budget voor ICT-adopties (Reddick & Norris, 2013A)**. Ook hebben **ambtenaren in een kleinere gemeenten minder mogelijkheden tot het verkrijgen van specifieke kennis welke nodig is om e-participatietrajecten op te zetten**. Zij zijn vaker generalisten welke in het geval van ziekte of afwezigheid werk van collega's moeten overnemen (Höchtel, Parycek & Sachs, 2011). Daarnaast groeit de schaal van werken naarmate de gemeentelijke omvang groeit. Dit betekent dat meer behoefte aan uitgebreide ICT-systemen ontstaat om deze grote schaal van werken te faciliteren (Reddick & Norris, 2013A). Deze theoretische inzichten scheppen de verwachting dat omvang van de gemeente een positieve werking heeft op e-participatie adoptie en leidt tot hypothese 1:

H1: *De omvang van een gemeente is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.*

2.6.2 Organisatorische ruimte

Een volgende factor welke invloed heeft op e-participatie adoptie betreft organisatorische ruimte (Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh et al., 2004; Damanpour, 1991). Hierbij staat **ruimte tot speling in financiële middelen centraal, oftewel het bestaan van slack resources**. Deze middelen gaan voorbij aan de minimale benodigdheden voor het handhaven van de dagelijkse operationele activiteiten (Greenhalgh et al., 2004). Wanneer deze speling aanwezig is zorgt dit ervoor dat organisaties een investering of aankoop in innovatie kunnen veroorloven, zij falen kunnen absorberen, kosten welke komen kijken bij invoeren van de innovatie kunnen veroorloven en tevens nieuwe ideeën kunnen exploreren (Damanpour, 1991). Organisatorische ruimte wordt in deze dus voornamelijk in financiële middelen en reserves uitgedrukt. Dit kan ook de vorm van niet gealloceerde hulpbronnen aannemen (Dijkshoorn, 2015). Naarmate de aanwezigheid van deze budgettaire middelen groeit, draagt dit tevens bij aan de mate waarin organisaties in staat zijn om innovaties te kunnen adopteren en ontwikkelen (Greenhalgh et al., 2004). Immers, gemeenten hebben zo meer ruimte om overschrijding van de verwachte kosten van de adoptie van elektronische innovaties op te vangen.

Door het bestaan van deze ruimte worden gemeenten vervolgens minder risicomijdend dan organisaties welke deze ruimte niet hebben (Dijkshoorn, 2015). Organisaties waarbij sprake is van organisatorische ruimte zetten sneller de stap tot adoptie van innovaties als e-participatie. Een bevestiging hiervan is te vinden in het onderzoek van Touchton, Wampler, & Spada (2019). Zij onderzochten de adoptie van e-participatie in de vorm van participatief budgetteren. Uit hun resultaten bleek dat waarin dat gemeenten met een hoge mate van organisatorische ruimte, in de vorm van *slack resources*, sneller adopteren dan gemeenten bij wie de *slack resources* in mindere mate aanwezig zijn. Hieruit volgt dat een hoge mate van organisatorische ruimte een positieve invloed heeft op e-participatie adoptie, wat leidt tot hypothese 2:

H2: Een hoge mate van organisatorische ruimte is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.6.3 Houding management en politiek ten opzichte van innovatie

Verschillende wetenschappelijke studies tonen aan dat steun vanuit het management een belangrijke factor is wanneer het aankomt op de adoptie van technologische innovaties. Wanneer **leidinggevende in de organisatie steun geven blijkt de kans op succesvolle adoptie vele malen groter** (Dijkshoorn, 2015; Reddick, & Norris, 2013B; Moon & Norris, 2005; Greenhalgh et al., 2004; Damanpour 1991). Deels kan dit verklaard worden door het feit dat overheden met innovatie gerichte managers een sterkere innovatie cultuur hebben, waarbij het waarschijnlijker is dat zij e-government initiatieven makkelijker en met minder weerstand kunnen doorvoeren (Moon & Norris, 2005). In een managementcultuur welke meer open staat voor innovaties is de kans dat de waarde van de innovatie ingezien wordt groter. Daarnaast blijkt dat **actieve betrokkenheid en frequente consultatie van leiders de kans op het routinematig toepassen van de innovatie vergoot** (Greenhalgh et al., 2004). Naast steun van topmanagement en directe leidinggevende wordt in wetenschappelijke literatuur een politieke actor genoemd, namelijk de raad (Fan, 2011). De mate waarin de raad strategisch inzet is tevens bepalend voor succesvolle invoering van technologische innovaties als e-participatie. Reddick & Norris (2013B) onderschrijven dit en stellen dat wanneer vanuit zowel politiek als management support aanwezig is, de kans op succesvolle adoptie van e-participatie het grootst is. In dit geval is namelijk begrip over de potentiële waarde van e-participatie aanwezig bij beide, waardoor effectief met organisatorische weerstand omgegaan kan worden. Dit omgaan met organisatorische weerstand, alsmede coördinatie en conflict resolutie komen vooral aan bod in de implementatiefase, waarin managementsteun van groot belang blijkt (Damanpour, 1991).

Dit alles leidt tot de aanname dat een positieve houding vanuit management en politiek tegenover e-participatie een positieve invloed heeft op e-participatie adoptie, wat leidt tot hypothese 3:

H3: Een positieve houding van het management en de politiek ten opzichte van e-participatie is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.6.4 Centralisatie

Ook centralisatie is te definiëren als factor welke invloed heeft op het al dan niet adopteren van innovaties door organisaties (Dias, 2020; Faber, Geenhuizen & de Reuver, 2017; Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh et al., 2004; Brandyberry, 2003). Onder centralisatie wordt de mate waarin **besluitvormende autoriteit verspreid of geconcentreerd is in een organisatie** verstaan. (Damanpour, 1991; Greenhalgh, 2004; Brandyberry, 2003). Wanneer besluitvorming gecentraliseerd plaatsvindt, gebeurt dit grotendeels door de top van een organisatie, oftewel top-down. Bij een gedecentraliseerd organisatiemodel is besluitvormende macht meer verdeeld en bottom up ingericht (Faber, Geenhuizen & de Reuver, 2017). Wanneer sprake is van een hoge mate van centralisatie, vinden weinig technologische innovaties plaats. In het geval van decentralisatie is het werkklimaat meer participatief, waardoor zaken als bewustzijn, commitment en betrokkenheid toenemen onder

organisatieleden (Damanpour, 1991). In dit geval blijkt een grotere waarschijnlijkheid tot het adopteren van technologische innovaties (Brandyberry, 2003). Dit omdat decentralisatie ervoor zorgt dat **medewerkers meer bij de ontwikkeling van de innovatie betrokken worden**. Dit faciliteert vervolgens gedeeld begrip van de innovatie, wat een positieve invloed heeft op de adoptie (Dijkshoorn, 2015). Uit dit alles valt te concluderen dat de uitwerking van centralisatie op de adoptie van IT-innovaties negatief is. Dit leidt tot hypothese 4:

H4: De aanwezigheid van centralisatie in een gemeente is negatief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.6.5 Specialisatie in de organisatie en specialisatie in technische kennisbronnen

Een vijfde factor welke de adoptie van e-participatie innovaties door gemeenten beïnvloed betreft specialisatie (Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh et al., 2004; Brandyberry, 2003; Damanpour 1991). Hiermee wordt bedoeld op het aantal specifieke 'niches' waar de organisatie zich op richt en gespecialiseerde middelen in aanbiedt (Greenhalgh et al., 2004). Damanpour (1991) verwacht dat **een grotere variatie aan specialisten een robuustere kennis basis biedt, waarbij tevens de kruisbestuiving van ideeën** gestimuleerd wordt. Daarnaast is **ook de kunde van ambtenaren op het gebied van e-participatie van belang** (Garcia, 2013). Dit wordt ook door Damanpour (1991) onderkent onder de noemer technische kennisbronnen. Hier geldt: hoe groter de technische kennisbronnen, hoe gemakkelijker technische ideeën en hun procedures voor ontwikkeling en implementatie begrepen kunnen worden. Hiermee blijkt dat een hoge mate van specialisatie een positieve werking heeft op e-participatie adoptie. Dit leidt tot hypothese 5 en 6:

H5: Een hoge mate van specialisatie in de organisatie is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

H6: Een hoge mate van specialisatie op het gebied van e-participatie is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.6.6 Formalisatie

Een volgende factor welke de adoptie van e-participatie innovaties door gemeenten beïnvloed is te vinden in de factor formalisatie (Dias, 2020; Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh, et al, 2004; Brandyberry, 2003; Damanpour 1991). Deze factor wordt door Greenhalgh et al. (2004) geïdentificeerd als de mate waarin nadruk gelegd wordt op het volgen van regels en procedures, in het ondernemen van werk activiteiten. Een werkomgeving waar **veel ruimte voor flexibiliteit en een lage nadruk op het volgen van werkgeregels heerst, werkt faciliterend aan innovatie adoptie**. Een lage mate van formalisatie staat openheid toe, wat vervolgens nieuwe ideeën en gedragingen aanmoedigt (Damanpour, 1991). Ook Brandyberry (2003) onderkent dat een lagere afhankelijkheid van regels en procedures een innovatierijk milieu faciliteert. Hieruit volgt dat een hoge mate van formalisatie een negatieve invloed heeft op e-participatie adoptie (Dijkshoorn, 2015). Dit brengt ons bij de volgende hypothese:

H7: Een hoge mate van formalisatie is negatief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.6.7 Interne communicatie

De laatste factor welke volgt uit de beschreven theoretische lens innovatief vermogen, is de interne communicatie. Gesteld wordt dat interne communicatie invloed heeft op het adopteren van technologische e-participatie innovaties door gemeenten (Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh et al., 2004, Brandyberry 2003). Interne communicatie wordt gezien als de uitgestrektheid van communicatie tussen verschillende organisatorische onderdelen (Greenhalgh, et al., 2004). Wanneer contacten tussen medewerkers van zowel hetzelfde organisatorische level alsmede verschillende organisatorische levels hoog is, zorgt dit voor sterke verspreiding van ideeën binnen een organisatie

(Damanpour, 1991). Tevens is interne communicatie van belang aangezien contact tussen verschillende afdelingen diversiteit van ideeën en hiermee kruisbestuiving van ideeën faciliteert (Brandyberry, 2003, Damanpour, 1991). Ook creëert dit een milieu dat gunstig is voor het voortleven van nieuwe ideeën (Damanpour, 1991). Tot slot draagt intensieve interne communicatie bij aan het creëren van een gedeelde mening en uitleg over een innovatie, waardoor eventuele onzekerheid en twijfels die hieromheen bestonden weggenomen worden (Dijkshoorn, 2015). Al met al is hieruit af te leiden dat een hoge mate van interne communicatie een positieve werking heeft op e-participatie adoptie. Dit leidt tot hypothese 8:

H8: Een hoge mate van interne communicatie is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.6.8 Conclusie lens 1: Innovatief vermogen

Concluderend heeft deze lens geleid tot zeven factoren. Wanneer deze factoren en verwachte invloeden verzameld worden, leidt dit tot tabel 1. In Appendix A is een overzicht van auteurs per factor te vinden.

Tabel 1: Factoren voortkomend uit theoretische lens 1

1. Omvang gemeente +
2. Organisatorische ruimte +
3. Houding management en politiek ten opzichte van innovatie +
4. Centralisatie -
5. Specialisatie +
6. Formalisatie -
7. Interne communicatie +

2.7 Theoretische lens 2: Institutionele druk

De lens institutionele druk focust zich voornamelijk op de druk die organisaties voelen om tot een innovatie te komen. Hierbij geldt innovatie als de gepaste actie op de ervaren druk uit de omgeving. (Dijkshoorn, 2015). De adoptie van e-participatie kan verklaard worden via institutionele theorieën (Royo, Pina & Garcia-Rayado). Hierbij staan theorieën rondom institutioneel isomorfisme centraal. Hierbij wordt de uiteenzetting van DiMaggio en Powell (1983) gevolgd. Zij beschrijven hoe organisaties die zich in eenzelfde gebied bevinden, door dezelfde services aan te bieden, druk ervaren zich aan te passen aan andere organisaties. Deze druk kan zich uiten in verschillende vormen, zoals gedwongen- en mimetisch isomorfisme.

2.7.1 Gedwongen isomorfisme

Het gedwongen isomorfisme vindt plaats in een organisatie door zowel formele als informele druk, welke uitgeoefend wordt door respectievelijk andere organisaties waar zij afhankelijk van zijn of culturele verwachtingen binnen de maatschappij waarin zij functioneren (DiMaggio & Powell, 1983). In de context van dit onderzoek kan deze eerste relatie bestaan tussen Nederlandse gemeenten en Provincies of de Rijksoverheid. De tweede vorm kan de vorm aannemen van verwachtingen vanuit inwoners van gemeenten. Deze druk kan voelen als dwang, een overtuigende kracht of een uitnodiging om mee te doen in de innovatie. Zo kan organisatorische verandering in sommige gevallen een directe reactie op overheidsmandaat zijn, maar kan een bestaande gedeelde juridische omgeving ook veel aspecten van organisatiestructuur en gedrag verklaren. Hieruit volgt hypothese 9:

H9: Een hoge mate van gedwongen isomorfisme is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.7.2 Mimetisch isomorfisme

De tweede vorm van isomorfisme betreft het mimetisch isomorfisme (DiMaggio & Powell, 1983). Dit komt niet voort uit gedwongen druk, maar een aanmoedigende macht tot imitatie. Mimetische druk vindt plaats wanneer organisaties welke functioneren in hetzelfde veld de drang voelen om elkaar te imiteren. Organisaties kunnen zich vormgeven als andere organisaties door aanmoedigende krachten zoals bijvoorbeeld ambigue doelen, wanneer het milieu symbolische onzekerheid creëert of wanneer technologieën niet goed begrepen worden. Ditzelfde gebeurt met innovaties. Zo helpt het horen van **best practices van peers via netwerken, potentiële adopters met het begrijpen van de risico's en effecten van nieuwe technologieën**. Op deze manier ondervinden zij door deze best practices ondersteuning in besluitvormingsprocessen hierover (Mergel, 2013). Om meer erkenning te verkrijgen volgen zij de kopgroep en worden zij ook adopter van e-participatie (Pina & Torres, 2015). Hieruit volgt:

H10: *Een hoge mate van mimetisch isomorfisme is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.*

2.7.3 Conclusie lens 2: Institutionele druk

In deze paragraaf zijn factoren welke de adoptie van e-participatie door gemeenten beïnvloeden vanuit de theoretische lens institutionele druk bestudeerd. Aangezien isomorfisme een homogeniserende werking heeft, is de verwachting dat beide vormen een positieve werking hebben op e-participatie adoptie. Dit is te zien in tabel 2. In Appendix A is een overzicht van auteurs per factor te vinden.

Kanttekening is dat institutionele druk kan leiden tot adoptie voor symbolische waarde, aangezien het een wijze van het verkrijgen van legitimiteit kan zijn (Pina & Torres, 2015). Hier is geen rekening gehouden met duurzaamheid van e-participatie adoptie.

Tabel 2: Factoren voortkomend uit theoretische lens 2

8. Mimetisch isomorfisme +
9. Gedwongen isomorfisme +

2.8 Theoretische lens 3: Inspiratie en kennis

De laatste theoretische lens focust zich op manieren waarop organisaties nieuwe kennis verkrijgen en deze vermaken om tot nieuwe innovaties te komen. Hierbij wordt innovatie als resultaat gezien van een proces waar kennis overgenomen wordt uit een andere organisatie, waarbij kennis aangepast wordt zodat deze passend is bij de adopterende organisatie. Er wordt als het ware een passende vertaling gemaakt voor de adopterende organisatie (Dijkshoorn, 2015). Om dit te kunnen bestuderen richt deze lens zich op de mate en wijze waarop organisaties met de buitenwereld communiceren en zo inspiratie en kennis op doen. Het werk van Rogers (2003) rondom de diffusie van innovaties biedt een belangrijke basis voor deze lens, echter is gekozen om deze basis verder uit te breiden met factoren welke uit andere literatuur van belang bleken.

2.8.1 Experimenteermogelijkheden

Een eerste factor vanuit lens 3 welke invloed heeft op de adoptie van e-participatie betreft de factor experimenteermogelijkheden (Dijkshoorn, 2015; Ferro, Loukis, Charalabidis & Osella, 2013; Al-Ghaith, Sanzogni, & Sandhu, 2010; Greenhalgh et al., 2004; Rogers, 2003). Greenhalgh, et al. (2004) stellen dat innovaties waarmee geëxperimenteerd kan worden, zelfs wanneer dit beperkt is, gemakkelijker geadopteerd en assimileert worden. Dit soort experimenteren kan aangemoedigd worden door ruimte te geven, iets dat **Greenhalgh, et al. (2004) 'trialability space'** noemen. Rogers (2003) definieert ditzelfde begrip als de mate waarin met een innovatie geëxperimenteerd mag worden op gelimiteerde basis. Hier blijkt dat nieuwe ideeën welke via een termijnen plan geprobeerd

kunnen worden sneller worden geadopteerd worden dan innovaties die niet op te delen zijn. Een innovatie welke op proef te gebruiken is, staat voor minder onzekerheid voor degene die de adoptie overweegt, aangezien hier de mogelijkheid tot leren door te doen ontstaat (Rogers, 2003). Steinbach et al. (2019) zien hoe experimenteren met portalen en platforms voor participatie kan leiden tot ruimte en later strategisch gebruik hiervan. In onderzoek van Ferro et al. (2013) komen mogelijkheden tot experimenteren met ICT-innovaties tot uiting door het ontbreken van een minimum efficiëntie schaal. **Uitprobeermogelijkheden geven potentiële adopters bovendien het vertrouwen dat resultaten van de geadopteerde innovatie matchen aan de verwachtingen die zij hierbij hebben (Al-Ghaith, Sanzogni, & Sandhu, 2010).** Concluderend is te stellen dat een hoge mate van experimenteermogelijkheden een positieve werking heeft op e-participatie adoptie. Dit leidt tot:

H11: Een hoge mate experimenteermogelijkheden is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.8.2 Locatie en contacten

Het in aanraking komen met andersoortig organisaties is van invloed op adoptie van e-participatie (Dijkshoorn, 2015; Reddick & Norris, 2013B; Conroy & Evans-Cowley, 2006; Reddick, 2004). Dit is terug te vinden in de factoren locatie en contacten van de organisatie. In Amerika is dit bijvoorbeeld te zien door het feit dat ICT en e-government innovaties meer in het westen en zuiden geadopteerd worden dan in het noorden en mid-westen (Reddick & Norris, 2013B). Verklaringen voor deze regionale variaties worden gegeven door te stellen dat **contacten met regionale kennishubs** een positieve invloed hebben op de adoptie van ICT-innovaties. Zo is e-government onder overheidsorganisaties in het westen sterk gegroeid door de beïnvloeding van de snel ontwikkelende technologieën in Silicon Valley Californië (Reddick, 2004). Innovatie leidende regio's met veel industriële creativiteit en technologische ontwikkelingen spelen hierin dus een rol (Conroy & Evans-Cowley, 2006). Zo bestaat wetenschappelijk bewijs dat perifere en plattelands- of landelijke gebieden in het nadeel zijn wanneer het aankomt op technologische innovaties. Belangrijk hierbij te noemen is dat dit effect aan het afnemen is (Ceh, 2001). Dit neemt echter niet weg dat in steden met een hoog niveau van urbanisatie meer innovatie plaatsvindt (Chen, Wang & Li, 2020). De grotere aanwezigheid van technologische innovatie in dichtbevolktere gebieden is te verklaren door onder andere *spill over effects* vanuit kennisgebieden en het vergrote bestaan van kansen in geurbaniseerde gebieden (Li & Hu, 2016). Hierom ontstaat de verwachting dat de factor locatie en contacten, welke zich uit in een hoge mate van urbanisatie, een positieve werking op adoptie van e-participatie heeft. Hieruit volgt:

H12: Een hoge mate van extern contact door een geurbaniseerd gebied is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.8.3 Zichtbaarheid

Een derde factor welke een rol speelt in de waarschijnlijkheid tot adoptie van e-participatie, betreft de mate van zichtbaarheid. Zichtbaarheid wordt gedefinieerd als de mate waarin voordelen en resultaten van een innovatie zichtbaar zijn voor anderen (Rogers, 2003). Hoe gemakkelijker het is voor andere het resultaat te zien, hoe waarschijnlijker het is dat adoptie volgt. Dit aangezien een hoge mate van zichtbaarheid *peer* discussies over de innovatie stimuleert. Hier kan het ook zo zijn dat meer informele gesprekken over de innovatie plaatsvinden, waarbij naar informatie en een evaluatie van de innovatie gevraagd wordt (Rogers, 2003). Ook demonstraties kunnen een wijze zijn om resultaten en voordelen van een innovatie zichtbaar te maken (Greenhalgh, et al. 2004). Hier maken *change agents* graag gebruik van om de zichtbaarheid van een innovatie, en hiermee tevens de adoptiesnelheid, te verhogen. Bewijsvoering voor de positieve invloed van zichtbaarheid op innovatie adopties is te vinden in het feit dat innovaties vaak geclusterd worden geadopteerd (Rogers, 2003). Daarnaast leidt hoge zichtbaarheid, waarbij effecten in hoge mate waar te nemen zijn, ertoe dat organisaties gemakkelijker en beter betekenis kunnen geven aan een innovatie

(Dijkshoorn, 2015). Al met al blijkt uit deze informatie dat naarmate resultaten en voordelen van een innovatie zichtbaarder zijn, de neiging tot adoptie stijgt, oftewel:

H13: *Een hoge mate zichtbaarheid is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.*

2.8.4 Mate van complexiteit

De mate van ervaren complexiteit rondom een innovatie is een vierde factor welke invloed heeft op de adoptie van e-participatie (Steinbach et al., 2019; Omolo, 2016; Toots, 2019; Yusuf, Adams & Dingley, 2014). Rogers (2003) definieert deze als de mate waarin een innovatie ervaren wordt als moeilijk te begrijpen en gebruiken. Een belangrijke toevoeging hieraan komt van Greenhalgh et al. (2004), namelijk dat deze ervaring de perceptie van sleutelpersonen betreft. Wanneer een innovatie makkelijk te begrijpen en gebruiken is door leden van het sociale systeem in een organisatie wordt deze sneller geadopteerd. Dit omdat de adopter in dit geval weinig nieuwe kennis en vaardigheden op moet doen (Rogers, 2003). Daarnaast zijn complexe innovaties door een organisatie lastig te voorzien van betekenis, wat de kans op adoptie negatief beïnvloed (Dijkshoorn, 2015). Nadruk hierbij ligt op ervaring en perceptie van complexiteit, deze kan dus verminderd worden zonder daadwerkelijk technologische aanpassingen te doen aan de innovatie. Dit kan bijvoorbeeld door de **innovatie op te breken in beter handelbare kleinere stukken en deze incrementeel te adopteren**. Een andere optie voor het **reduceren van complexiteit is het bijwonen van demonstraties of het opdoen van praktische ervaring** (Greenhalgh et al., 2004).

Belangrijk hierbij te noemen is dat de complexiteit van e-participatie kan verschillen per niveau en tool (Feeney & Welch, 2012). Daarnaast noemen zelfde onderzoekers dat percepties van managers beïnvloed kunnen worden door ervaren technologische complexiteit. Zo kan **door de gebruikte e-participatie tool informatie overbelasting en buitensporige verwachtingen van stakeholders** ontstaan. **Een grotere frequentie van participatie interactie in een kleinere verzameling van kanalen, dan wel een lage participatie interactie verspreid over een groot scala van kanalen kan de ervaren complexiteit verlagen.**

Concluderend heeft een hoogte mate van **perceptie van complexiteit negatieve invloed** op e-participatie adoptie, wat leidt tot hypothese 14:

H14: *Een hoge mate van ervaren complexiteit is negatief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.*

2.8.5 Mate van compatibiliteit

Een laatste factor welke binnen lens drie valt is de mate van compatibiliteit. Wat betreft de invloed op de adoptie van e-participatie, wordt deze factor in bestaande wetenschappelijke literatuur hoofdzakelijk belicht vanuit het burgerperspectief (Alarabiat, Soares & Estevez, 2021; Ochara & Mawela, 2015; Alharbi & Kang, 2014). Echter, ook als het op organisatieniveau aankomt is compatibiliteit van invloed op de adoptie van technologische innovaties als e-participatie (Dias, Bruzza, & Tupia, 2019; Bekkers, Edelenbos & Steijn, 2011). Rogers (2003) ziet compatibiliteit als de mate waarin een innovatie wordt ervaren als consistent met bestaande waarden, ervaringen uit het verleden en de behoefte van potentiële adopters. Hierbij stelt hij dat een innovatie welke overeenkomstig is met dit soort zaken sneller geadopteerd zal worden dan een innovatie welke dat niet is, omdat het beter past in de normen en waarden van het bestaande sociale systeem. Het aannemen van een adoptie welke niet overeenkomstig is, vraagt namelijk tevens het **adopter van een nieuw normen en waardensysteem. Dit kan een zeer langdurig proces zijn (Rogers, 2003)**. In het geval **van een gemeente draait het hier dus om de organisatorische of professionele normen, waarden en manieren van werken**. Dit zijn determinanten van het succes van de adoptie (Greenhalgh et al., 2004). Immers, wanneer deze normen en waarden overeenkomen sluit de innovatie beter aan bij de belevingswereld van de betreffende organisatie. Dit vergemakkelijkt de betekenisgeving door de organisatie, wat ook een positieve werking heeft op andere kwesties die komen kijken bij adoptie

zoals de hoeveelheid geld en energie welke geïnvesteerd moet worden (Dijkshoorn, 2015). Dit leidt tot de verwachting dat een hoge mate van compatibiliteit een positieve werking zal hebben op de adoptie van technologische innovaties als e-participatie. Dit komt tot uiting in hypothese 15:

H15: Een hoge mate van compatibiliteit is positief geassocieerd met de adoptie van e-participatie.

2.8.6 Conclusie lens 3: Inspiratie en kennis

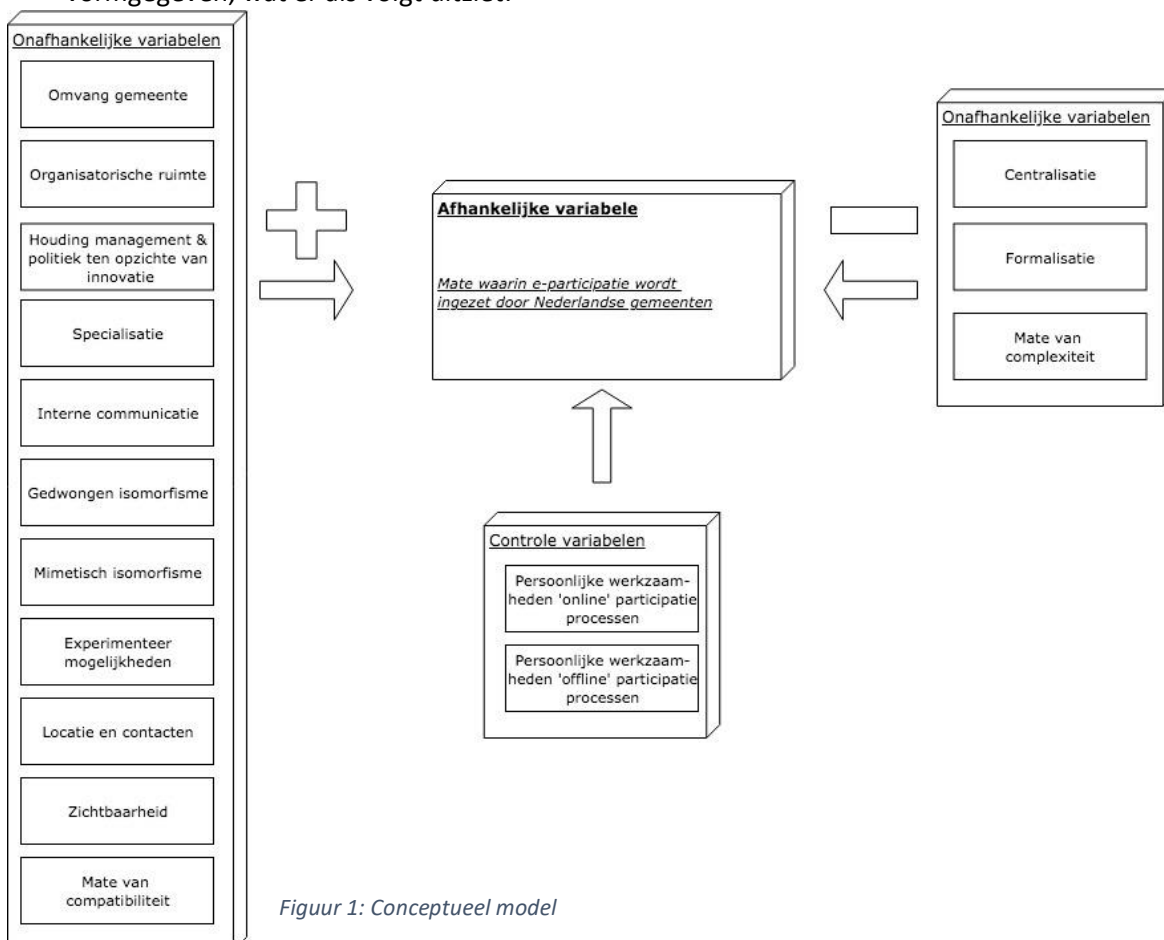
Concluderend heeft deze lens geleid tot vijf factoren. Wanneer deze factoren en de verwachte positieve of negatieve invloed verzameld worden, leidt dit tot tabel 3. In Appendix A is een overzicht van auteurs per factor te vinden.

Tabel 3: Factoren voortkomend uit theoretische lens 3

1. Experimenteermogelijkheden +
2. Locatie en contacten +
3. Zichtbaarheid +
4. Mate van complexiteit -
5. Mate van compatibiliteit +

2.9 Conceptueel model

Samenvattend brengen deze theoretische lenzen en genoemde factoren ons bij een totaaloverzicht van determinanten tot e-participatie verwachte werking die uit theoretische inzichten rondom deze determinant voortvloeit. Om het grote aantal factoren van invloed overzichtelijk in kaart te brengen, is een overzichtstabel (Appendix A). Hierin wordt van alle factoren aangeduid of zij een positieve dan wel negatieve werking op de adoptie van e-participatie door gemeenten hebben, alsmede een korte definitie van de betreffende factor. Daarnaast zijn deze determinanten in een conceptueel model vormgegeven, wat er als volgt uitziet:



Figuur 1: Conceptueel model

Hoofdstuk 3: Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de gebruikte methodologie toegelicht. Dit houdt in dat de operationalisering, onderzoeks- en analysemethoden, validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek besproken worden.

3.1 Operationalisering

Operationaliseren betreft het meetbaar maken van theoretische concepten (Saris & Gallhofer 2004). Een eerste stap hiertoe is elk concept voorzien van een duidelijke definitie (Appendix A). Vervolgens is de manier van operationalisering afhankelijk van dataverzamelingswijze, dit betreft hier vragenlijsten. Om concepten meetbaar te maken is in wetenschappelijke literatuur gezocht naar bestaande vragenlijsten welke besproken concepten hanteren. Voor enkele concepten was dit niet mogelijk, hier zijn items aan de hand van literatuur ontwikkeld.

Tevens zijn twee controlevariabelen met elk twee vragen aan het onderzoek toegevoegd, dit betreft de persoonlijke werkzaamheden 'online' participatieprocessen en persoonlijke werkzaamheden 'offline' participatieprocessen. De gehele operationalisering is te zien in Appendix C.

3.2 Onderzoeksstrategieën- en methoden

In dit onderzoek worden zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden uitgevoerd. Deze wijze van onderzoeken wordt onder *mixed methods*. Doel hiervan is begrip in zowel breedte als diepte verkrijgen, waardoor een robuustere analyse gegeven worden.

Het onderzoek volgt een *sequential mixed method design*, betekent dat kwalitatieve data verzameling volgt op kwantitatieve data verzameling (Hesse-Biber, 2010). De eerste onderzoeksfase is verzameling en analyse van kwantitatieve data. Hierna volgt fase twee, namelijk verzamelen van kwalitatieve data. Door deze werkwijze kan kwalitatieve data bouwen op kwantitatieve data. Dit betekent dat beide data vormen met elkaar verbonden worden in de tussenfase van het onderzoek, oftewel een '*mixed methods sequential explanatory design*' (Ivankova et al., 2006, p.5).

Aantrekkelijk aan deze methode is dat via kwantitatieve wegen een algemeen begrip van het onderzoeksprobleem ontstaat, waarna kwalitatieve manieren meer begrip bieden van de bevindingen. Dit omdat kwalitatieve wegen ruimte bieden belevingen van participanten in diepte uit te vragen. Echter, deze methode brengt uitdagingen rond haalbaarheid mee gezien de tijdrovende van het verzamelen en analyseren van twee typen databronnen (Ivankova et al., 2006). Daarom is gekozen voor kleine dataverzameling op kwalitatief niveau, namelijk vier interviews. Hierbij is gepoogd variatie in de respondentengroep aan te brengen, om verdiepende verklaringen vanuit verschillende oogpunten te belichten.

3.3 Kwantitatieve onderzoeksmethode

Fase één betreft het kwantitatieve deel, wat bestaat uit een survey welke bestaat grotendeels uit schalen welke in eerdere onderzoeken gebruikt zijn. De complete survey is te vinden in Appendix C. De survey bestaat exclusief uit gesloten vragen. Deze keuze is gemaakt aangezien resultaten volgend uit surveys van deze aard zich lenen voor statistische analyses en interpretaties (Fink, 2002). Daarnaast zorgen gesloten vragen voor meer duidelijkheid, het is voor respondenten duidelijker wat van hen verwacht wordt. Ook is duidelijker hoe het antwoord geïnterpreteerd moet worden. Hierdoor hebben gesloten vragen grotere kans betrouwbaar en consistent te zijn (Fink, 2002). Antwoordmogelijkheden in de survey zijn grotendeels ordinaal, wat inhoudt dat antwoordopties een rangorde vormen (Fink, 2002). Alle ordinale vraagstellingen zijn opgebouwd aan de hand van een 5-punt Likertschaal.

Nu de opbouw en inrichting van de survey duidelijk is, dient meer duidelijk gemaakt te worden over het type survey instrument en de verspreiding hiervan. De enquête is digitaal vormgegeven via qualtrics en verspreid per eenmalige email. De methode van eenmalig mailen levert lagere *response rates* oplevert dan meervoudig mailen. Echter, de enquête van tevoren aankondigen

en meermaals mailen was door gebrekkige toegang aan de respondenten groep niet mogelijk (Truell, 2003).

De betreffende doelgroep zijn gemeentelijke ambtenaren welke zich, in elke vorm of mate, bezighouden met participatieprocessen, zowel digitaal als fysiek. Hoewel dit een grote doelgroep betreft, is de vindbaarheid als buitenstaander lastig. Om te voorkomen dat de enquête personen buiten de beschreven doelgroep bereikt, is gekozen voor een *purposeful sampling strategy* waarbij 411 persoonlijke benaderingen uitgegaan zijn (Morse, 1991). Dit is via verschillende wegen verlopen. Enerzijds is op LinkedIn gezocht door zoektermen 'gemeente' en 'participatie' te combineren, hieruit zijn 80 individuen gevraagd benaderd. Anderzijds is gezocht naar sleutelfiguren in ambtelijke organisaties, die zicht hebben op welke ambtenaren zich bezighouden met participatieprocessen, oftewel de gemeentesecretarissen. Hierbij is gekozen emailadressen van alle 352 gemeentesecretarissen in Nederland te zoeken. In uitvoering bleek dat dit voor 331 gemeentesecretarissen mogelijk was, zij zijn persoonlijk benaderd met de vraag de enquête uit te zetten onder de juiste personen. Tevens is de enquête gedeeld op sociale mediakanalen van stageorganisatie, dit heeft echter slechts zes responses opgeleverd.

Na verspreiding heeft de enquête drie weken open gestaan. Voor het geval dat de enquête toch terecht is gekomen bij respondenten buiten de doelgroep, zijn voor zowel online- als offline participatieprocessen controle variabelen ingebouwd.

3.4 Kwalitatieve onderzoeksmethode

De tweede onderzoeksfase betreft het kwalitatieve gedeelte. Hierin worden interviews gehouden met respondenten die contactgegevens achtergelaten hebben in de vragenlijst. Doel van deze interviews is mogelijke verklaringen achterhalen voor eerder gedane statistische bevindingen, via de belevingen van respondenten. Aangezien doel is ervaringen van de respondent rondom het fenomeen e-participatie te achterhalen, is de fenomenologische aanpak rond interviews gehanteerd (Roulston & Choi, 2018) Hier stelt onderzoeker open vragen en staat een specifiek fenomeen centraal. In totaal zijn via MSTeams vier interviews van ieder ongeveer een uur afgenomen, aan de hand van een semigestructureerde interviewgide (Appendix E). Deze interviewgide baseert zich op eerder opgestelde vragenlijst.

3.5 Kwalitatieve data-analyse

Om anonimiteit van respondenten te garanderen wordt verzamelde data versleuteld opgeslagen en namen gepseudonimiseerd (Creswell, 2013). Vervolgens zijn interviews getranscribeerd en geanalyseerd met behulp van codes, voortkomend uit een codeboom (Appendix F) in het programma ATLAS.ti. Dit computerprogramma maakt het mogelijk documenten te structureren en hierin codes toe te kennen (Atlas.TI, 2018). Gekozen is zowel een inductieve als deductieve aanpak te hanteren. De deductieve aanpak komt voort uit het feit dat het theoretisch raamwerk als startpunt gebruikt wordt, en hierom bepaalde concepten in de data verwacht worden (Pearse, 2019). Anderzijds is een deel van de werkwijze inductief aangezien ruimte bestaat voor onverwachtse concepten en thema's voortkomend uit de ervaringen van de respondent, welke relevant voor de onderzoeksvraag blijken. Hierom is een codeboom opgebouwd waarbij codes in eerste instantie uit besproken literatuur voortkomen. Vervolgens worden verbanden gelegd tussen codes, dit wordt ook wel axiaal coderen genoemd (Creswell & Poth, 2017). Tot slot vindt selectief coderen plaats, waarbij concepten worden uitgewerkt tot theorie (Boeije, 2014). Om systematisch te coderen is een codeboek opgesteld, waarin codenaam, een codebeschrijving en inclusie- en exclusiecriteria opgenomen zijn (Appendix G). Door dit boek toe te voegen aan de appendix vergroot de herhaalbaarheid en daarmee betrouwbaarheid van het onderzoek (van Thiel, 2015)

3.6 Betrouwbaarheid & validiteit

In deze paragraaf wordt toegelicht hoe de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek gewaarborgd zijn. Ten eerste is het theoretisch kader opgebouwd uit een rijke basis van literatuur.

Daarnaast is via *mixed methods* gewerkt is aan triangulatie, zo zijn meerdere meetinstrumenten gebruikt om dezelfde concepten te meten. Door informatie op verschillende wijze uit verschillende bronnen te halen, wordt duidelijk of daadwerkelijk sprake is van betrouwbaarheid (van Thiel, 2015).

3.6.1 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid wordt door van Thiel (2015) gedefinieerd als de nauwkeurigheid en consistentie waarmee variabelen worden gemeten. Hierbij heeft nauwkeurigheid betrekking op het meetinstrument, wat het kwantitatieve gedeelte een vragenlijst betreft. In het operationaliseren van concepten is rekening gehouden met nauwkeurigheid. Zo is, wanneer mogelijk, gekozen gebruik te maken van vragenlijsten uit eerdere onderzoeken. Daarnaast zijn altijd ten minste drie, maar meestal vier of vijf, items per variabele gehanteerd. Dit bood later kans de Cronbachs Alpha van een schaal te verhogen door verwijdering van een item. Mede hierom blijken later volgende Cronbachs Alpha's van zeer acceptabele waarden, wat interne validiteit aanduidt en hiermee bijdraagt aan de betrouwbaarheid van het meetinstrument. Wat betreft het kwalitatieve gedeelte geldt dat de interviewgide zich baseert op de survey, voortkomend uit eerdere onderzoeken, waarmee tevens bijgedragen wordt aan betrouwbaarheid.

Daarnaast is consistentie van belang. Hier staat het principe van herhaalbaarheid centraal (van Thiel, 2015). Door de gehanteerde operationalisatie van de concepten schematisch weer te geven in Appendix C, kan exact dezelfde vragenlijst op een later tijdstip nogmaals afgenomen worden. Dit draagt bij aan herhaalbaarheid van het onderzoek, wat betrouwbaarheid vergroot. Daarnaast is de samplingwijze uitgebreid toegelicht, wat tevens herhaalbaarheid vergroot. Voor de kwalitatieve data verzameling geldt dat een semigestructureerde interviewgide toegevoegd is in appendix E. Daarnaast zijn de interviews, met toestemming van de respondenten, opgenomen en exact getranscribeerd. Vervolgens zijn deze via een uitgebreid codeboek opgebouwd uit een codeboom, systematisch geanalyseerd. Door axiale codering is bijgedragen aan betrouwbaarheid van de kwalitatieve analyse

3.6.2 Interne validiteit

Interne validiteit omvat volgens van Thiel (2015) de geldigheid van het onderzoek, oftewel: is gemeten wat men wilde meten? In dit onderzoek is hieraan gewerkt door kwantitatieve operationalisering te hanteren die reeds in andere onderzoeken toegepast zijn. Tevens hebben zowel scriptiebegeleider als stageorganisatie gereflecteerd op operationalisering. Hiermee is gebruik gemaakt van expertise van deskundigen om gekozen operationalisering te verbeteren en zo validiteit te vergroten (van Thiel, 2015). Daarnaast is via het vaststellen van de Cronbachs Alpha interne validiteit in schaalconstructies vastgesteld (hoofdstuk 4.3). Daarnaast speelt causaliteit een rol in interne validiteit, dit betreft het bestaan van een causale relatie tussen afhankelijke en onafhankelijke variabelen (Bryman, 2016). Deze vorm van validiteit is beschermd door kwantitatieve toetsen welke later volgen.

3.6.3 Externe validiteit

Externe validiteit betreft generaliseerbaarheid van onderzoek (van Thiel, 2015). Hieraan is bijgedragen door inzet op een rijke steekproef via mailen van 331 gemeentesecretarissen. Het grote aantal ingevulde enquêtes dat hieruit volgde gaf de kans de dataset naar behoren op te schonen en toch een rijke dataset over te houden, bestaande uit **154 volledige enquêtes**. De grootschaligheid van dit onderzoek draagt bij aan generaliseerbaarheid ervan en vergroot hiermee de externe validiteit. Daarnaast biedt de mixed methods methode de kans oppervlakkigheid van de analyse te voorkomen, aangezien interviews leiden tot verdere uitdieping van in statistiek gevonden relaties. Daarnaast is in het kwalitatieve onderzoek aandacht geweest voor diversiteit in de steekproef, om via representativiteit te werken aan generaliseerbaarheid van de bevindingen.

Hoofdstuk 4: Kwantitatieve resultaten

In dit hoofdstuk wordt toegelicht welke statistische toetsen zijn uitgevoerd en wat het resultaat hiervan was.

4.1 Steekproef

De gekozen verspreidingsmethoden van 411 benaderingen heeft geleid tot 346 openingen van de enquête, waaruit **189 volledig ingevulde enquêtes** volgden. Door de gebruikte verspreidingsmethoden is mogelijk dat meerdere ambtenaren, werkzaam voor dezelfde gemeente, de enquête ingevuld hebben. Dit is opgevangen door karakteristieken van gemeenten zoals grootte en mate van verstedelijking te bevragen.

4.2 Opschonen dataset

Voordat statistische toetsen zijn uitgevoerd, heeft opschoning van de dataset plaatsgevonden. Hierbij zijn zogenaamde '**unengaged respondents**', gefilterd. Hieronder vallen respondenten die ongewenst gedrag vertonen zoals te snel met weinig interesse door de survey klikken, steeds dezelfde antwoordoptie invoeren of vroegtijdig beëindiging (Guin et al., 2012). Hierom zijn 35 vragenlijsten verwijderd, waarna **154 vragenlijstenlijsten overbleven**.

4.3 Schaalconstructie

Hierna volgt schaalconstructie. In deze stap zijn losse vraagitems welke samen een concept vormen, omgevormd naar schaalconstructen. Hierbij is via de Cronbachs Alpha getoetst of de schaal intern valide is (tabel 4). De factoren 'omvang gemeente' en 'locatie en contacten' bestaan niet uit schalen.

	Schaal	Cronbach's Alpha	Aantal items
1	Organisatorische ruimte	.752	3
2	Houding politiek en management ten opzichte van innovatie	.895	8
3	Centralisatie	.852	7
4	Specialisatie in e-participatie	.879	2
5	Formalisatie	.748	6
6	Interne communicatie	.813	5
7	Mimetisch isomorfisme	.826	2
8	Experimenteermogelijkheden	.858	5
9	Zichtbaarheid	.813	3
10	Complexiteit	.690	3
11	Compatibiliteit	.796	4

Tabel 4: Betrouwbaarheidsanalyse schaalconstructies

Uit tabel 4 blijkt dat tien schalen intern interne valide en hiermee betrouwbaar blijken aangezien deze een Cronbachs Alpha waarde van boven 0.7 hebben. Wanneer de Cronbachs Alpha verhoogd kon worden door een item te verwijderen is dit gedaan. Daarnaast volgen schalen welke een twijfelachtige interne validiteit hebben, namelijk 'complexiteit' en 'specialisatie in de organisatie'. Het concept 'complexiteit' is theoretisch verdedigbaar en hierom ondanks twijfelachtige waarde aangenomen. Voor 'specialisatie in de organisatie' is dit niet het geval. De vraagstelling bleek achteraf tegenstrijdig. Tot slot gold voor 'gedwongen isomorfisme' dat de Cronbachs Alpha onacceptabel was, waarna deze schaal is verwijderd.

4.4 Model assumpties MLR

Voor data-analyse is gekozen voor een multipale lineaire regressieanalyse (MLR), welke via SPSS verwerkt is. Deze wijze van toetsen is passend aangezien multipale regressie zich leent voor het modeleren van relaties tussen meerdere onafhankelijke variabelen en een enkele afhankelijke variabele. Hiervoor moet nagegaan worden of de dataset voldoet aan modelassumpties van een MLR. Onafhankelijkheid van residuen is vastgesteld door een Durbin-Watson statistiek van 2,027 (Appendix D).

Vervolgens is getest op lineariteit door een scatterplot op te stellen (Appendix D). In dit scatterplot wordt de x-as gevormd door '*unstandardized predicted values*' en de y-as bestaat uit '*studentized residuals*'. Visuele inspectie leidt tot het vinden van een horizontale lijn van linksonder naar rechtsboven. Hiermee is vastgesteld dat de relatie tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabelen lineair is. Tevens is vastgesteld dat dit voor elk van de onafhankelijke variabelen het geval is, via '*partial regression plots*'. Een tweede visuele inspectie controleert voor homogeniteit van variatie. Het scatterplot vertoont geen afwijkende patronen. Geconcludeerd is dat sprake is van homoscedasticiteit.

Hierna is getoetst op de assumptie multicollineariteit. Dit treedt op wanneer twee of meer variabelen op hoog niveau met elkaar correleren. De toets voor deze assumptie is tweeledig. Ten eerste is gekeken naar correlatiecoëfficiënten. Hierin bleek dat geen van de onafhankelijke variabelen een correlatie heeft groter dan 0.7. Dit was niet het geval, aangezien het hoogste niveau van correlatie .648 betrof tussen de variabele 'omvang' en het item 'mate van verstedelijking', welke deel uitmaakt van locatie en contacten. Deze correlatie hiertussen is, wanneer men de aard van de variabelen en items in acht neemt, logisch te verklaren maar biedt statistisch gezien geen problemen. Ten tweede zijn tolerantie en VIF-waarden geraadpleegd, deze zijn te vinden in de coëfficiënten tabel (Appendix D). Alle VIF-waarden liggen tussen 1.302 en 2.221. Er is dus geen sprake van een probleem rondom collineariteit in deze dataset.

4.5 Ongebruikelijke datapunten

Na controleren van de assumpties, worden ongebruikelijke observaties in de data opgespoord op drie niveaus; uitschieters, '*high leverage points*' en invloedrijke observaties (Nurunnabi, Nasser & Imon, 2016; Kwak & Kim, 2017). Hier bleek geen sprake van, hierom is besloten geen casussen te verwijderen.

4.6 Kwantitatieve resultaten

Het interpreteren van kwantitatieve resultaten gebeurt tweevoudig. Enerzijds met enkel controlevariabelen (model 1) en anderzijds met alle onafhankelijke variabelen (model 2). Op deze wijze kan de mate waarin de variabelen effect hebben geanalyseerd worden. Dit komt tot uiting in het meervoudige correlatiecoëfficiënt (R). Deze R in de vorm van een Pearson correlatie laat de sterkte van lineaire associatie tussen afhankelijke en onafhankelijke variabelen zien. Een waarde van 0 betekent geen lineaire associatie, waar een waarde van 1 een perfecte lineaire associatie toont. Voor model 1 geldt een R van ,250. Dit duidt op een klein associatieniveau. Tevens heeft dit model R² van .063 wat erop wijst dat dit model 6.3% van de variatie in de afhankelijke variabele verklaart (Salkind, 2013).

Model 2 heeft een aanzienlijk hogere R, namelijk ,549. Dit duidt op een matig tot sterk associatie niveau. Daarnaast geldt voor dit model R² van .302, wat betekent dat dit model verklarend is voor 30.2% van de variatie in afhankelijke variabele (Salkind, 2013). Tevens blijkt uit de ANOVA van model 2 dat de onafhankelijke variabelen statistisch significant verklarend zijn $F(20,133)=2,876$, $p<.0005$.

Onafhankelijke variabele	Model 1	Model 2
Constant	2,731	1,188
Persoonlijke werkzaamheden 'Offline' participatieprocessen	-.018	-,057
Persoonlijke werkzaamheden 'Online' participatieprocessen	,258*	,272*
Omvang gemeente		-,183
Organisatorische ruimte		-,046
Houding politiek en management ten opzichte van innovatie		,188
Centralisatie		,106
Specialisatie in e-participatie		,137
Formalisatie		,079
Interne communicatie		,090
Mimetisch isomorfisme		,042
Experimenteer mogelijkheden		-,080
Zichtbaarheid		,191
Complexiteit		-,011
Compatibiliteit		-,067
Locatie/mate van verstedelijking		,074
Contacten lokale universiteiten of hoger onderwijsinstututen		,199*
Contacten aanbieders van software		,107
Contacten commerciële technologische ontwikkelaars		-,075
Contacten overheids- of non-profit onderzoeksinstituten		-,222*
Contacten consultants		-,011
R	,250	.549
R ²	.063	.302
F	5,075	

Tabel 5: Multipele regressie beta's & significantie

* Correlatie is significant op het niveau $p < 0.05$.

4.7 Interpretatie kwantitatieve resultaten

Het uiteindelijke model is getoetst aan de hand van 14 concepten, waarvan het concept 'locatie en contacten' 6 variabelen bevat. In totaal bestaat bovenstaand model dus uit 20 variabelen. In tabel 5 is voor elke variabele de bèta en eventuele significantie getoond. Hierbij is te zien dat drie variabelen significant blijken. De bèta laat het verklarende effect van de onafhankelijke variabele op de onafhankelijke variabele zien, wanneer deze met één eenheid verhoogd (Salkind, 2013).

De eerste variabele welke significant is, betreft de controlevariabele 'persoonlijke werkzaamheden 'online' participatieprocessen'. De relatie tussen deze controlevariabele en de onafhankelijke variabele blijkt positief. Dit betekent, hoe meer iemands persoonlijke werkzaamheden online participatieprocessen omvatten, hoe meer inzet van e-participatie processen uiteindelijk plaatsvindt. Wanneer een ambtenaar dus vanuit werkzaamheden persoonlijk betrokken

is bij online participatie trajecten en hier vanuit deze persoonlijke werkzaamheden tijd in investeert, neemt de inzet van e-participatie middelen door een gemeente toe. Dit gebeurt met een bèta van .272.

Een tweede variabele welke significant blijkt, is 'contacten met lokale universiteiten of hoger onderwijsinstellingen'. Ook deze variabele heeft positieve invloed op de mate waarin e-participatie geadopteerd wordt, te zien aan de bèta .199. Dit betekent dat wanneer een gemeente een hogere mate van contact met universiteiten of hoger onderwijsinstellingen heeft, meer e-participatie ingezet wordt. Een verklaring hiervoor is eerder in het theoretisch kader naar voren gekomen. Zo hebben contacten met regionale kennishubs een positieve invloed op de adoptie van ICT-innovaties als e-participatie (Reddick, 2004). Een geurbaniseerde locatie zorgt voor meer externe contacten en *spill over effects* vanuit kennisgebieden, waardoor meer technologische innovaties plaatsvinden (Li & Hu, 2016). De significante positieve invloed van deze onafhankelijke variabele, op de afhankelijke variabele, werkt dus volgens theoretische verwachting.

Tot slot volgt de derde significante variabele, namelijk 'contacten overheids- of non-profit onderzoeksinstituten.' Opvallend is dat deze variabele een negatief effect heeft op de mate waarin e-participatie wordt ingezet. Dit betekent dus dat waar een hogere mate van contact met een lokale universiteit of hoger onderwijsinstelling leidt tot meer inzet van e-participatie, contact met een overheids- of non-profit onderzoeksinstituut de inzet van e-participatie juist vermindert. Dit is te zien aan de bèta van -.222. Aangezien dit verband de theoretische verwachting rondom deze variabele tegensprekt, is in deze fase van het onderzoek geen verklaring voor dit negatieve verband. Aangezien dit onderzoek een mixed methods onderzoek bevat, biedt dit ruimte deze later terug te laten komen.

Hoofdstuk 5: Kwalitatieve resultaten

In dit hoofdstuk wordt de context van vier afgenomen interviews geschetst, waarna resultaten gepresenteerd zullen worden aan de hand van eerder beschreven onafhankelijke variabelen.

5.1 Context interviews

In totaal zijn vier interviews afgenomen met respondenten die contactgegevens achter gelaten hebben in de enquête. Dit is gebeurd door middel van een semigestructureerde interviewgide (Appendix E). Alle deelnemers hebben een informed consentformulier ondertekend. De respondenten bleken verschillende functies te hebben, zie tabel 6:

Respondent 1	Projectleider participatie
Respondent 2	Projectmanager, o.a. online participatie
Respondent 3	Procesregisseur Participatie
Respondent 4	Adviseur Inspraak en Participatie

Tabel 6: Respondenten

5.2 Resultaten interviews

In de volgende sub paragrafen worden interviewresultaten, welke naar voren kwamen na het proces van axiaal coderen, besproken.

5.2.1 Omvang gemeente

Wat betreft de eerste variabele 'omvang gemeente' bestaat variatie in de respondentengroep. Waar respondent 4 werkt in een zeer grote gemeente, werken respondent 1 en 3 in een kleine gemeente. De gemeente waar respondent 2 in werkt valt onder middelgroot.

De respondenten bevestigen theoretische verwachtingen. Zij herkennen het beeld dat grotere gemeenten e-participatie meer adopteren. Redenen die zij hiervoor geven zijn de beschikbaarheid van capaciteit, middelen en techniek. Illustratief hieraan is de uitspraak van respondent 2:

'Kijk een gemeente zoals Utrecht of Amsterdam die hebben hele innovatieafdelingen en geld om dat soort dingen te doen. Vervolgens komen wij met iets minder geld en innovatiekracht en dan komen de kleine gemeenten en die hebben eigenlijk bijna geen innovatiekracht, dat is eigenlijk vrij logisch.'

Tevens wordt het beeld dat kleine gemeenten kleinere schaalgrootte van ICT-systemen hebben bevestigd door respondent 3:

'De digitale component vormt een struikelblok qua middelen die we daarin hebben. Bijvoorbeeld MS-teams is niet iets wat iedereen heeft. Maar dat is ook lastig als je gewoon weinig financiële middelen hebt.'

Opvallend is dat twee kleine gemeenten bezig zijn met het opzetten van e-participatieplatforma welke e-participatie op meerdere niveaus mogelijk maken. Hoewel de antwoorden van respondenten corresponderen met theorie en zij het beeld dat kleinere gemeenten minder gebruik maken van e-participatie herkennen, is dit dus niet uitgesloten. Daarnaast is opvallend dat alle respondenten hun gemeente als koploper in de omgeving zagen, zelfs wanneer dit een kleine gemeente betrof. Gesteld kan worden dat omvang effect heeft, maar geen bepalende factor is.

5.2.2 Organisatorische ruimte

De tweede factor betreft organisatorische ruimte. Theorie stelt dat speling in financiële middelen overgaan tot innovaties stimuleert, aangezien ruimte bestaat voor opvang van kosten overschrijding

of falende projecten. Uit ervaringen van respondenten blijkt een gebrek aan organisatorische ruimte. In het geval van respondent 3 wordt dit veroorzaakt door een flink begrotingstekort. E-participatie wordt hierom in zekere zin ontmoedigd, zo zegt respondent 3:

'Participatie wordt één op één gezien met 'ze komen weer vragen om geld'. Dan proberen wij te zeggen: we kunnen als gemeente ook op andere manieren bijdragen dan alleen met geld, zoals kennis en kunde. Die mindset moet om'.

Overkoepelend thema onder respondenten blijkt **niet zo zeer daadwerkelijk gebrek aan middelen, maar gebrek aan toewijzing van middelen richting e-participatie**. Hoewel respondent 2 aangeeft dat in principe voldoende financiële middelen beschikbaar zijn, stelt respondent tegelijkertijd: *'er moet iemand de durf hebben om zijn portemonnee open te trekken'*. Als het om **lijnprojecten gaat is dit ingewikkelder omdat van tevoren geen rekening hiermee gehouden is, op projectbasis is dit gemakkelijker aangezien dan 'los naar de gemeenteraad gegaan kan worden met een vraag om geld'** (respondent 1). Een pervers effect dat respondent 2 hierbij vreest is dat e-participatie geen eigen plek verwerft:

'Ik ben van mening dat als je dat maar op projectbasis blijft doen, dan heeft het geen duurzame toekomst. Je moet dat als organisatie insteken. Dat is wel een uitdaging.'

Ook respondent 3 ervaart deze horde bij de opzet van een e-participatie platform: *'Ik combineer budgetten uit vijf verschillende domeinen, je moet goed schrapen wil je een budgetje vrijmaken'*.

Voortbordurend hierop ziet respondent 4 uitdagingen in inschattingen die gemaakt worden rondom structurele kosten rond e-participatie. Naar het idee van respondent 4 is daar nu nog geen duidelijk zicht op:

'Het kost gewoon geld en daar wordt misschien weleens te makkelijk over nagedacht. Zo'n platform kan echt wel in de papieren gaan lopen. Dat vraagt ook wel wat van ons om dat heel inzichtelijk te maken.'

Al met al kan geconcludeerd worden dat gebrek aan organisatorische ruimte het voor respondenten moeilijker maakt e-participatie te adopteren. Ook blijkt dat organisatorische ruimte soms wel aanwezig kan zijn, maar niet aan e-participatie gegeven wordt. Dit zorgt ervoor dat **e-participatie op projectbasis plaatsvindt, wat organisatorische inbedding kan bemoeilijken**. Daarnaast ontbreekt daadwerkelijk inzicht in hoeverre organisatorische ruimte geboden moet worden om e-participatie te stimuleren.

5.2.3 Houding management en politiek ten opzichte van innovatie

De derde factor, houding van management en politiek ten opzichte van de e-participatie innovatie, speelde in ervaringen van respondenten een grote rol.

Politiek

Wat betreft politiek beschrijft respondent 1 dat **participatie in alle verkiezingsprogramma's** terugkwam en het hierom niet links kon blijven liggen, hieraan werd onder andere invulling gegeven door e-participatie. Ook respondent 4 ervaart steun vanuit de politiek voor digitale participatie: *'dat hebben ze wel echt op hun netvlies staan'*. Echter, een gedeelde ervaring onder respondenten heerst. Zij merken dat vanuit de politiek verbale steun gegeven wordt, maar concrete acties ontbreken. Zo stelt respondent 4:

'Je kan heel makkelijk zeggen 'we vinden het heel erg belangrijk', maar dat betekent ook wel wat. Vaak kosten dat soort dingen geld of mankracht. Daar wordt weleens makkelijk over nagedacht denk ik.'

Daarnaast ziet respondent 3 dat de aard van e-participatie de politiek voor nieuwe uitdagingen zet, waarvan zij niet altijd weten hoe ermee om te gaan. In de situatie dat een initiatief opgezet wordt of online meningen van burgers opgehaald worden via bijvoorbeeld social media doet zich de volgende situatie voor:

'Je ziet toch dat de wethouders het moeilijk vinden om daarmee om te gaan. Ze vinden het ook lastig om dat als iets positief iets te zien, het wordt toch heel snel gezien als ze hebben altijd overal commentaar op.' (Respondent 3).

Waar respondent 1 stelt dat als de politiek iets belangrijk genoeg vindt geld beschikbaar gesteld wordt, en zo niet het ook niet meer gebeurt, ziet respondent 2 een grote rol voor ambtelijke support weggelegd:

'We ervaren zeker steun vanuit de politiek, die willen dat gewoon heel graag. Maar iets graag willen en zich er ook hard voor maken om het voor elkaar te krijgen, dat is niet iets politieks. De annotatie van middelen en capaciteit, daar gaat de politiek niet over. Daar gaat de ambtelijke organisatie over.'

Ambtelijk management

Qua ambtelijke steun geven zowel respondent 1 als 3 aan grote steun te ervaren vanuit gemeentesecretarissen die positief staat tegenover e-participatie. Wanneer de gemeentesecretaris e-participatie steunt 'gaat de rest vanzelf mee' (respondent 1) en 'wordt het klimaat rijp' (respondent 3). Echter, ook op ambtelijk gebied bestaan uitdagingen over hoe om te gaan met e-participatie. Zo geeft respondent 2 aan dat leidinggevende het, door de **organisatie overschrijdende aard**, lastig vinden de innovatie te situeren. De welwillendheid bestaat, maar door gebrek aan plaats in vaste functieomschrijvingen voelt niemand zich eigenaar. Hierdoor komt het vraagstuk volgens respondent 2 zowel technisch als strategisch niet verder. Ook respondent 4 ziet in e-participatie een uitdaging op ambtelijk gebied. Dit speelt vooral op middenmanagement niveau, zo zegt respondent 4:

'De top, de directie van de verschillende clusters, vindt het vaak belangrijk, Die snappen het wel, maar dan zo'n middenlaag daar is het alweer wat lastiger. Die krijgen nu soms lastige vragen van hun medewerkers, dus daar kan het weleens wat minder goed gaan'

Al met al blijkt dus dat op zowel politiek als ambtelijk managementgebied een positief beeld uitgedragen wordt richting e-participatie. Echter, bij het geven van daadwerkelijke steun doen zich de nodige uitdagingen voor. Zo ervaren respondenten wel degelijk steun vanuit beide hoeken, maar blijven acties uit en blijft de positieve invloed die dit op e-participatie kan hebben wellicht uit.

5.2.4 Centralisatie

De factor centralisatie kwam in de interviews nauwelijks naar voren. In de bestaande ervaringen was sprake van bottom up besluitvorming. Zo geeft respondent 4 aan 'alle ruimte te krijgen' door het gebruik van kaders waarbinnen vrij bewogen kan worden. Ook respondent 3 ervaart vrijheid, deels komt dit voort uit het feit dat respondent eigen beleid kan vormgeven. Daarnaast geeft respondent 3 aan: 'Ik merk dat binnen de beperking van middelen die we hebben, ik op elke manier participatie kan vormgeven die ik wil'. Op deze wijze blijkt een lage mate van centralisatie e-participatie te stimuleren, dit geeft namelijk ruimte zich tot verschillende e-participatie middelen te wenden. Echter, **centralisatie blijkt aanwezig op het gebied van allocatie van financiële middelen**. Zo stelt

respondent 2 dat budgetten soms zo toegespitst zijn op verschillende potjes dat geld vrijmaken voor een innovatie lastig is. Dit bemoeilijkt de inzet van e-participatie.

5.2.5 Specialisatie in de organisatie en specialisatie in technische kennisbronnen

Rond specialisatie in de organisatie wordt aangegeven dat vaak dezelfde afdelingen een project aandragen. Reden hiervoor is volgens respondenten dat waar deze afdelingen zich mee bezig houden, zich beter leent voor e-participatie. Wel wordt gepoogd kruisbestuiving van ideeën te faciliteren door de teams die aan e-participatie werken divers samen te stellen. Zo geeft respondent 1 aan: *'Hoe meer diversiteit we toevoegen, hoe beter de oplossingen uiteindelijk worden'*.

Specialisatie in technische kennisbronnen

Daarnaast speelt kennis en kunde op het gebied van technische kennisbronnen een rol. Respondenten herkennen deze kwestie, maar de situatie hieromheen blijkt te verschillen. Hierover geeft respondent 3 aan dat het in de kleine organisatie vooral ontbreekt aan digitale vaardigheden waardoor ambtenaren digitaal angstig zijn. Zo geeft respondent 3 aan: *'De digitale component vormt een struikelblok'*. Respondent 4 herkent dit deels, in deze organisatie is technische kennis en kunde aanwezig, maar vindt men het *'lastig of eng'* wanneer digitale werkvormen complexere maten aannemen. Ook respondent 2 herkent *'angst voor de digitale wereld'*, reden hiervoor is vooral het modereren en positief houden van digitale gesprekken. Dit brengt ons bij een uitdaging die alle respondenten herkennen, niet zo zeer technische skills maar de kennis en kunde welke de aard van een e-participatie proces raakt. Respondent 1 duidt dit vraagstuk:

'Het in het systeem invoeren is het probleem vaak niet, maar het traject ervoor en de juiste vragen stellen is veel belangrijker'.

Het opbouwen van een participatieplan wordt gezien als een vak apart, waarvoor een ambtenaar geschikt of opgeleid moet zijn. Zo vertelt respondent 2 over een gesprek met een collega:

'In sommige collega's merk ik de competentie om met bewoners om te kunnen gaan, maar er zijn ook een heel aantal collega's die die competentie gewoon niet hebben'.

Respondent 3 noemt dit een ommezwaai van beleid achter het bureau maken, waar ambtenaren nog niet aan gewend zijn. In de organisatie van respondent 4 wordt gepoogd deze uitdaging te ondervangen door de oprichting van een participatiepool, waarin ambtenaren met vragen gekoppeld worden aan collega's met meer ervaring.

Naast concrete skills, worden ook houding en gedrag genoemd als factor welke een rol spelen in e-participatie inzet. Respondenten geven aan dat ambtenaren niet altijd begrijpen waarom e-participatie nodig is, aangezien zij door ervaringen en studies expert zijn op het gebied. Hierdoor ontstaat het gevoel: *'Ik ben toch de inhoudelijke expert, waarom zou ik dan een bewoner om zijn mening gaan vragen?'* (Respondent 2). Kennis en kunde van de aard van e-participatieprocessen blijken dus van belang.

5.2.6 Formalisatie

In het kader van formalisatie geven respondenten aan *'niet gecontroleerd te worden'* (respondent 4). Van sterke formalisatie op het gebied van functies rond e-participatie blijkt dus geen sprake wat betreft de invulling van de functie. Waar formalisatie wel een rol blijkt te spelen, is op financieel gebied. De manier waarop de financiën nu in elkaar steken, wordt ouderwets en verkokerd genoemd. Dit blijkt het adopteren van e-participatie tegen te werken. Zo ervaart respondent 2 dat aanbestedingsregels vertragen en bemoeilijken:

'Qua innovatie werkt dat niet altijd het beste, soms moet je gewoon kunnen gaan. Als overheid ben je toch met handen gebonden om gewoon te doen'.

Het systeem waarin ambtenaren volgens procedures en regels werken, werkt dus remmend aan innovatie. Illusterend hieraan is ook de quote van respondent 4: *‘Dan wil je wel, maar zit je vast met dat systeem’*.

Concluderend kan gesteld worden dat **formalisatie niet zozeer terugkomt in de manier van werken, maar dat formalisatie terugkomt in de manier waarop het gemeentelijk systeem is ingericht qua financiën. Dit werkt remmend aan de inzet van e-participatie.**

5.2.7 Interne communicatie

Wat betreft interne communicatie geldt de theoretische verwachting dat dit de adoptie van innovaties als e-participatie versterkt.

Hierbij is belangrijk te noemen dat de **inrichting van organisaties waar respondenten actief zijn verschillen. Waar de ene organisatie werkt met clusters en opgaven, werkt de andere met afdelingen.**

Respondenten lijken waarde te hechten aan diversiteit in e-participatie teams. Zo noemt respondent 4 de teams *‘breed ingezet’* en *‘gelaagd’*.

Interne communicatie blijkt ook een rol te spelen in de manier waarop respondenten zich in hun functie profileren, voorbeeld hiervan is de functie van respondent 3 als procesregisseur. Respondent geeft aan dat een groot deel van het werk bestaat uit communiceren en een **vertrouwensrelatie creëren met collega’s, om via deze wegen bewustwording rond e-participatie te creëren en ervoor te zorgen dat collega’s om hulp vraag wanneer nodig.** Zo probeert respondent ook te ondervangen dat binnen communicatie intern niet goed gecommuniceerd wordt over beschikbare middelen voor e-participatie.

Daarnaast herkennen respondenten het vraagstuk van draagvlak in de organisatie. Respondent 2 wijt dit aan het ontbreken van een duidelijke gecommuniceerde lijn over de manier waarop e-participatie wordt aangepakt, wat ertoe leidt dat iedereen intern het wiel uit gaat vinden. Er bestaat onder clusters onderling verschil in de mate waarop ingezet wordt op e-participatie, een gedeelde mening rond e-participatie ontbreekt. Dit belemmert borging van e-participatie in de organisatie, zo stelt respondent 2: *‘Het blijft vaak binnen 1 cluster hangen, dan wordt het niet breed gedragen’*.

Concluderend kan gesteld worden dat **interne communicatie binnen de organisaties niet altijd optimaal is, wat negatief werkt op inzet van e-participatie door onduidelijkheden, een gebrek aan bekende mogelijkheden of een gebrek aan draagvlak. Wel wordt een positieve werking gezien door inzet van diverse teams.**

5.2.8 Gedwongen isomorfisme

Een eerste bron waar gedwongen isomorfisme vandaan kan komen is de Rijksoverheid. Opvallend is dat alle respondenten hier de omgevingswet noemde. Echter, ervaringen hieromheen zijn verschillend. Respondent 4 ziet de **omgevingswet als katalysator voor nieuwe samenwerkingen onder collega’s: *‘dat zie je nu voor het eerst ontstaat omdat het ook die verplichting in de wet is’***. Ook respondent 1 noemt de omgevingswet als tastbaar en een duidelijk signaal. Hoewel respondent 2 ziet dat de omgevingswet dicteert dat meer op het gebied van participatie moet gebeuren, ervaart respondent de grote willekeur onder gemeenten als lastig. Dit omdat de wet geen duidelijk statement afgeeft over hoe belangrijk lokale democratie is. Respondent 4 stelt dat de Rijksoverheid signalen stuurt, maar de zeer grote gemeente deze niet nodig heeft: *‘Daar zijn wij denk ik al voorbij, wij zijn het al gaan doen’*. Al met al blijkt gedwongen isomorfisme vanuit de Rijksoverheid een kleine rol te spelen, welke groter is voor kleinere gemeenten.

Tevens ervaren respondenten gedwongen isomorfisme vanuit inwoners. Zo noemt respondent 2 een bewonersgroep met handicaps die willen dat de gemeente meer digitaal doet. Daarnaast ziet respondent 3 groepen als dorpsraden die digitaal actief zijn druk uitoefenen op de gemeente, hierdoor denkt respondent dat de gemeente niet achter kan blijven. Respondent 2 deelt deze mening en noemt enkel fysieke participatie: *‘niet meer van deze tijd’*. De isomorfe krachten

vanuit inwoners worden dus zeker ervaren door gemeenten, hierover wordt zelfs gezegd: *'Ik denk dat de samenleving alleen maar meer gaat drukken'* (respondent 3).

Interessant is dat respondent 4 aangeeft dat hoewel vraag naar e-participatie vanuit bewoners komt, een verschil in bewoners bestaat. Waar respondent enerzijds een geheel nieuwe groep die eerder niet meedeed ziet, blijven bepaalde inwoners die gewoonlijk aanwezig waren weg.

Concluderend kan gesteld worden dat gedwongen isomorfe krachten vanuit inwoners een positieve invloed hebben op inzet van e-participatiemiddelen.

5.2.9 Mimetisch isomorfisme

In het kader van mimetisch isomorfisme hebben respondenten wisselende ervaring met werken in netwerken. Respondent 4 nam in eerste instantie deel aan een netwerk maar hierna heeft de zeer grote gemeente besloten het op eigen wijze te doen. Aangezien de gemeente al verder is leren zij niet direct door het netwerk. Wel zijn zij bereid kennis en ervaringen te delen met kleinere gemeenten. Hoewel respondent 1 in een kleine gemeente werkzaam is, is de ervaring van directe meerwaarde van een netwerk ook niet direct aanwezig. Door de specificiteit van vragen heeft respondent meer aan het kijken naar voorbeelden van grotere gemeenten. Respondent wijst collega's hierop zodat de mogelijkheden duidelijk zijn, vervolgens worden deze geïmiteerd. Illusterend hiervoor: *'Laten we wel wezen, iedereen doet hetzelfde, wat groter wat kleiner maar uiteindelijk hetzelfde. Hoe stom is het als je dat niet gebruikt?' (Respondent 1)*. Ook respondent 2 haalt inspiratie uit wat andere gemeenten doen om dit naar de eigen gemeente te kunnen brengen. Respondent voelt als middelgrote gemeente: *'een verantwoordelijkheid op dit gebied van innovatie voorop te lopen'*. Daarnaast heeft deze respondent ook inspiratie gehaald uit een provinciaal samenwerkingsnetwerk, wat waardevolle inzichten gegeven heeft. Echter, respondent heeft andere ervaringen dan respondent 1 wanneer het aankomt op imitatie van andere gemeenten, **respondent 2 stelt namelijk: 'Iedereen is in elke gemeente zijn eigen wiel aan het uitzoeken'**.

Tevens noemde **respondent 3 een specifiek netwerk waar steun ondervonden is, namelijk VPNG. Zo worden hier best practices, toolboxes en do's en dont's aangereikt.**

Concluderend bleken respondenten, op degene werkzaam in zeer grote gemeente na, de positieve werking op inzet van e-participatie te merken door het kijken en imiteren van grotere gemeenten welke hier verder mee zijn. De ervaringen rondom netwerken bleken wisselend, mede door specificiteit waarnaar gezocht werd en aansluiting op organisatie.

5.2.10 Experimenteermogelijkheden

Qua experimenteermogelijkheden hebben respondenten ruimte ervaren door inzet van pilots. Deze pilots bleken laagdrempeliger, mede door het feit dat niet meteen grote investeringen nodig zijn. Investeringen blijken terughoudendheid te veroorzaken, stelt respondent 2. Daarnaast biedt een pilot gemeenten de mogelijkheid verwachtingen rond e-participatie correct in te schatten, zo noemt respondent 1: *'Het is vanuit een pilot makkelijker om te zeggen we gaan verder of niet, dit zijn de voordelen dit zijn nadelen.'*

Ook biedt een pilot mogelijkheid e-participatie stapsgewijs in te zetten en op deze manier te leren, zo noemde respondent 4 dat inzet van pilots overzichtelijkheid gaf. Ruimte tot leermogelijkheden werd ook door respondent 2 herkend in de vorm van *'ruimte om te mislukken'*. Pilots bieden mogelijkheden tot ruimte op verschillende gebieden, wat de inzet van e-participatiemiddelen vergemakkelijkt. Echter, inzet van een pilot blijkt geen garantie tot succes. Zo verteld respondent 2 over een pilot: *'daar is de stekker uitgetrokken omdat politiek toch nog teveel dingen spelen'*.

Naast de mogelijkheid van een pilot, bieden aanbieders van participatiemiddelen experimenteermogelijkheden. Deze blijken gering, mede omdat middelen concreet op organisaties afgestemd moeten worden. Aanbieders laten slechts kleine delen zien, waardoor men pas weet hoe het echt is als het systeem werkt. Hierover zegt respondent 1: 'Als je het zelf probeert merk je dat je ergens tegenaan loopt, het zou prettig zijn nog wat dingetjes uit te kunnen proberen'.

Concluderend blijken experimenteermogelijkheden binnen de eigen organisatie respondenten ruimte te bieden voor de inzet van e-participatiemiddelen.

5.2.11 Locatie en contacten

Wat betreft locatie herkende respondenten het idee dat **geurbaniseerde gebieden meer gebruik maken van e-participatie**. Zo waren *spill over effects* vanuit universiteiten zichtbaar. Meerdere respondenten noemde samenwerkingen van (scriptie-)onderzoeken tot labs waar vormen van co-creatie plaatsvinden. Ook het inzetten van stagiaires werd genoemd. Hier werden voordelen gezien rond technische en digitale vaardigheden, het verzamelen van informatie en onderzoek naar het creëren van draagvlak. Respondenten zien op dit gebied duidelijk winst.

Ook overheids- of non-profit onderzoeksinstituten kwamen terug in ervaringen van respondenten. De mate waarin dit contact van belang is verschilt sterk. Zo gaf respondent 1 aan niet veel contact te hebben maar hier wel voor open te staan. Respondent 4 gaf aan dit contact *'meer voor kleine gemeentes'* te vinden aangezien zij als zeer grote gemeente voorlopen en geen meerwaarde vinden in de onderwerpen. Respondent 2 is van mening: *'Als zij het voorbeeld geven dan volgt het allemaal vanzelf'*. Echter, de respondent noemt ook dat in dit contact systemen worden aanbevolen welke niet aansluiten bij de realiteit van kleine organisaties. Respondent 3 ervaart steun aan dit contact door geboden handvaten om aan de slag te gaan.

Daarnaast bleek ook contact met aanbieders van software van belang in de inzet van e-participatie. Respondenten zien dit contact als belangrijk, vooral wanneer gekozen wordt voor grootschalige participatieplatforma in plaats van losse middelen. Van belang bleek de mate waarin aanbieders antwoorden klaar hadden op vragen die speelde bij gemeenten op bijvoorbeeld het gebied van AVG of privacy. Daarnaast bleek onderbouwend onderzoek dat aanbieders hebben laten uitvoeren als belangrijk gezien te worden. De begeleiding en expertise die aanbieders bieden, spelen een rol in de keuze voor een platform. Ook is respondenten gevraagd naar contacten met commerciële technologische ontwikkelaars, hier bleek echter alleen respondent 4 uit de zeer grote gemeente concrete ervaringen mee te hebben. Zij werken met dit contact samen op het gebied van ontwikkeling van eigen modules en apps.

Een laatste contact betreft consultants, hiermee bleken respondenten uit kleine gemeenten geen ervaring te hebben. **Respondent 2 heeft dit wel en heeft het contact met een consultant ervaren als behulpzaam in scherp krijgen van het verhaal rond en belang van e-participatie. Respondent 4 maakt op grotere schaal gebruik van samenwerking met dit contact en geeft aan bureaus in te schakelen, bijvoorbeeld om digitale sessies op het gebied van e-participatie te begeleiden. Wel gaf respondent 4 aan dat dit een prijzige bezigheid was, wat verklarend is voor het feit dat enkel grotere gemeenten hier gebruik van maken.**

Concluderend kan gesteld worden dat de mate van belang die een contact heeft lijkt te verschillen aan de hand van de grootte van de gemeenten. Alle respondenten hebben ervaringen met onderzoeken die de inzet van e-participatie verder brengen, waarbij de universitaire variant voor alle gemeenten van belang leek. Voor de overheids- of non-profit variant geldt dat kleinere gemeenten aan een positievere invloed leken te ervaren dan grotere gemeenten. Echter, voor de kleine gemeente geldt dat door dit contact aangeboden middelen niet altijd aansluiten bij de belevingswereld van deze gemeenten. Aanbieders van software bleken een belangrijke samenwerkingspartij in inzet van e-participatie, waar **commerciële technologische ontwikkelaars alleen van belang leken voor zeer grote gemeenten**. Ditzelfde lijkt op te gaan voor **consultants, kleinere gemeenten hebben geen contact en dus geen positieve invloed op de inzet van e-participatie ondervonden**.

5.2.12 Zichtbaarheid

Zichtbaarheid betreft de mate waarin voordelen en resultaten van een innovatie zichtbaar worden. Aangezien e-participatie gebruik bij veel respondenten in een vroeg stadium is, waren hier relatief weinig ervaringen mee.

Respondent 2 geeft aan dit een lastig kwestie te vinden wanneer het aankomt op e-participatie, aangezien respondent dit niet als tastbaar ervaart:

'Je kan niet zeggen, op het moment dat je goede participatie gedaan hebt en het project makkelijk gelopen is, dat het komt door al die participatie die je gedaan hebt. Hoe kun je bewijzen dat participatie ook zijn doel dient?'

Dit terwijl respondent 1 e-participatie als heel meetbaar ervaart. In het geval van fysieke participatie waar een paar mensen zich het meest laten horen, geldt in het geval van e-participatie dat dit: *'gewoon een kwestie is van de cijfertjes oplepelen'*. Collega's ervaren dit als prettig. Respondent 4 gaf aan geen resultaten van e-participatie bij te houden, maar hier wel potentie in te zien.

Duidelijk werd dat verschillende respondenten de rol van **change agent** aannemen. Zo sprak **respondent 3 zelfs over een 'promotietour' rond e-participatie binnen de gemeente**. Respondent heeft binnen elk team een presentatie gehouden om duidelijk te maken wat de mogelijkheden van het in gebruik te nemen e-participatieplatform zijn. Zo kijkt respondent met collega's hoe het werkzaamheden raakt en waar kansen liggen. Op deze manier werkt respondent aan **bewustwording rond e-participatie**. Dit omdat respondent denkt dat de behoefte wel bestaat, maar niet iedereen begrijpt dat dit met e-participatie te maken heeft of hoe men dit moet invullen.

Al met al bestaan onder respondenten verschillende ervaringen in de mate van zichtbaarheid, maar blijkt wel dat hierop ingespeeld wordt om e-participatie meer op de kaart te zetten binnen de organisatie. **Collega's ervaren tastbaarheid, wanneer deze aanwezig is, dan ook als prettig.**

5.2.13 Mate van complexiteit

Uit ervaringen van respondenten blijkt dat **e-participatie door ambtenaren als complex ervaren** wordt, redenen hiervoor verschillen. Enerzijds komt dit voort uit digitale angst. Anderzijds komt dit voort uit e-participatieprocessen an sich. Zo stelt respondent 2: *'Er zijn heel veel mitsen en maren om iets aan bewoners te vragen'*. Dit blijkt verschillende redenen te hebben, zoals bijvoorbeeld politieke. Ook blijkt omgaan met opgehaalde input lastig, **respondent 1 zegt hierover: 'Verwachtingen managen is de grootste klus aan de voorkant'**. Voordat een e-participatieproces ingestoken wordt, moet helder zijn wat met de opgehaalde uitslag gaat gebeuren. Hier blijkt het meerdere malen mis te gaan, inwoners creëren dan hun eigen beeld. Respondent 4 herkent dit en ziet als gevolg een sceptisch beeld onder bewoners ontstaan, waarin de gedachte dat niet naar bewoners geluisterd wordt heerst.

Deze **ervaring van complexiteit speelt volgens meerdere respondenten meer op bepaalde afdelingen, zoals bijvoorbeeld stedenbouw, beheer en verkeer**. **Ambtenaren op deze afdelingen lijken minder affiniteit met e-participatie te hebben en een zeker gevoel van bedreiging van professionaliteit te ervaren wanneer inwoners bevraagd worden op een gebied waar de ambtenaar expert op is.** Volgens respondent 4 ervaart ook het bestuur het als lastig dat bewoners: *'opeens zelf gaan zeggen wat gaat gebeuren'*.

Concluderend blijkt complexiteit die ambtenaren ervaren deels technische, maar meer in de kern van het e-participatie te zitten. Dit zorgt ervoor dat minder e-participatie ingezet wordt.

5.2.14 Mate van compatibiliteit

Tot slot betreft de laatste factor de mate van compatibiliteit, oftewel de mate waarin een innovatie wordt ervaren als consistent met bestaande waarden, ervaringen en behoefte van potentiële adopters. Deze factor kwam als een van de meest toegekende codes zeer duidelijk terug in interviews. E-participatie lijkt niet altijd te passen in werkwijzen die ambtenaren aanhangen, zo vertelt **respondent 2: 'Het is nog geen gewoontegedoe binnen onze organisatie om participatie op alle vlakken te gaan verrichten'**. Opvallend was dat respondenten hiervoor als reden zien dat **ambtenaren participatie in zijn algemeenheid lastig vinden**. Zij vinden het lastig met inwoners te

communiceren, hebben hier geen tijd voor, zien het nut hier niet van in of ervaren het eerdergenoemde gevoel van bedreiging van professionaliteit en expertise. Het uit handen geven en meer zeggenschap bij inwoners neerleggen is een kwestie waar tegenaan gelopen wordt, illustrerend is de uitspraak van respondent 1: *'Daar ontstaat angst, want stel dat de inwoner ziek wordt, verhuist of ze ruzie krijgen, dan moeten wij dat weer opknappen'*. Ook verandert het meer toepassen van participatie de organisatie intern alsmede de wijze waarop gewerkt wordt: *'Als je op een bepaalde manier werkt, dan wordt het gewoon ineens anders ook in samenwerking met andere afdelingen'* (Respondent 4). Respondent 3 noemt hierin ook de ommezwaai van beleid achter het bureau maken naar meer in de samenleving staan. Deze respondent beschrijft zeer duidelijk dat werkzaamheden van ambtenaren daadwerkelijk compatibel zijn met e-participatie, maar de ambtenaar zelf dit idee nog niet heeft: *'Het kan in bijna alle componenten van het werk van een ambtenaar terugkomen. Het zit alleen bij heel veel mensen nog tussen de oren'*.

Opvallend is dat gebrek aan compatibiliteit sterk aanwezig lijkt te zijn in manieren van werken, maar **e-participatie wel compatibel is met ambities van gemeenten. Allemaal streven zij naar meer zeggenschap voor bewoners en weg bewegen van beleid maken achter het bureau.** Elke respondent noemt een streven meer of een hoger niveau van e-participatie te realiseren. De ambities die gemeenten vertonen sluiten aan bij de **network governance werkwijze waarin horizontale samenwerkingen, co-creatie, co-productie en publieke waarden centraal staan**. Dit terwijl de **huidige werkwijze meer aansluit bij klassieke overheidssturing of het new public governance gedachtegoed** (Binnema & Geuijen, 2015). Immers, uit antwoorden van respondenten **blijken voorspelbaarheid, procedures, efficiëntie en prestatiegerichtheid belangrijk**.

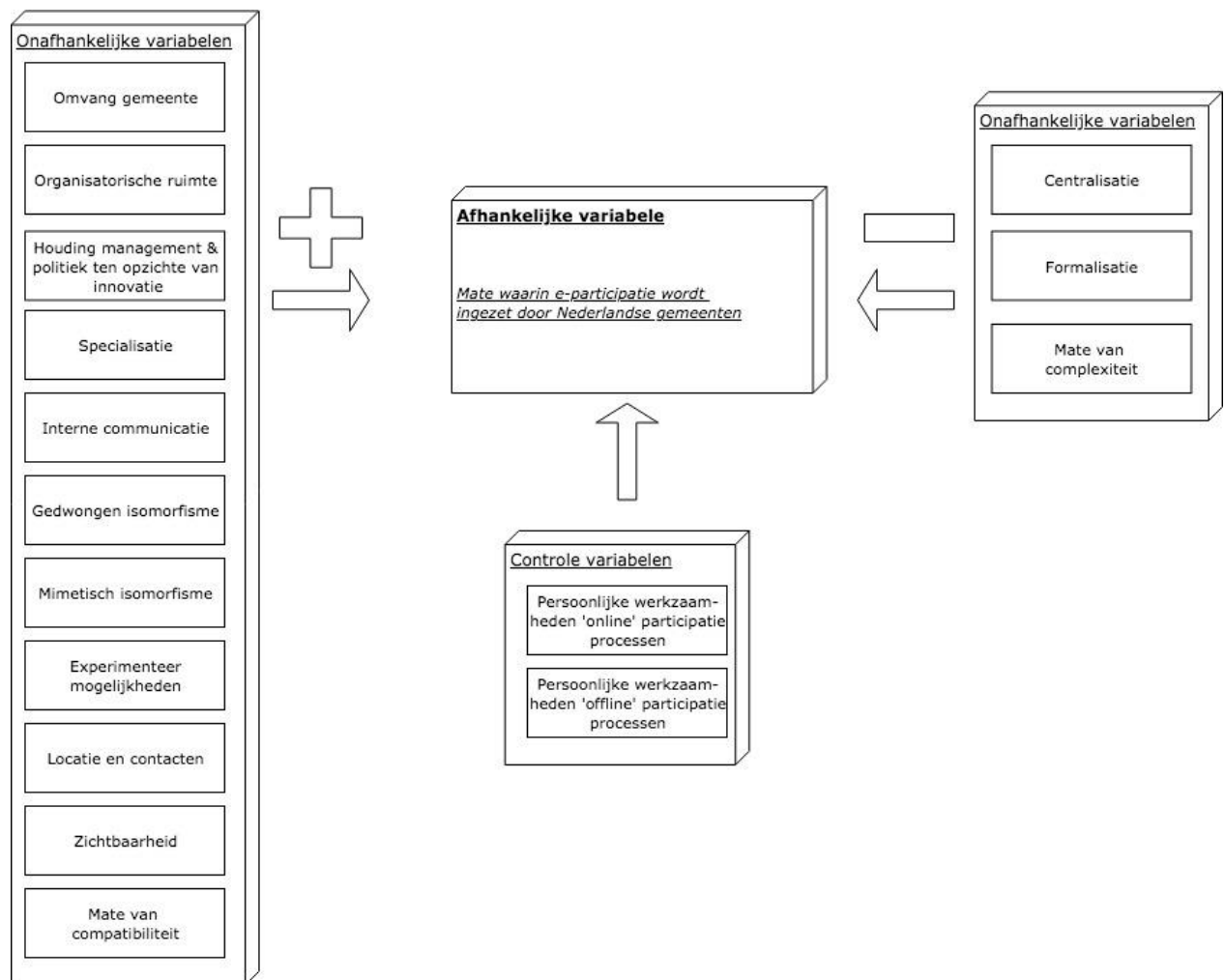
Concluderend lijkt een mismatch te bestaan tussen huidige werkwijzen en het waardensysteem dat gemeenten ambiëren. Hoewel e-participatie aansluit bij het geambieerde waardensysteem, past dit niet bij huidige manieren van werken door ambtenaren. Door dit gebrek aan compatibiliteit wordt e-participatie minder ingezet.

Hoofdstuk 6: Analyse

In dit hoofdstuk wordt met behulp van het theoretisch kader duiding gegeven aan zowel kwantitatieve als kwalitatieve resultaten. Hierom wordt het conceptueel model nogmaals aangehaald. Vervolgens wordt de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen verder duidelijk gemaakt.

6.1 Conceptueel model

Onderstaand model komt voort uit eerder opgedane theoretische inzichten. In de komende paragrafen wordt getoetst of empirische resultaten overeenkomen met theorie, gevolgd door verklaringen.



Figuur 2: Conceptueel model

6.1.2 Omvang gemeente

Deze variabele bleek in de kwantitatieve analyse niet significant. In de kwalitatieve analyse bevestigde respondenten het beeld dat grotere gemeenten e-participatie in hogere mate inzetten. Reden hiervoor is mogelijk dat de survey een operationalisatie welke absolute getallen gebruikt bevat. Reden hiervoor is dat theoretische verwachtingen stellen dat kleinere gemeenten minder gebruik maken van e-participatie, aangezien zij beschikken over minder budget en meer generalistische kennis door een kleiner aantal medewerkers (Reddick & Norris, 2013A; Höchtl et al., 2011). Deze verwachtingen lijken niet geheel in overeenstemming met de onderzochte empirische

werkelijkheid. Zo bleek uit kwalitatieve analyse dat ook kleinere gemeenten zich koploper voelen op het gebied van e-participatie, aangezien zij omringd zijn door gemeenten welke kleiner zijn dan zichzelf. Dit leidt tot een maatstaf welke beter passend is, namelijk relatieve omvang in plaats van absolute omvang. Kortom, uit kwalitatieve resultaten komt naar voren dat grootte wel degelijk van invloed is op adoptie van e-participatie, maar de huidige operationalisatie wellicht aanpassing behoeft.

6.1.3 Organisatorische ruimte

De variabele organisatorische ruimte bleek in de kwantitatieve analyse niet significant. In de kwalitatieve analyse bleek wel degelijk dat gebrek aan organisatorische ruimte leidt tot minder e-participatie inzet. Vanuit literatuur heerst de verwachting dat organisaties welke speling hebben in budget zich innovaties kunnen veroorloven en falen kunnen absorberen, hierdoor worden zij minder risicomijdend en experimenteren zij sneller met adoptie van innovaties (Greenhalgh et al., 2004; Dijkshoorn, 2015). Echter, in de empirische werkelijkheid blijkt een stap toegevoegd te worden in dit proces. In gemeenten waar wel organisatorische ruimte bestaat, blijkt dat deze middelen niet aan e-participatie gealloceerd worden. In het geval van lijnprojecten voelt geen enkele afdeling zich concreet eigenaar, wat ertoe leidt dat geen vast budget voor e-participatie gereserveerd is en voor lijnprojecten creatieve oplossingen zoals combinatie van verschillende budgetten gevonden moeten worden. In aanvulling op bestaande literatuur lijkt te gelden dat organisatorische ruimte van positieve invloed op adoptie van e-participatie is, maar de rol die allocatie van middelen aan e-participatie hierin speelt onderbelicht blijft.

6.1.4 Houding management en politiek ten opzichte van innovatie

Rond deze variabele heerst de theoretische verwachting dat een positieve houding van management en politiek leidt tot meer adoptie van e-participatie, aangezien deze houding leidt tot een innovatiecultuur waarin minder weerstand voor veranderingen heerst en waarde van innovatie meer ingezien wordt (Moon & Norris, 2005; Reddick & Norris, 2013B). Echter, deze variabele bleek in de kwantitatieve analyse niet significant. De kwalitatieve resultaten geven hier verklaring voor. Zo blijkt namelijk dat wel degelijk steun ervaren wordt vanuit ambtelijk management. Hier blijkt dat steun van een gemeentesecretaris positieve invloed heeft op inzet van e-participatie. Echter, waar intentie tot ambtelijke steun aanwezig is, worstelt men hoe hier invulling aan te geven. Hierom blijkt enkel een positieve houding niet voldoende om positieve invloed op e-participatie adoptie te veroorzaken.

Wat betreft houding van politiek geldt dat de mate waarin deze partij strategisch inzet op e-participatie bepalend is voor adoptie ervan (Fan, 2011). Empirisch blijkt dat steun vanuit deze partij wel degelijk als belangrijk herkend wordt. Echter, waar verbale steun aanwezig is wordt ervaren dat concrete acties ter gevolg hieraan ontbreken, terwijl acties positieve invloed op adoptie van e-participatie lijken te hebben.

Concluderend lijkt de theoretische invulling van dit concept af te wijken van de empirische werkelijkheid. In operationalisatie van beide concepten staan termen als aandacht en aanmoediging centraal. De operationele invulling van deze variabele lijkt af te wijken van de empirische werkelijkheid. Een operationalisatie welke zich meer focust op concrete acties en inzet lijkt aan de hand van dit onderzoek passender. **Concluderend lijken niet de houding van management en politiek, maar acties van management en politiek van positieve invloed op de adoptie van e-participatie.**

6.1.5 Centralisatie

De factor centralisatie bleek in de kwantitatieve analyse niet significant. Uit de kwalitatieve analyse bleek dat centralisatie geen grote rol speelt in beleving van respondenten. Mogelijke verklaring hiervoor is dat centralisatie in theorie gezien wordt als mate waarin besluitvormende autoriteit verspreid of geconcentreerd is in een organisatie (Damanpour, 1991; Greenhalgh et al., 2004; Brandyberry, 2003). Een gedecentraliseerd meer participatief klimaat zorgt voor grotere

waarschijnlijkheid tot adoptie van e-participatie. Echter, deze theorie gaat uit van klassieke organisatiemodellen, waar dit in de empirische werkelijkheid niet voor elke gemeente lijkt op te gaan. Zo werken gemeenten met vormen als opgavegericht of zelforganiserende teams. Wellicht is literatuur rond e-participatie op dit vlak, in hedendaagse context, niet langer relevant. Waar centralisatie in kwalitatieve analyse wel naar voren kwam, was op het gebied van toespitsing van budgetten. Dit is samenhangend met eerder besproken gebrek aan vast budget en krijgt daarom hier geen rol toegewezen. Al met al lijkt deze variabele nauwelijks effect te hebben op adoptie van e-participatie.

6.1.6 Specialisatie in technische kennisbronnen

Specialisatie in de organisatie is eerder geen intern valide schaal gebleken. Wat betreft specialisatie in technische kennisbronnen is deze variabele niet significant gebleken. Verklaring vanuit kwalitatieve analyse hiervoor is dat technische zijden van e-participatie vaak uitbesteed worden aan externe partijen die bijvoorbeeld een participatieplatform opzetten. Dit terwijl Garcia (2013) en Damanpour (1991) stellen dat hoe groter de technische kennisbron, hoe gemakkelijker technische ideeën en procedures voor ontwikkeling en implementatie hiervan begrepen worden. Het struikelblok dat in de empirische werkelijkheid naar voren komt blijkt niet technische kennisbronnen te zijn, maar vraagstukken die de aard van e-participatie met zich meebrengen. Ambtenaren lijken het nut van e-participatie niet altijd in te zien en voelen zich bekritiseerd of bedreigd in vakinhoudelijke kennis en kunde. Aansluitend bij kennis en kunde rond e-participatie wordt houding en gedrag hierin herkend. Zo blijkt deze variabele wel degelijk van grote invloed op de inzet van e-participatie, echter dit betreft niet zo zeer de vorm van technische kennisbronnen zoals deze nu theoretische invulling krijgt. Een alternatief hieraan zou zijn specialisatie op het gebied van participatie.

6.1.7 Formalisatie

De variabele formalisatie bleek in de kwantitatieve analyse niet significant. In het theoretisch kader is benoemd dat lage nadruk op het volgen van regels en procedures, zorgt voor openheid waarin nieuwe ideeën aangemoedigd worden en een innovatierijk milieu faciliteert (Dias, 2020; Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh et al., 2004; Brandyberry, 2003; Damanpour 1991). In de kwalitatieve resultaten komt naar voren dat **geen grote druk tot volgen van regels en procedures ervaren wordt, behalve wanneer het aankomt op aanbestedingsregels. Deze werken remmend op e-participatie omdat men verwickeld zit in het systeem.** Dit vergt operationele aanpassing van dit concept, wat tevens verklaart dat deze factor insignificant bleek. Deze variabele lijkt dus wel degelijk een remmende invloed te hebben op adoptie van e-participatie, welke zich voornamelijk uit op het gebied van aanbestedingsregels.

6.1.8 Interne communicatie

De variabele interne communicatie bleek in de kwantitatieve analyse niet significant. In enquêtes is vooral responsiviteit als verticale communicatie bevraagd, aangezien deze variabele gezien wordt als uitgestrektheid van communicatie tussen verschillende organisatorische onderdelen (Greenhalgh et al., 2004). Dit zorgt voor verspreiding en kruisbestuiving van ideeën en gedeelde meningen en uitleg over een innovatie als e-participatie, wat inzet hiervan bevordert (Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh et al., 2004; Brandyberry, 2003; Damanpour, 1991). Echter, uit kwalitatieve analyse bleek dat diverse teams en vragen om hulp rond e-participatie aan collega's meer aansluit bij interne communicatie in de belevingswereld van respondenten. Zij zien dat deze zaken positieve werking hebben op e-participatie adoptie. Daarnaast herkende respondenten dat communicatie vanuit hogerop over de manier waarop ingezet wordt op e-participatie bijdraagt aan draagvlak in verschillende organisatieonderdelen. Al met al blijkt interne communicatie in deze vormen invloed te hebben op e-participatie adoptie, maar speelt verticaliteit een kleinere rol dan theoretisch verwacht.

6.1.9 Gedwongen isomorfisme

De variabele gedwongen isomorfisme bleek geen intern valide schaal. Dit omdat partijen waaruit de gedwongen isomorfe krachten ervaren worden in de kwalitatieve analyse sterk uit elkaar bleken te liggen. DiMaggio & Powell (1983) definiëren gedwongens isomorfisme als druk uitgeoefend door andere organisaties waarmee afhankelijkheidsrelaties zijn of verwachtingen binnen de maatschappij waarin zij functioneren. Achteraf gezien is dit concept wellicht moeilijk kwantitatief te operationaliseren, aangezien variatie tussen ervaren dwang per partij te sterk verschilt om een kwantitatieve schaal te vormen. Uit de kwalitatieve analyse bleek namelijk dat waar vanuit burgers concrete dwang gevoeld wordt, dit niet het geval is voor de rijksoverheid, van waaruit signalen onvoldoende duidelijk of gemend leken. Wanneer het op e-participatie aankomt lijkt door de onderzochte empirische werkelijkheid in deze context druk vanuit inwoners de meest passende invulling van gedwongen isomorfisme, welke in deze vorm een positieve invloed heeft op e-participatie adoptie.

6.1.10 Mimetisch isomorfisme

De variabele mimetisch isomorfisme bleek niet significant in de kwantitatieve analyse. Dit terwijl uit de kwalitatieve analyse blijkt dat respondenten, op degene werkzaam in de zeer grote gemeente na, wel degelijk kijken hoe naar andere gemeenten e-participatiemiddelen inzetten. In theorie mimetisch isomorfisme dan ook gezien als aanmoedigende macht tot imitatie (DiMaggio & Powell, 1983). Waar respondenten aangeven te kijken en leren van hoe andere gemeenten e-participatie inzetten, voelen respondenten hierdoor geen concrete aanmoediging tot inzet van e-participatie. Immers, wanneer zij naar deze voorbeelden kijken bestaat bij hen reeds intentie tot inzet van e-participatie. Waar wel degelijk imitatie plaatsvindt, is kijken naar andere gemeenten dus geen katalysator tot aanmoediging. **Mimetisch isomorfisme blijkt dus positieve invloed te hebben op de inzet van e-participatie door mogelijkheden tot leren via imitatie en niet zo zeer in de vorm van aanmoediging tot e-participatie adoptie.**

6.1.11 Experimenteermogelijkheden

De variabele experimenteermogelijkheden bleek in de kwantitatieve analyse niet significant. In de theorie wordt dit concept beschreven als de mate waarmee met een innovatie geëxperimenteerd mag worden, wat zorgt voor minder onzekerheid (Rogers, 2003). **Wanneer een innovatie op proef gebruikt kan worden, zorgt dit voor minder onzekerheid. Experimenteren met portalen en platforms leidt tot snellere inzet (Steinbach et al., 2019).** Hierom focust kwantitatieve operationalisatie zich op experimenteren met e-participatie tools. Echter, uit de kwalitatieve analyse bleek dat van experimenteermogelijkheden in de organisatie, zoals pilotprojecten, beter aansluit bij de belevingswereld van respondenten. Hoewel deze geen garantie bieden tot meer inzet van e-participatie bleken respondenten meer ruimte te ervaren hierin, wat de uiteindelijk inzet van e-participatie ten goede kwam. De theoretische verwachting dat experimenteermogelijkheden leiden tot minder onzekerheid en de mogelijkheid tot leren doen ontstaat werd dus herkend, maar dient theoretische aanvulling te krijgen zodat ook het inzetten van pilots hieronder valt. Hiermee hebben **experimenteermogelijkheden in de vorm van pilots een bevestigde positieve invloed op de inzet van e-participatie.**

6.1.12 Locatie en contacten

Wat betreft de variabele locatie bleek deze niet significant te zijn. Literatuur stelt dat een hoog niveau van urbanisatie leidt tot meer innovatie en tevens worden in onderzoeken grote regionale verschillen gezien in inzet van e-government (Chen et al., 2020; Reddick & Norris 2013B; Reddick, 2004). Echter, dit blijkt in onderzochte context niet op te gaan. Wellicht is deze vooral Amerikaanse georiënteerde literatuur niet toepasbaar op Nederlandse context, mogelijk omdat regionale verschillen in Amerika groter zijn dan in Nederland. Locatie blijkt hierom irrelevant in invloed op e-participatie invloed.

Wat betreft contacten geldt dat *spill-over effects* vanuit kennisgebieden zorgen voor grotere kans op e-participatie adoptie (Li & Hu, 2016). Kwantitatief gezien bleken genoemde contacten niet significant, met uitzondering van contact met overheids- of non-profit onderzoeksinstituten en contact met universiteiten of hoger onderwijsinstellingen. De invloeden hiervan waren respectievelijk negatief en positief. Deze significante negatieve invloed werd in de kwalitatieve analyse herkend door een genoemd gebrek aan ervaren meerwaarde. Verklarend hiervoor is dat door **overheids- of non-profit onderzoeksinstituten geboden handvatten niet aansluiten bij de realiteit van organisaties, aangezien deze veeleisend zijn of laat komen voor ontwikkelposities van organisaties.**

De **significante positieve invloed van universiteiten en hoger onderwijsinstellingen werden ook herkend in de kwalitatieve analyse.** In de theorie verwachtte *spill over effects* vonden plaats door (scriptie-)onderzoeken of stagiaires.

Waar contact met technologische ontwikkelaars en consultants niet significant bleek in de kwantitatieve analyse, kwamen deze ook in de kwalitatieve analyse niet naar voren als belangrijk. Dit gold niet voor de niet significante blijvende contacten met aanbieders van software. Uit de kwalitatieve resultaten bleek de bij hen aanwezige kennis en kunde wel van belang voor inzet van e-participatiemiddelen. Kwalitatieve verklaring voor het insignificante resultaat is dat respondenten **'aanbieders van software'** moeilijk te duiden vonden. Wanneer het gesprek verder vorderde bleek **deze partner wel degelijk invloedrijk.**

Al met al verschilt de invloed van contacten per contact, waarbij aanbieders van software uit de kwalitatieve analyse als invloedrijk op de inzet van e-participatie naar voren kwamen. Contact met overheids- of non-profit onderzoeksinstituten en contact met universiteiten of hoger onderwijsinstellingen blijken zowel kwantitatief als kwalitatief van invloed op e-participatie adoptie. Concluderend lijkt dit concept in toegepaste Nederlandse context aanpassing te behoeven tot enkel contacten.

6.1.13 Zichtbaarheid

De variabele zichtbaarheid bleek in de kwantitatieve analyse niet significant. Zichtbaarheid betreft hier de mate waarin voordelen en resultaten van een innovatie zichtbaar zijn voor anderen (Rogers, 2003). *Change agents* kunnen bijvoorbeeld via gesprekken of demonstraties resultaten en voordelen zichtbaar maken om zo adoptiesnelheid te verhogen (Greenhalgh et al., 2004; Rogers, 2003). Echter, uit de kwalitatieve resultaten blijkt dat geen eenduidige visie bestaat op zichtbaarheid van resultaten van e-participatie, er bestaan verschillende visies op tastbaarheid. Daarnaast blijkt dat op dit moment nog geen duidelijke sprake is van aanwezigheid van zichtbaarheid. Uit de kwalitatieve resultaten blijkt wel dat gewerkt wordt aan zichtbaarheid vergroten, omdat dezelfde verwachting heerst als in theorie namelijk dat grotere zichtbaarheid de mate van e-participatie adoptie vergroot. Concluderend bestaat op dit moment nog geen duidelijkheid, maar is de verwachting dat deze variabele een positief effect heeft op de inzet van e-participatie. Gezien het tijdsbestek van dit onderzoek kan dus geen definitief antwoord gegeven worden en zal hier op een later tijdstip verder onderzoek naar gedaan moeten worden om deze positieve invloed te bevestigen.

6.1.14 Mate van complexiteit

De variabele mate van complexiteit bleek niet significant in de kwantitatieve analyse. Een verklaring hiervoor bleek uit de kwalitatieve analyse. Literatuur focust vooral op technologische complexiteit van e-participatietools en stelt dat het opdoen van praktische ervaring en demonstraties bijwonen complexiteit reduceert (Feeney & Welch, 2012; Greenhalgh et al., 2004). Dit vermindert de negatieve invloed die complexiteit heeft op adoptie van innovaties (Rogers, 2003). Echter, waar literatuur focust op technische componenten blijkt uit de onderzochte empirische werkelijkheid de bron van complexiteit voort te komen uit de aard van een participatieproces. Waar technische vraagstukken te overkomen zijn, blijken ambtenaren het nut van participatieprocessen in laten zien en hen hierop trainen een grotere uitdaging. Dit komt voornamelijk voor op specifieke afdelingen welke minder

affiniteit hebben met e-participatie. Concluderend lijkt de manier waarop complexiteit in literatuur gedefinieerd en geoperationaliseerd wordt niet toereikend. Complexiteit in de aard van het participatie vraagstuk lijkt geschikter. Complexiteit heeft dus, deels in technische vorm maar voornamelijk in de aard van een participatieproces, een negatieve invloed op inzet van e-participatie.

6.1.15 Mate van compatibiliteit

De variabele mate van compatibiliteit bleek kwantitatief niet significant. Dit terwijl deze variabele in de kwalitatieve analyse als invloedrijk terugkwam. Compatibiliteit wordt gezien als de mate waarin een innovatie consistent is met bestaande waarden, ervaringen en behoefte van potentiële adopters. Wanneer hier consistentie bestaat, sluit de innovatie beter aan bij de belevingswereld en vergemakkelijkt dit betekenisgeving door de organisatie, wat adoptie stimuleert (Greenhalgh et al., 2004). Echter, waar literatuur focust op waarden, ervaringen en behoeften, blijkt uit de onderzochte empirische werkelijkheid compatibiliteit met werkwijze en het systeem waarin gewerkt wordt van groot belang. Ambtenaren zijn gewend aan beleid achter het bureau maken, terwijl e-participatie niet alleen een heel andere skills set maar ook houding en visie vraagt. Hoewel e-participatie compatibel lijkt met het waardensysteem dat nagestreefd wordt, blijkt het systeem waarin op dit moment gewerkt wordt hier niet faciliterend aan. Deze mismatch tussen ambitie en werkelijkheid verklaart mogelijk de discrepantie tussen kwantitatieve en kwalitatieve resultaten. Zo blijkt e-participatie consistent met nagestreefde waarden en behoefte van potentiële adopters, maar sluiten professionele normen en manieren van werken hier nog niet voldoende op aan. Waar van ambtenaren een *network governance* manier van werken gevraagd wordt, blijken werkwijzen en vooral het systeem waarin gewerkt wordt meer aan te sluiten bij een klassieke overheidssturing of *new public governance*. Compatibiliteit zoals beschreven in literatuur blijkt ontoereikend. Dit concept betreft niet enkel werkwijzen en aangehangen waarden, maar tevens het systeem waarin gewerkt wordt. Hiermee vindt een aanvulling op literatuur plaats, aangezien deze variabele nu ingevuld wordt als compatibiliteit van werkwijzen en werksysteem. Hiermee blijkt dat **compatibiliteit van werkwijze en werksysteem positieve invloed heeft op e-participatie adoptie**.

6.1.16 Toevoeging factor

Naast besproken factoren, blijkt een invloed naar voren te komen welke niet gevangen kan worden in eerdergenoemde factoren, namelijk **eigenaarschap van het vraagstuk. De afdeling overstijgende aard van het vraagstuk maakt deze kwestie lastig. Dit zorgt er op dit moment voor dat e-participatie niet voldoende geborgd wordt in organisaties en concreet eigenaarschapsgevoel van het vraagstuk ontbreekt. Hierom blijft men veel op projectbasis werken en kunnen moeilijk grote stappen in de organisatie gezet worden. Op deze manier stagneert adoptie van e-participatie.**

Na deze analyse volgt een conclusie en aanbeveling in hoofdstuk 7 waarin het conceptueel model herzien zal worden.

Hoofdstuk 7: Conclusie en praktische aanbevelingen

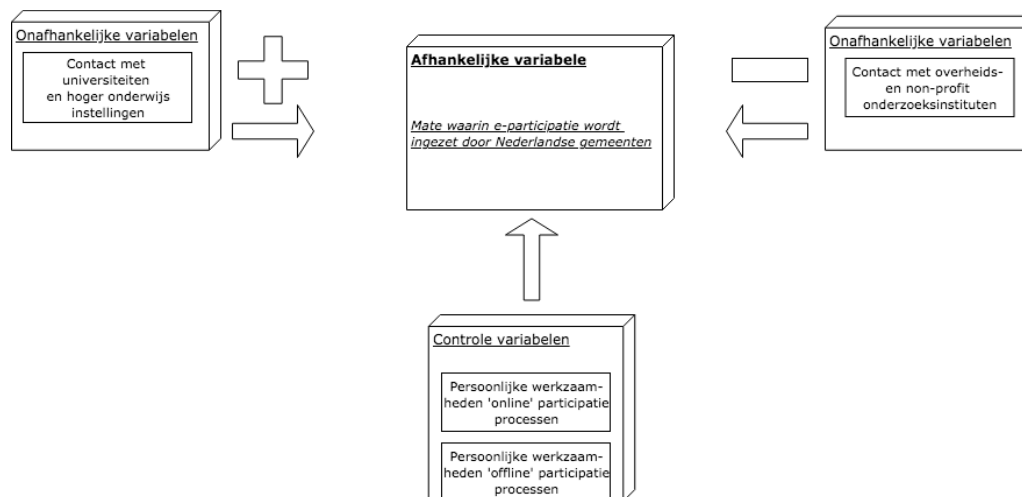
In dit hoofdstuk worden conclusies gegeven, waarmee tevens de hoofdvraag beantwoord wordt. Daarnaast worden praktische aanbevelingen gedaan.

7.1 Hoofdvraag

In paragraaf 1.2 zijn verschillende deelvragen gesteld, welke gaandeweg dit onderzoek beantwoord zijn. Hierom kan antwoord gegeven worden op de hoofdvraag:

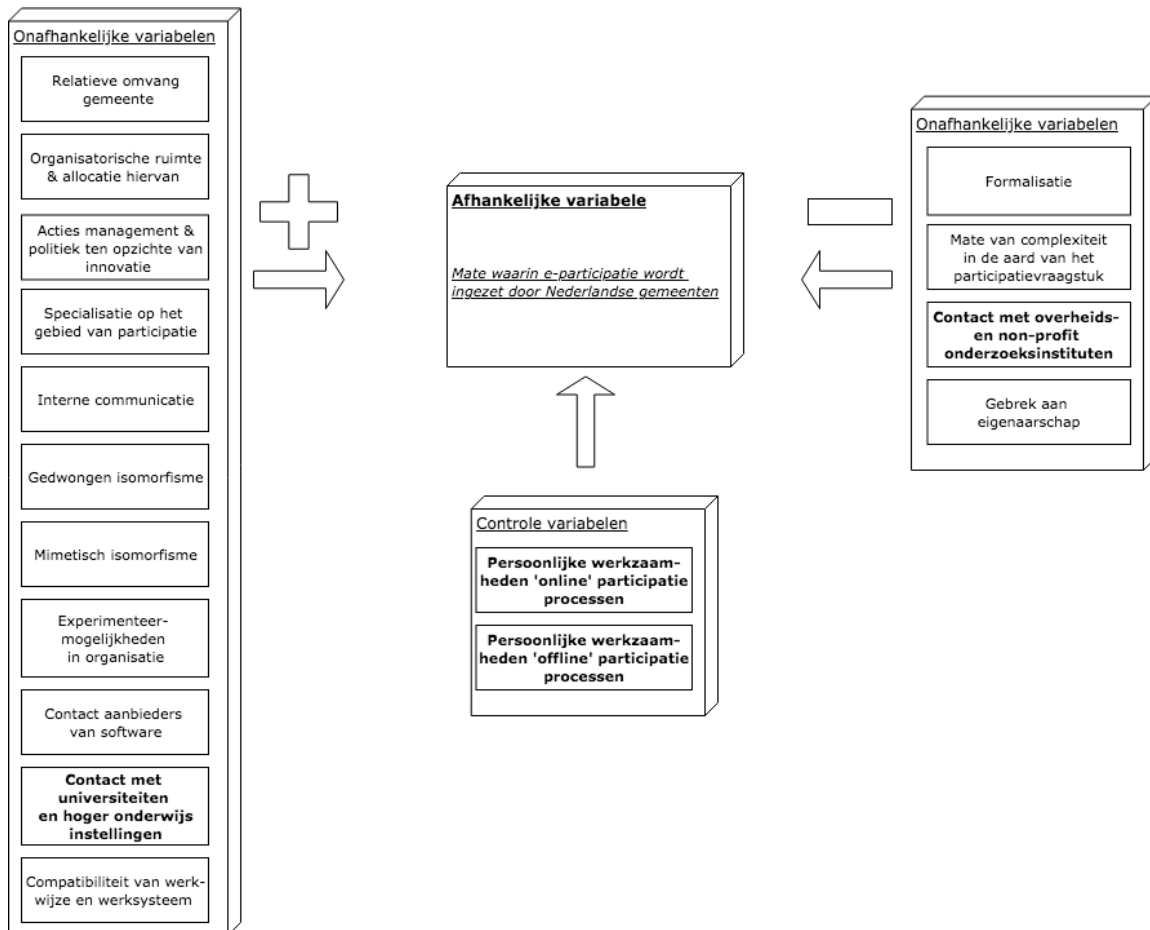
Welke factoren hebben invloed op de adoptie van e-participatie door Nederlandse gemeenten?

Vanuit theorie zijn verschillende factoren van invloed gepresenteerd in een conceptueel model. Enkele factoren blijken in statistische analyse significant, namelijk de controle variabelen en twee variabelen voortkomend uit overkoepelende variabele 'locatie en contacten'. Dit zijn 'contact met overheids- of non-profit onderzoeksinstituten' en 'contact met universiteiten of hoger onderwijsinstellingen'. De invloed van deze twee onderdelen op e-participatie adoptie is respectievelijk negatief en positief (figuur 3).



Figuur 3: Nieuw model

Echter, uit kwalitatieve analyse bleek dat de empirische werkelijkheid ingewikkelder in elkaar steekt dan geschetst in theorie. Hieruit volgt nieuwe informatie, welke vervolgvragen oproept. Dit leidt tot het opzetten van nieuwe hypothese, gebaseerd op theoretische en/of operationele aanpassingen of aanvullingen van variabelen in het conceptueel model, zoals besproken in de analyse (hoofdstuk 6) Deze zijn te zien in figuur 4, waarin reeds significante factoren dik gedrukt zijn.



Figuur 4: Hypothetisch model

A

Dit voorgestelde hypothesen model bevat dertien onafhankelijke variabelen, waarvan tien positieve en drie negatieve invloed lijken te hebben op adoptie van e-participatie. Ten eerste volgen de variabelen welke een verwacht positieve invloed hebben. Zo is de variabele 'omvang' aangepast naar 'relatieve omvang', 'organisatorische ruimte' aangevuld met het aspect allocatie van middelen en bleek niet de 'houding van management en politiek' maar de hieruit volgende acties van positieve invloed. Daarnaast bleek dat 'specialisatie in de organisatie' geen rol speelde, waar 'specialisatie in technologische aspecten' een kleine rol speelt en 'specialisatie op het gebied van participatievraagstukken' een groter aandeel heeft. Als het aankomt op 'interne communicatie' heeft aanpassing van operationalisatie plaatsgevonden. **Waar focus voorheen op verticale communicatie lag, bleek horizontale communicatie door middel van diverse teams van groter belang voor een positieve invloed.** De positieve invloed van 'gedwongen isomorfisme' op e-participatie lijkt vooral druk van bewoners te omvatten. 'Mimetisch isomorfisme' lijkt niet zo zeer een katalysator voor inzet van e-participatie, maar biedt gemeente die deze intentie reeds hebben voorbeelden rondom werkende methoden. Dit vergemakkelijkt e-participatie adoptie. Als het aankomt op 'experimenteermogelijkheden' blijkt huidige theoretische en operationele invulling hiervan te focussen op experimenteren met concrete e-participatiemiddelen zoals tools en platforms. Echter, juist experimenteermogelijkheden in organisaties zelf, bijvoorbeeld pilots, lijken van groot belang voor een daadwerkelijk positieve invloed op e-participatie adoptie. Wat betreft 'locatie en contacten' zijn dikgedrukte variabelen 'contact met overheids- of non-profit onderzoeksinstituten' en 'contact met universiteiten of hoger onderwijsinstellingen' reeds als significant aangetoond. De invloed van deze twee onderdelen op de adoptie van e-participatie is respectievelijk negatief en positief. Verklaring voor deze onverwachte negatieve invloed lijkt voor te komen uit de ervaring dat de door deze contacten aangeboden hulpmiddelen niet aansluiten bij de belevingswereld van gemeenten

aangezien de ambities wellicht te hoog liggen. Tot slot is een variabele toegevoegd, namelijk het gebrek aan eigenaarschap. De plaats waar het e-participatievraagstuk in de gemeentelijke organisatie ondergebracht wordt lijkt van belang voor het succes van de adoptie van e-participatie door deze gemeenten. Uit kwalitatieve analyse kwam tevens 'contact met aanbieders van software' naar voren als belangrijk in positieve invloed op e-participatie adoptie. Hierom is deze factor opgesplitst in drie delen (figuur 4). Verder bleek 'compatibiliteit' theoretische aanvulling te behoeven en in dit geval positieve invloed op e-participatie adoptie te hebben. Zo bleek niet enkel compatibiliteit van het waardensysteem en werkwijzen, maar ook compatibiliteit met het systeem waarin gewerkt wordt van groot belang.

Tevens gelden aanpassing op variabelen waarvan een negatieve invloed op e-participatie adoptie verwacht wordt. Ten eerste is 'centralisatie' afgevallen aangezien dit concept verouderd lijkt ten opzichte van huidige organisatorische inrichting van gemeenten. Het concept 'formalisatie' bleek operationele aanpassing te behoeven, aangezien deze variabele wel degelijk remmende invloed op e-participatie inzet lijkt te hebben, maar deze vooral opspeelt rond aanbestedingsregels. Ook de 'mate van complexiteit' lijkt remmend te werken aan e-participatie adoptie, hoewel ook hier theoretische en operationele aanpassing benodigd is. Waar literatuur focust op technische componenten, blijkt de daadwerkelijk bron van complexiteit voor te komen uit de aard van participatieprocessen. Daarnaast lijkt 'contact met overheids- of non-profit onderzoeksinstituten' tegen theoretische verwachting in, een negatieve invloed te hebben op e-participatie adoptie. Verklaring hiervoor is dat de door deze contacten aangeboden hulpmiddelen niet aansluiten bij de belevingswereld van gemeenten of hun ambities wellicht te hoog liggen. Tot slot is een variabele toegevoegd, namelijk 'gebrek aan eigenaarschap'. De plaats waar het e-participatievraagstuk in de gemeentelijke organisatie ondergebracht wordt lijkt van belang voor het succes van de adoptie van e-participatie door deze gemeenten.

7.2 Praktische aanbevelingen

Deze paragraaf bevat praktische aanbevelingen welke in samenwerking met de stageorganisatie DiA tot stand gekomen zijn. Een eerste aanbeveling hierbij betreft een stappenplan rondom de vraag van eigenaarschap in de organisatie van het digitale participatievraagstuk. Een eerste stap hierbij betreft het inzetten op bewustwording bij gemeentelijke organisaties over wat de inzet op e-participatie van de organisatie vraagt. Centraal hierbij staat inzichtelijk maken dat het huidige systeem niet optimaal faciliterend werkt aan e-participatie. Er wordt van ambtenaren gevraagd te werken aan innovatieve e-participatieprocessen die aansluiten bij waarden welke door gemeenten geambieerd worden, maar niet per se aansluiten bij de huidige werkwijze en het systeem waarbinnen gewerkt wordt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan aanbestedingsregels waar tegenaan gelopen wordt, welke innovatiekracht verminderen. Dit brengt ons bij de volgende stap, namelijk eigenaarschap op organisatie breed niveau verzekeren. Dit blijkt nu een struikelblok aangezien het vraagstuk zo afdeling overschrijdend van aard is. Aangeraden hierbij is dat DiA in samenwerking met gemeenten komt tot een manier om digitale participatie zo onder te brengen in de organisatie, dat hier daadwerkelijk een gevoel van eigenaarschap begint te heersen. Dit kan mogelijk vormen aannemen van een afdeling participatie met eigen budget, maar voor kleinere gemeenten bijvoorbeeld het aanwijzen van een bevlogen procesregisseur welke zich eigenaar voelt en de functie van *change agent* inneemt. Om dit te bereiken is stap 3 van belang, dit betreft grotere inzet op zowel politiek als ambtelijk management. Belangrijk om te benadrukken is het feit dat nu vaak enkel verbale steun geboden wordt, wat niet faciliterend werkt aan de adoptie van e-participatie. Daadwerkelijke acties op dit vraagstuk zijn essentieel om inzet van e-participatie te bevorderen. Het feit ook beroeps- en belangenverenigingen van raadsleden, griffiers, wethouders, gemeentesecretarissen en burgemeesters aan DiA verbonden zijn maakt dit mogelijk.

Naast dit stappenplan blijkt het voor overheids-samenwerkingsprogramma's essentieel, meer dan nu, aanbod van diensten en producten af te stemmen op de vraag van doelgroep. Zo blijkt dat gemeenten niet zo zeer technologische ondersteuning verwachten, aangezien dit gevonden wordt bij aanbieders van software. Specialisatie en complexiteitsvraagstukken lijken meer voort te

komen uit de aard van participatievraagstukken. Hier kan door DiA op ingespeeld worden door, in een mogelijke samenwerking met partnerorganisaties als Stichting Arbeidsmarkt en Opleidingsfonds Gemeenten, een leerlijn (digitale-)participatie op te zetten voor ambtenaren. Dit kan de remmende werking van complexiteit op e-participatie adoptie verkleinen. Interessant hierbij is niet enkel ambtenaren uit sociale domeinen aan te trekken, maar ook in te zetten meer technische werkgebieden. Dit omdat gebleken is dat hier meer weerstand tegen e-participatie heerst, aangezien lijkt dat hier nog weinig nutsbesef en competenties rond participatie bestaan. Een vervolgonderzoek naar interventies die bijdragen aan het verminderen van ambtelijke weerstand of onwetendheid rondom inwonersparticipatie lijkt hierbij van waarde en wordt opgezet.

Tevens geldt de aanbeveling beter aan te sluiten bij de belevingswereld van de gemeentelijke doelgroep. Nu geboden handvaten lijken op verschillende fronten verbeteringen te kunnen ondergaan. Enerzijds komen deze nu soms te laat, anderzijds lijken de handvaten aan te sluiten bij ambities die op dit moment wellicht te hoog gegrepen zijn. Hier ontstaat een discrepantie tussen realistische mogelijkheden en een idealistische standaard.

Concluderend geven het driestappenplan en de twee praktische aanbevelingen handvaten voor DiA om samen met gemeenten verder te bouwen aan e-participatie adoptie.

Hoofdstuk 8: Reflectie, discussie en wetenschappelijke aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt via een reflectie en discussie aandacht besteed aan gebruikte theorie, onderzoeksmethode en context waarin het onderzoek is uitgevoerd.

8.1 Theorie

Een eerste opmerking over gebruikte theorie is dat, door een gebrek aan het bestaan van een volledig verklarend model, vanuit verschillende onderzoeken factoren van invloed op e-participatie adoptie samengevoegd zijn. Dit heeft ervoor gezorgd dat het onderzoek breed opgezet is, maar mogelijke overlap tussen verschillende concepten niet altijd uit te sluiten is geweest. Echter, door eerste opzet voor een volledig model van factoren van invloed op e-participatie adoptie te vormen heeft dit onderzoek wetenschappelijk bijdragen.

8.2 Onderzoeksmethode

Onderzoek naar factoren welke invloed hebben op e-participatie is niet eerder in deze specifieke context op deze schaal gedaan. Dit heeft ervoor gezorgd dat de toegepaste operationalisatie niet altijd aansloot bij de belevingswereld van respondenten. Deze zijn vervolgens aangevuld of aangepast met data verkregen uit de kwalitatieve analyse. Dit betreft echter een kleine respondentengroep (N=4). Belangrijk is in acht te nemen dat deze theorie bouwstenen biedt, maar verdere toetsing benodigd is. Daarnaast dient gereflecteerd te worden op de specifieke methoden.

8.2.1 Survey

Het uitzetten van de survey heeft een respons van 154 volledig ingevulde enquêtes opgeleverd. Na het bestuderen van de verdeling van gemeenten bleek een **groot deel ingevulde enquêtes afkomstig te zijn uit kleinere gemeenten en een klein deel uit zeer grote gemeenten.** Wellicht omdat het bereiken van sleutelpersonen voor verspreiding hier makkelijker was dan bij zeer grote gemeenten. Hoewel dit mogelijk de representativiteit van de steekproef beïnvloed, is hierbij belangrijk te noemen dat deze verdeling ook herkend kan worden in Nederlandse gemeenten. Er zijn meer kleinere gemeenten dan zeer grote gemeenten. Hiermee kan gesteld worden dat **uitkomsten een representatief beeld geven wat betreft Nederlandse gemeenten.**

8.2.2 Interviews

Tijdens het afnemen van interviews bleek dat gemeenten waarin respondenten actief waren in zeer verschillende fasen van het adoptieproces van e-participatie waren. Om aansluiting te kunnen vinden bij alle respondenten is gekozen voor semigestructureerd interviewen, waarbij ruimte was voor afwijking van de interviewgide. Hoewel deze flexibiliteit kans geboden heeft bij de belevingswereld respondenten aan te sluiten, vermoedelijk dit het herhalen van het onderzoek en neemt de betrouwbaarheid hiermee af. Gepoogd is het effect hiervan te beperken door de interviewgide toe te voegen in Appendix E. Ook is een uitgebreid codeboek met bijgaande codeboom toegevoegd in Appendix F.

Tevens hebben de verschillende fase van adoptieproces gezorgd voor een verschil in ervaringen, waardoor de kwalitatieve analyse op sommige punten uiteenliep. Ook waren de ervaringen niet altijd rijk genoeg om duidelijkheid over een concept te schetsen, zoals het geval was voor de factor zichtbaarheid waarvoor de adoptie zich in een te vroeg stadium bevond.

8.3 Context

Aangezien dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van een afstudeerstage, waarbij de onderzoeker verbonden is geweest aan een programma, dienen effecten hiervan genoemd te worden. Wanneer het aankomt op kwantitatief onderzoek is dit effect minimaal geweest. Hoewel sleutelfiguren voor verdere verspreiding van de vragenlijst, gemeentesecretarissen, benaderd zijn vanuit een VNG-emailadres is aan hen een verspreidingstekst meegestuurd waarin **onderzoek door de Erasmus**

Universiteit genoemd wordt. Tevens vermeld de welkomsttekst van de vragenlijst enkel de Erasmus Universiteit als organisatie, hiermee is priming van respondenten grotendeels voorkomen. Echter, wanneer het aankomt op kwalitatieve interviews was dit moeilijk te voorkomen aangezien DiA naamsbekendheid had bij geïnterviewde personen. Mogelijk hebben zij bij het geven van het interview in gedachte gehouden met welke organisatie gesproken wordt, wat effect gehad kan hebben op gegeven antwoorden.

8.4 Wetenschappelijke aanbevelingen

In deze paragraaf worden wetenschappelijke aanbevelingen gedaan, aanvullend aan theoretische en operationele aanpassingen gesuggereerd in hoofdstuk 6.

Ten eerste geldt de aanbeveling het hypothetische model te testen aan empirische werkelijkheid, aangezien aanpassingen gedaan zijn aan niet significante variabelen. Deels verklarend hieraan is dat onderzoek gedaan in Amerikaanse context niet opgaat in onderzochte Nederlandse context. Ook bleek een mismatch te bestaan tussen gebruikte wetenschappelijke operationalisatie en de belevingswereld van respondenten, zoals besproken in hoofdstuk 6. Dit heeft ervoor gezorgd dat het hypothetische model afwijkt van het originele conceptuele model. Hierom is vervolgonderzoek nodig in de specifieke context van Nederlandse gemeenten. Op deze manier kunnen wijzigingen getoetst en hiermee bevestigd of gefalsificeerd worden. Dit leidt tot aanpassing of aanvulling van theorie, waarmee deze groeit en robuuster wordt. Concreet geldt de aanbeveling dit onderzoek te laten gelden als basis voor vervolgonderzoek.

Ten tweede is in reflectie op gebruikte wetenschappelijke literatuur opvallend dat het concept e-participatie wetenschappelijk bestudeerd wordt als technologische innovatie. Dit maakt dat veel van de factoren van invloed relateren aan technologische aspecten wanneer het aankomt op bijvoorbeeld specialisatie in kennisbronnen of complexiteit. Dit terwijl in onderzochte empirie blijkt dat veel van de factoren van invloed op e-participatie adoptie zich bevinden in de aard van het participatie vraagstuk an sich. Dit blijft onderbelicht door het concept in de theorie weg te zetten als technologische innovatie. Hierom pleit ik voor een wetenschappelijke reframing van dit concept, door toepassing van een bredere kijk op dit concept. Door dit concept vanuit een ander licht te bestuderen ontstaat meer ruimte voor het belichten van factoren welke invloed hebben op e-participatie adoptie.

8.5 Empirische reflectie

Tot slot heeft dit onderzoek ook resultaten opgeleverd welke buiten de originele onderzoek scope en theoretische kader vallen, dit vraagt om empirische reflectie. Het is namelijk zo dat vaak **'het systeem' waarin men werkt genoemd werd als algeheel remmende factor voor e-participatie adoptie.** Eerder is hierop toelichting gegeven wat betreft factoren beschreven in het theoretisch kader, hier lijkt echter een overkoepelend thema te spelen. Naar interpretatie wordt de verschuiving van klassieke en bedrijfsmatige wijze van overheidssturing naar een meer *netwerk governance* manier van overheidssturing herkent. Deze verschuiving lijkt verschillende mismatches met zich mee te brengen. Zo is ten eerste **mismatch zichtbaar tussen competenties en kennis die ambtenaren op dit moment bezitten en wat nodig is voor omgang met participatievraagstukken.** De **tweede mismatch is zichtbaar tussen het systeem waarin ambtenaren werken en wat van hun functioneren verwacht wordt. Waar van ambtenaren een netwerksamenleving manier van sturen met horizontale samenwerkingen verwacht wordt, blijkt het systeem waarin zij zich moeten bewegen hier niet op ingesteld.** Zaken als financiering, de wens tot zekerheid en aanbestedingsregels lijken meer te passen bij de klassieke en bedrijfsmatige overheidssturing. Het systeem dat gemeenten hanteren lijkt (nog) niet ingesteld te zijn om faciliterend te werken aan de waarden die gemeenten ambiëren. Dit maakt het speelveld van ambtenaren een lastige om in te bewegen. **Deze observatie creëert vraag naar vervolgonderzoek in verschillende richtingen, namelijk 1. Naar het inrichten van de organisatie zodat deze 'ambitieproof' is en 2. naar de mate waarin de skills en kennis van ambtenaren aansluiten bij**

deze ambities. Hoewel dit het specifieke onderwerp van e-participatie wellicht overstijgt, blijken deze fundamentele zaken van belang om e-participatie te kunnen adopteren.

Literatuurlijst

- Al-Ghaith, W., Sanzogni, L., & Sandhu, K. (2010). Factors influencing the adoption and usage of online services in Saudi Arabia. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 40(1), 1-32.
- Alarabiat, A., Soares, D., & Estevez, E. (2021). Determinants of citizens' intention to engage in government-led electronic participation initiatives through Facebook. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101537.
- Alharbi, A., & Kang, K. (2014, June). E-participation service in Saudi Arabian e-government websites: The influencing factors from citizens' perspective. In *European Conference on Digital Government* (p. 265). Academic Conferences International Limited.
- Atlas.TI. (2021). What is Atlas.Ti? Geraadpleegd op 10 juli 2021 van <https://atlasti.com/>
- Backer, J., & Smits, M. (2020, 16 januari). Zonder participatie in alle lagen van de democratie is een sociaal contract een lege huls. *de Volkskrant*. <https://www.volkskrant.nl/columns-opinie/zonder-participatie-in-alle-lagen-van-de-democratie-is-een-sociaal-contract-een-lege-huls~b5a5ee80/>
- Bao-li, L. I., & Xue-ping, H. U. (2016). Urbanization, Factor Endowments on Urban Industrial Structure Upgrade-Spatial Econometric Analysis From 345 Chinese Cities. *Journal of Guizhou University of Finance and Economics*, 34(03), 10.
- Bekkers, V., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2011). Linking innovation to the public sector: Contexts, concepts and challenges. In *Innovation in the public sector* (pp. 3-32). Palgrave Macmillan, London.
- Bekkers, V. J. J. M., & Homburg, V. M. F. (Eds.). (2005). *e information ecology of E-government (E-government as institutional and technological innovation in public administration)* (2nd ed.). Amsterdam: IOS Press.
- Berger, B. (2011). *Attention Deficit Democracy*. Amsterdam University Press.
- BMC. (z.d.). *Digitale participatie*. Geraadpleegd op 2 februari 2021, van <https://www.bmc.nl/info/dashboards/digitale-participatie>
- Boeije, H. (2014). *Analysis in Qualitative Research*. London, Engeland: SAGE Publications Ltd.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. 5th edition. Oxford: Oxford University Press.
- Ceh, B. (2001). Regional innovation potential in the United States: Evidence of spatial transformation. *Papers in Regional Science*, 80(3), 297-316.
- Chan, K. Y. A., Oerlemans, L. A., & Pretorius, M. W. (2009, August). Knowledge exchange behaviors of science park firms: The innovation hub case. In *PICMET'09-2009 Portland International Conference on Management of Engineering & Technology* (pp. 964-1006). IEEE.

- Chen, J., Wang, L., & Li, Y. (2020). Natural resources, urbanization and regional innovation capabilities. *Resources Policy*, 66, 101643.
- Conroy, M. M., & Evans-Cowley, J. (2006). E-participation in planning: an analysis of cities adopting on-line citizen participation tools. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 24(3), 371-384.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (3de editie)*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches. Fourth Edition*. London: Sage.
- Dahlgren, P. (2013). *The Political Web: Media, Participation and Alternative Democracy (2013de editie)*. Palgrave Macmillan.
- Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of management journal*, 34(3), 555-590.
- Damanpour, F., and M. Schneider. 2006. Phases of the adoption of innovation in organizations: Effects of environment, organization and top managers. *British Journal of Management* 17 (3):215–36. doi:10.1111/j.1467- 8551.2006.00498.x
- Democratie in Actie. (z.d.). *Lokale Democratie (programma Democratie in Actie)*. Lokale Democratie. Geraadpleegd op 12 juni 2021, van <https://lokale-democratie.nl/cms/view/d9f54014-b54a-4e14-af77-cbb6a611990b/over-lokale-democratie>
- Dias, G. P. (2020). Determinants of e-government implementation at the local level: an empirical model. *Online Information Review*.
- Dias, G. P., Bruzza, M., & Tupia, M. (2019, September). The use of social media by local governments: The case of Manabí's cantons in Ecuador. In *Proceedings of 32nd International Conference on* (Vol. 63, pp. 170-181).
- Faber, S., van Geenhuizen, M., & de Reuver, M. (2017). eHealth adoption factors in medical hospitals: A focus on the Netherlands. *International journal of medical informatics*, 100, 77-89.
- Fan, Q. (2011). An evaluation analysis of e-government development by local authorities in Australia. *International Journal of Public Administration*, 34(14), 926-934.
- Feeney, M. K., & Welch, E. W. (2012). Electronic participation technologies and perceived outcomes for local government managers. *Public Management Review*, 14(6), 815-833.
- Ferro, E., Loukis, E. N., Charalabidis, Y., & Osella, M. (2013). Policy making 2.0: From theory to practice. *Government Information Quarterly*, 30(4), 359-368.
- Fink, A. G. (2002). *The Survey Handbook 2nd edition (2nd ed.)*. SAGE Publications, Inc.

- García-Morales, V. J., Matías-Reche, F., & Verdú-Jover, A. J. (2011). Influence of internal communication on technological proactivity, organizational learning, and organizational innovation in the pharmaceutical sector. *Journal of Communication*, 61(1), 150-177.
- García, E. C. (2013). Fostering e-participation in Colombia. In *Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 170-173).
- Glock, C. H., & Broens, M. G. (2013). Size and structure in the purchasing function: Evidence from German municipalities. *Journal of Public Procurement*.
- Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P., & Kyriakidou, O. (2004). Diffusion of innovations in service organizations: systematic review and recommendations. *The milbank quarterly*, 82(4), 581-629.
- Guin, T. D. L., Baker, R., Mechling, J., & Ruyle, E. (2012). Myths and realities of respondent engagement in online surveys. *International Journal of Market Research*, 54(5), 613-633.
- Gulati, G. J. "J.", Williams, C. B., & Yates, D. J. (2014). Predictors of on-line services and e-participation: A cross-national comparison. *Government Information Quarterly*, 31(4), 526–533 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.005>
- Hage, J., & Dewar, R. (1973). Elite values versus organizational structure in predicting innovation. *Administrative science quarterly*, 279-290.
- Hesse-Biber, S. N. (2010). *Mixed methods research : merging theory with practice*. Guilford Press.
- Heugens, P. P., & Lander, M. W. (2009). Structure! Agency!(and other quarrels): A meta-analysis of institutional theories of organization. *Academy of management journal*, 52(1), 61-85.
- Höchtel, J., Parycek, P., & Sachs, M. (2011). E-participation readiness of Austrian municipalities. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Holden, S. H., Norris, D. F., & Fletcher, P. D. (2003). Electronic government at the local level: Progress to date and future issues. *Public Productivity and Management Review*, 26(3), 1–20.
- Homburg, V. M. F., & Dijkshoorn, A. (2011). Diffusion of Personalized E-Government Services among Dutch Municipalities. *International Journal of Electronic Government Research*, 7(3), 21–37. <https://doi.org/10.4018/jegr.2011070102>
- Huang, J. W., & Li, Y. H. (2012). Slack resources in team learning and project performance. *Journal of Business Research*, 65(3), 381-388.
- Hwang, K., & Choi, M. (2017). Effects of innovation-supportive culture and organizational citizenship behavior on e-government information system security stemming from mimetic isomorphism. *Government Information Quarterly*, 34(2), 183-198.

- Ivankova, N. V., Creswell, J. W., & Stick, S. L. (2006). Using mixed-methods sequential explanatory design: From theory to practice. *Field methods*, 18(1), 3-20.
- Jaskyte, K. (2013). Does size really matter? Organizational size and innovations in nonprofit organizations. *Nonprofit Management and Leadership*, 24(2), 229-247.
- Korac, S., Saliterer, I., & Walker, R. M. (2017). Analysing the environmental antecedents of innovation adoption among politicians and public managers. *Public Management Review*, 19(4), 566-587.
- Krishnan, S., Teo, T. S. H., & Lymm, J. (2017). Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data. *International Journal of Information Management*, 37(4), 297–312. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002>
- Kwak, S. K., & Kim, J. H. (2017). Statistical data preparation: management of missing values and outliers. *Korean journal of anesthesiology*, 70(4), 407.
- Lokale Democratie. (z.d.). *Lokale Democratie (programma Democratie in Actie)*. Democratie in Actie. Geraadpleegd op 2 februari 2021, van <https://lokale-democratie.nl/cms/view/57979264/over-lokale-democratie>
- Macintosh, A., Coleman, S., & Schneeberger, A. (2009, September). eParticipation: The research gaps. In *International Conference on Electronic Participation* (pp. 1-11). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Medaglia, R. (2012). eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011). *Government Information Quarterly*, 29(3), 346–360. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.Naranjo.02.010>
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the US federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123-130.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- Moon, M. J., & Norris, D. F. (2005). Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. *Information systems journal*, 15(1), 43-60.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information systems research*, 2(3), 192-222.
- Morse, J. M. (1991). Strategies for sampling. *Qualitative nursing research: A contemporary dialogue*, 127-145.
- Norris, D. F. 2003. Building the virtual state... or not? A critical appraisal. *Social Science Computer Review* 21 (4):417–24. doi:10.1177/0894439303256728.

- Nurunnabi, A. A. M., Nasser, M., & Imon, A. H. M. R. (2016). Identification and classification of multiple outliers, high leverage points and influential observations in linear regression. *Journal of Applied Statistics*, 43(3), 509-525.
- Omolo, E. O. (2016). *Influence of Technology Adoption Factors on E-participation in Kenya sMdas* (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
- Ochara, N. M., & Mawela, T. (2015). Enabling social sustainability of e-participation through mobile technology. *Information Technology for Development*, 21(2), 205-228.
- Palvia, S. C. J., & Sharma, S. S. (2007, December). E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. In *International Conference on E-governance* (Vol. 5, No. 1-12).
- Parycek, P., Sachs, M., Sedy, F., & Schossböck, J. (2014, September). Evaluation of an E-participation project: Lessons learned and success factors from a cross-cultural perspective. In *International Conference on Electronic Participation* (pp. 128-140). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Pearse, N. (2019, June). An illustration of deductive analysis in qualitative research. In *18th European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies* (p. 264).
- Pertusa-Ortega, E. M., Zaragoza-Sáez, P., & Claver-Cortés, E. (2010). Can formalization, complexity, and centralization influence knowledge performance? *Journal of Business Research*, 63(3), 310-320.
- Pina, V., & Torres, L. (2015). Chapter 14: The Managers' View of Participation Processes with Citizen Panels. In H. Kubicek, L. Torres, & G. Aichholzer (Eds.), *Evaluating e-Participation: Frameworks, Practice, Evidence (Public Administration and Information Technology Book 19)* (1st ed. 2016 edition, pp. 289–305). Springer.
- Pollitt, C. (2002). Clarifying convergence. striking similarities and durable differences in public management reform. *Public Management Review*, 4(1), 471–492.
- Reddick, C. G. (2004). Empirical models of e-government growth in local governments. *E-Service Journal*, 3(2), 59–74.
- Reddick, C. G., & Norris, D. F. (2013). Social media adoption at the American grass roots: Web 2.0 or 1.5? *Government Information Quarterly*, 30(4), 498–507.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.011>
- Reddick, C. G., & Norris, D. F. (2013A). Social media adoption at the American grass roots: Web 2.0 or 1.5? *Government Information Quarterly*, 30(4), 498–507.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.011>
- Reddick, C., & Norris, D. F. (2013B). E-participation in local governments: An examination of political-managerial support and impacts. *Transforming Government: People, Process and Policy*.

- Rijksoverheid. (2017). *Vertrouwen in de toekomst Regeerakkoord 2017 – 2021*.
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2017/10/10/regeerakkoord-2017-vertrouwen-in-de-toekomst>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations, 5th Edition* (5th Edition). Simon & Schuster.
- Roulston, K., & Choi, M. (2018). Qualitative interviews. *The SAGE handbook of qualitative data collection*, 233-249.
- Salkind, N. J. (2013). *Statistics for People Who (Think They) Hate Statistics* (5de ed., Vol. 2013). SAGE Publications.
- Saris, W. E., & Gallhofer, I. (2004). Operationalization of social science concepts by intuition. *Quality and Quantity*, 38(3), 235-258.
- Steinbach, M., Sieweke, J., & Süß, S. (2019). The diffusion of e-participation in public administrations: A systematic literature review. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 29(2), 61-95.
- Teirlinck, P., & Spithoven, A. (2008). The spatial organization of innovation: Open innovation, external knowledge relations and urban structure. *Regional Studies*, 42(5), 689-704.
- Van Thiel, S. (2015). *Bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*. Uitgeverij Coutinho.
- Van Thiel, S. V. (2000). *Quangocratization: Trends, causes and consequences*. [Sl: sn].
- Toots, M. (2019). Why E-participation systems fail: The case of Estonia's Osale. ee. *Government Information Quarterly*, 36(3), 546-559.
- Touchton, M., Wampler, B., & Spada, P. (2019). The digital revolution and governance in Brazil: Evidence from participatory budgeting. *Journal of Information Technology & Politics*, 16(2), 154-168.
- Truell, A. D. T. A. D. (2003). Use of internet tools for survey research use of internet tools for survey research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 21(1), 31.
- Verba, S. (1967). Democratic Participation. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 373(1), 53–78. <https://doi.org/10.1177/000271626737300103>
- Vigoda, E. (2003). Rethinking the identity of public administration: Interdisciplinary reflections and thoughts on managerial reconstruction. *Public Administration & Management: An Interdisciplinary Journal*, 8, 1-22.
- VNG. (z.d.). *VNG: Over de VNG*. Geraadpleegd op 12 juli 2021, van <https://vng.nl/artikelen/onze-leden#:~:text=Alle%20gemeenten%20van%20Nederland%20zijn,2020%20was%20het%20aantal%20355>).
- Yusuf, M., Adams, C., & Dingley, K. (2014, June). A novel framework of e-participation. In *Proceedings of the 14th European Conference on eGovernment* (p. 363).

De Zeeuw, A. (2019). *Digitale Democratie in de praktijk*. Geraadpleegd van <https://vng.nl/sites/default/files/2019-12/20191224-digitale-democratie-in-de-praktijk.pdf>

Zheng, Y., Schachter, H. L., & Holzer, M. (2014). The impact of government form on e-participation: A study of New Jersey municipalities. *Government Information Quarterly*, 31(4), 653-659.

Zolotov, M. N., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2018). E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review. *Computers in Human Behavior*, 81, 350-365.

Appendix A: Onderzoek context

In deze appendix wordt de context waarin dit onderzoek plaatsvindt toegelicht.

1.1 Democratie in Actie

Dit onderzoek wordt gedaan tijdens een afstudeerstage bij het programma 'Democratie in Actie' (DiA). Dit is een samenwerkingsprogramma welke in 2018 opgestart is en doorloopt tot 2022 (Democratie in Actie, z.d.). DiA betreft een samenwerking tussen de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en beroeps- en belangenverenigingen van raadsleden, griffiers, gemeentesecretarissen, wethouders en burgemeesters. Doel van DiA is het versterken, vernieuwen en verbinden van lokale democratie. Om deze reden richt het programma zich voornamelijk op gemeenten, maar waar mogelijk ook op provincies en waterschappen. DiA biedt deze partijen ondersteuning in de vorm van kennis, ervaringen of activiteiten. Daarnaast staat het programma lokale innovatietrajecten bij. Aangezien dit het werkveld breed maakt, is DiA onderverdeeld in 5 thema's, namelijk:

- Digitale participatie
- Uitdaagrecht
- Democratische energietransitie
- Democratie in Groningen
- Quick Scan Lokale Democratie

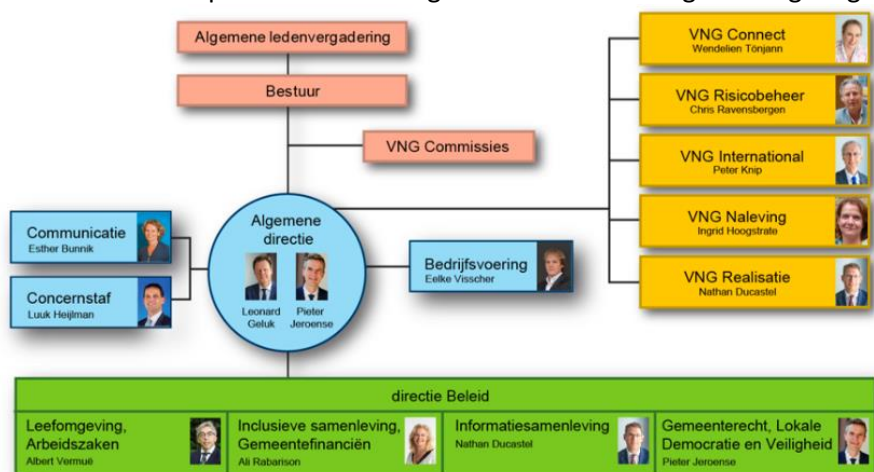
Daarnaast is het volgende thema toegevoegd:

- Corona: digitale beraadslaging en besluitvorming

Deze teams hebben elk teamleden welke voor VNG dan wel BZK actief zijn. Aangezien onderzoeker zelf aan VNG-zijde actief is, wordt deze organisatie ook kort besproken.

1.2 VNG

VNG werkt aan krachtige lokale overheden, door agendasettend te zijn op voor gemeenten relevante vraagstukken en ontwikkelingen. Tevens stellen zij lokale uitvoering centraal bij maatschappelijke opgaven. Gemeenten kiezen vrijwillig lid te worden bij VNG en verenigingsgeld af te staan. Alle 352 Nederlandse gemeenten zijn op dit moment lid (VNG, z.d.). Binnen de VNG heerst een verenigingsdemocratie, welke gestuurd wordt door algemene ledenvergaderingen, het bestuur, VNG-commissies en provinciale afdelingen. Dit uit zich in volgende organogram.



Afbeelding: VNG Organogram

VNG'ers die actief zijn in DiA vallen onder directie Beleid, team Lokale Democratie en Veiligheid.

1.3 DiA & e-participatie

Binnen DiA wordt door team 'Lokale Digitale Democratie' gewerkt aan e-participatie. Zo maken zij inspiratiegidsen en webinars om gemeenten te ondersteunen aan de slag te gaan met digitale participatie. Via informatiesessies brengen zij het onderwerp onder aandacht. Ook zijn zij initiatiefnemer in grootschalige provinciedeals, waarin verschillende gemeenten gezamenlijk een traject aangaan om digitale participatie projecten op te starten. Daarnaast kunnen gemeenten via een servicepunt contact opnemen voor individuele ondersteuning. Naast de focus op praktische uitvoering, pakken zij hun rol op in online participatieplatforma. Daarnaast fungeren zij als kennisknooppunt en pogen zij via samenwerkingen nieuwe kennis rond e-participatie te creëren (Democratie in Actie, z.d.).

Appendix B: Tabel met determinanten, auteurs en definities

Factoren gerelateerd aan de adoptie van e-participatie vanuit lens 1: innovatief vermogen	Auteurs
1. Omvang gemeente +	Dijkshoorn, 2015; Zheng, Lauer Schachter & Holzer, 2014; Reddick & Norris, 2013A; Homburg & Dijkshoorn, 2013; Moon & Norris, 2005; Reddick, 2004; Holden, Norris & Fletcher, 2003; Moon, 2002.
2. Organisatorische ruimte +	Steinbach, Siweke & Suß., 2019; Touchton, Wampler, & Spada, 2019; Krishnan et al., 2017 Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Damanpour 1991.
3. Houding management en politiek ten opzichte van innovatie +	Dijkshoorn, 2015; Reddick, & Norris, 2013B; Moon & Norris, 2005; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Damanpour 1991.
4. Centralisatie -	Dias, 2020; Faber, Geenhuizen & de Reuver, 2017; Dijkshoorn, 2015; Moon & Norris, 2005; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Brandyberry, 2003.
5. Specialisatie +	Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Brandyberry, 2003; Damanpour 1991.
6. Formalisatie -	Dias, 2020; Dijkshoorn, 2015; Moon & Norris, 2005; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Brandyberry, 2003; Damanpour 1991.
7. Interne communicatie +	Dijkshoorn, 2015; Moon & Norris, 2005; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Brandyberry, 2003; Damanpour 1991.

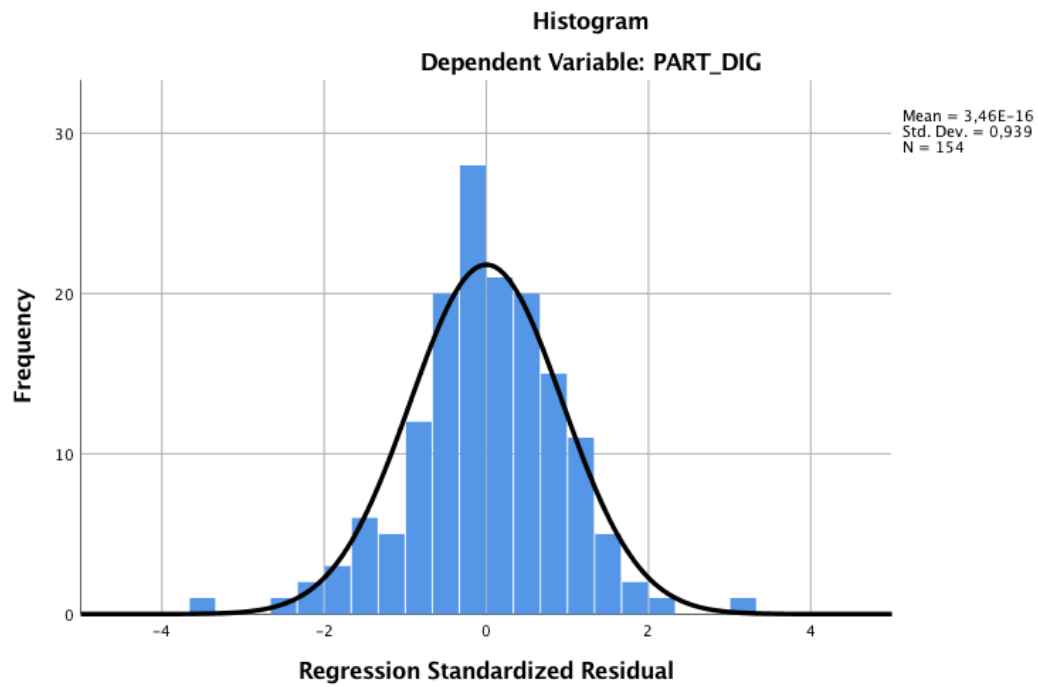
Factoren gerelateerd aan de adoptie van e-participatie vanuit lens 2: institutionele druk	Auteurs
1. Mimetisch isomorfisme +	Royo, Pina & Garcia-Rayado, 2020; Steinbach, Siweke & Suß, 2019; Hwang & Choi; 2017; Pina & Torres, 2015; Dijkshoorn, 2015.
2. Gedwongen isomorfisme +	Royo, Pina & Garcia-Rayado, 2020; Steinbach, Siweke & Suß, 2019; Pina & Torres, 2015; Dijkshoorn, 2015.

Factoren gerelateerd aan de adoptie van e-participatie vanuit lens 3: inspiratie en kennis	Auteurs
1. Experimenteermogelijkheden +	Dijkshoorn, 2015; Ferro, Loukis, Charalabidis & Osella, 2013; Al-Ghaith, Sanzogni, & Sandhu, 2010; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Rogers, 2003;
2. Locatie en contacten +	Dijkshoorn, 2015; Reddick & Norris, 2013B; Conroy & Evans-Cowley, 2006; Reddick, 2004
3. Zichtbaarheid +	Dijkshoorn, 2015; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Rogers, 2003;
4. Mate van complexiteit -	Steinbach, Siweke & Suß, 2019; Dijkshoorn, 2015; Omolo, 2016; Toots, 2019; Yusuf, Adams & Dingley, 2014; Greenhalgh, Macfarlane & Kyriakidou, 2004; Rogers, 2003;
5. Mate van compatibiliteit +	Dias, Bruzza, & Tupia, 2019; Dijkshoorn, 2015; Bekkers, Edelenbos & Steijn, 2011; Greenhalgh et al, 2004; Rogers, 2003;

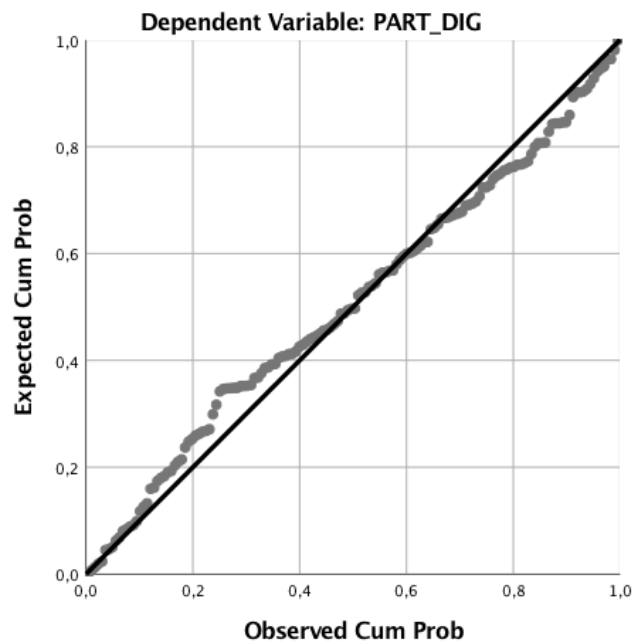
Omvang gemeente +	De omvang van een gemeente gebaseerd op het aantal inwoners en de hierop afgestelde beschikbare budgettaire middelen (Homburg & Dijkshoorn, 2013).
Organisatorische ruimte +	Een organisaties middelen voorbij de minimale benodigdheden voor het handhaven van de dagelijkse operationele activiteiten (Greenhalgh et al., 2004).
Houding management en politiek ten opzichte van innovatie +	Mate waarin midden- en topmanagers en de politiek een innovatiecultuur creëren, door steun en betrokkenheid. Dit is bepalend voor de mate waarin innovaties in de vorm van e-participatie gestimuleerd worden (Reddick & Norris, 2013; Moon & Norris, 2005).
Centralisatie –	De mate waarin besluitvormende autoriteit verspreid of geconcentreerd is in een organisatie (Damanpour, 1991).
Specialisatie +	Het aantal specifieke ‘niches’ waar de organisatie zich op richt en gespecialiseerde middelen in aanbiedt, en beschikking heeft over technische kennisbronnen. (Greenhalgh et al., 2004; Damanpour, 1991).
Formalisatie -	De mate waarin nadruk gelegd wordt op het volgen van regels en procedures, in het ondernemen van werk activiteiten voor de organisatie (Greenhalgh, et al., 2004).
Interne communicatie +	De uitgestrektheid van communicatie tussen verschillende organisatorische onderdelen (Greenhalgh, et al, 2004).
Mimetisch isomorfisme +	Organisaties welke functioneren in hetzelfde veld of netwerk voelen de drang om elkaar te imiteren (DiMaggio & Powell, 1983).
Gedwongen isomorfisme +	Formele en informele druk welke uitgeoefend wordt door organisaties waarmee een afhankelijkheidsrelatie bestaat of culturele verwachtingen binnen de maatschappij waarin zij functioneren (DiMaggio & Powell, 1983).
Experimenteermogelijkheden +	De mate waarin met een innovatie geëxperimenteerd mag worden op gelimiteerde basis (Rogers, 2003).
Locatie en contacten +	Geografische locatie en mate van urbanisatie welke bepalend zijn voor externe contacten (Norris & Reddick, 2013B).
Zichtbaarheid +	De mate waarin voordelen en resultaten van een innovatie zichtbaar zijn voor anderen (Rogers, 2003).
Mate van complexiteit -	De mate waarin een innovatie ervaren wordt als moeilijk om te begrijpen en gebruiken (Rogers, 2003).
Mate van compatibiliteit +	De mate waarin een innovatie wordt ervaren als consistent met bestaande waarden, ervaringen uit het verleden, de behoefte van potentiële adopters organisatorische of professionele normen en manieren van werken. (Rogers, 2003; Greenhalgh et al, 2004).

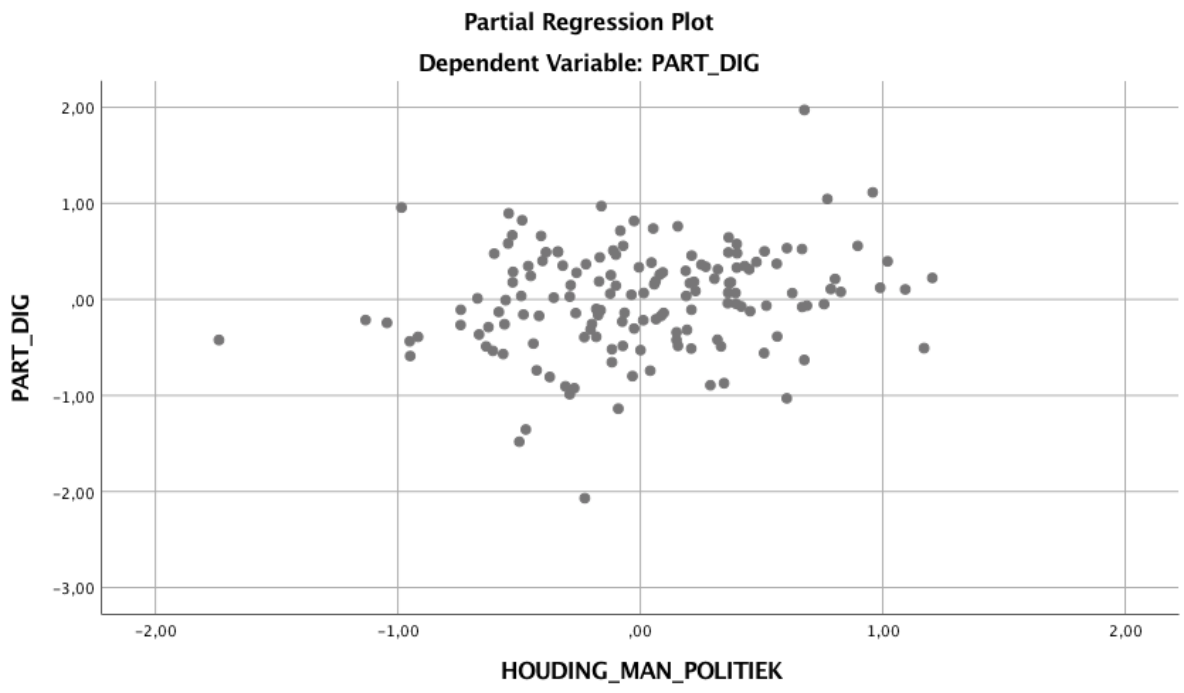
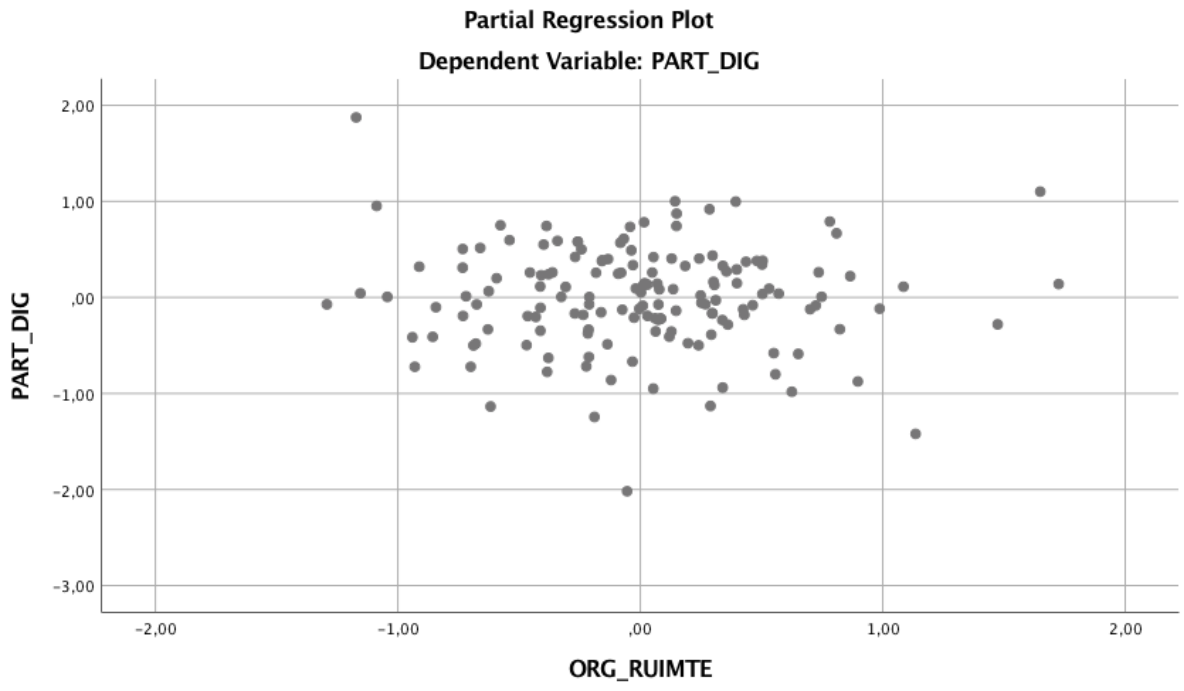
Appendix C: Operationalisering: enquête

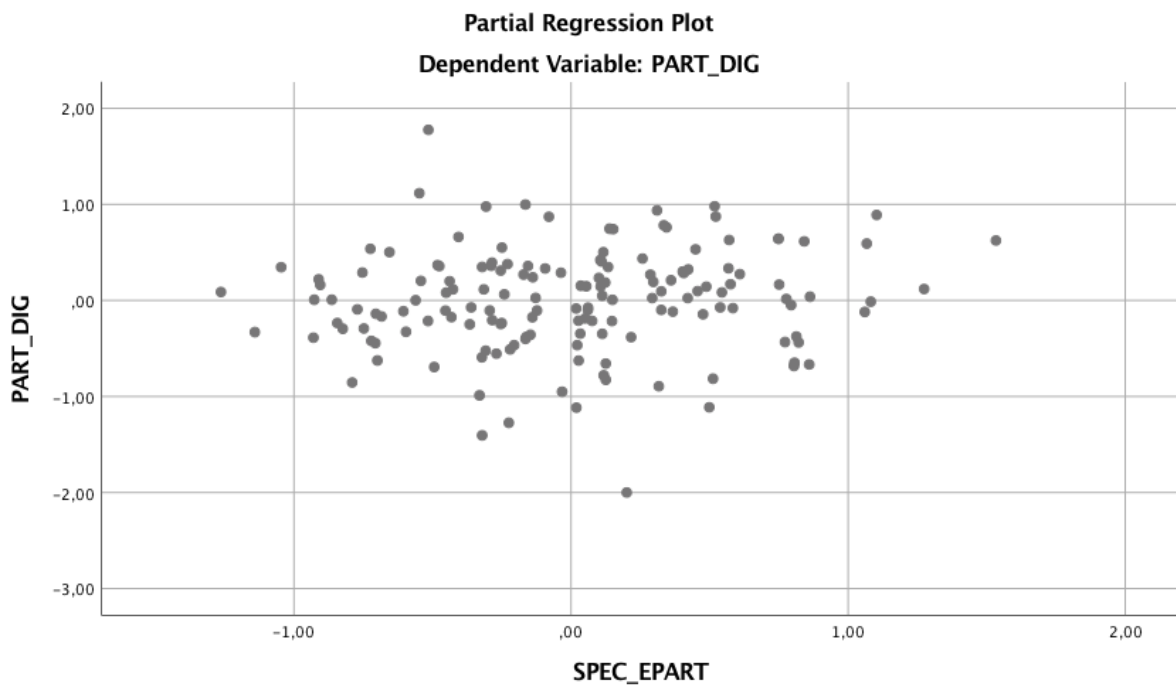
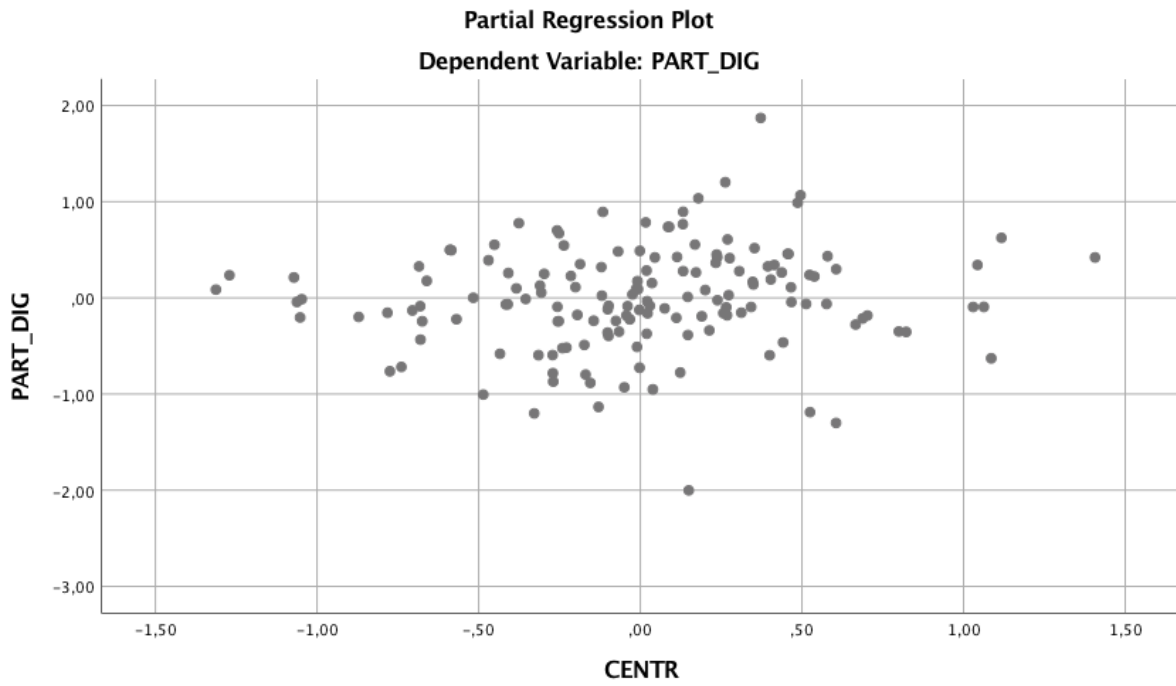
Appendix D: SPSS-resultaten

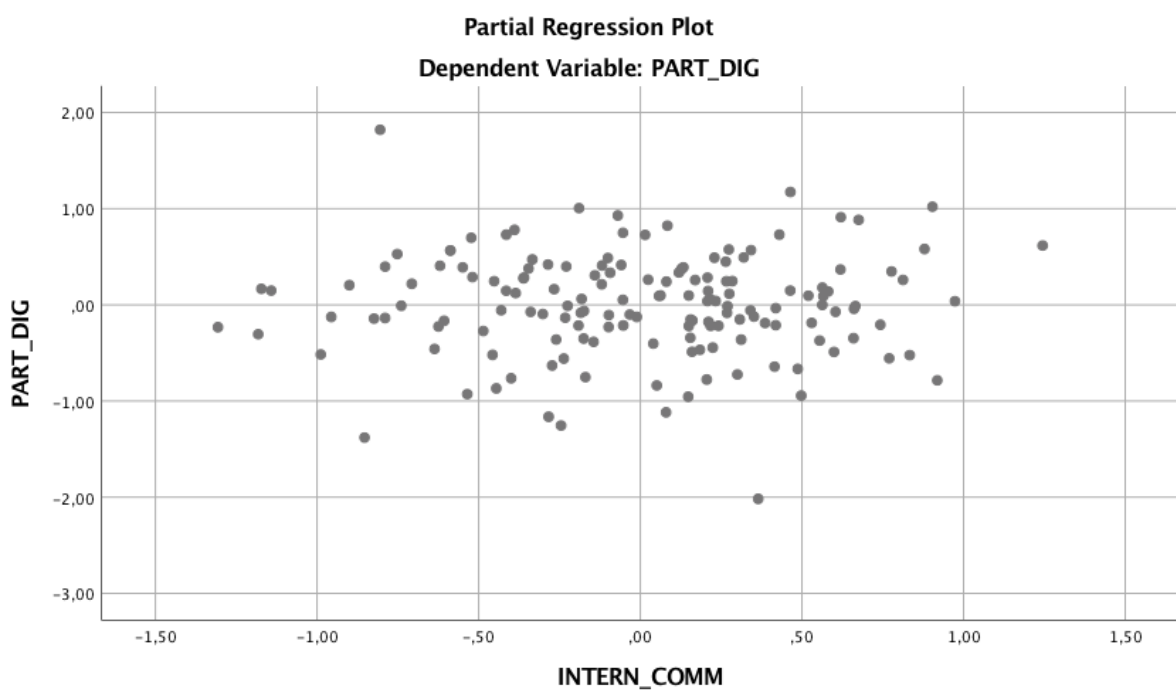
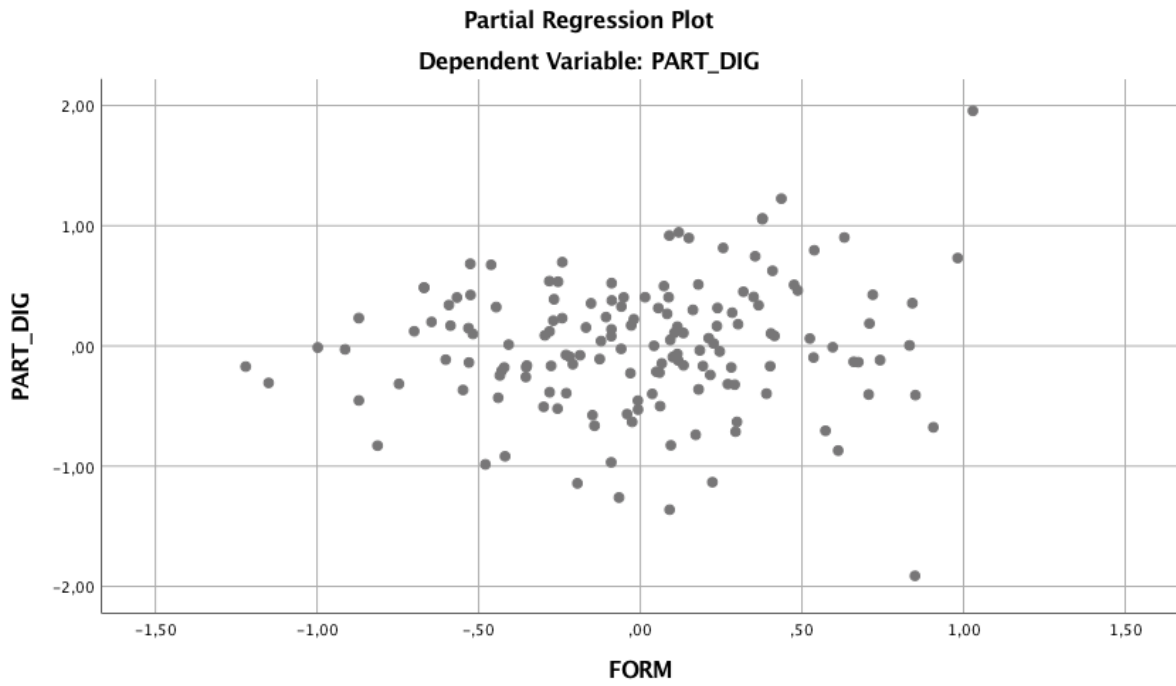


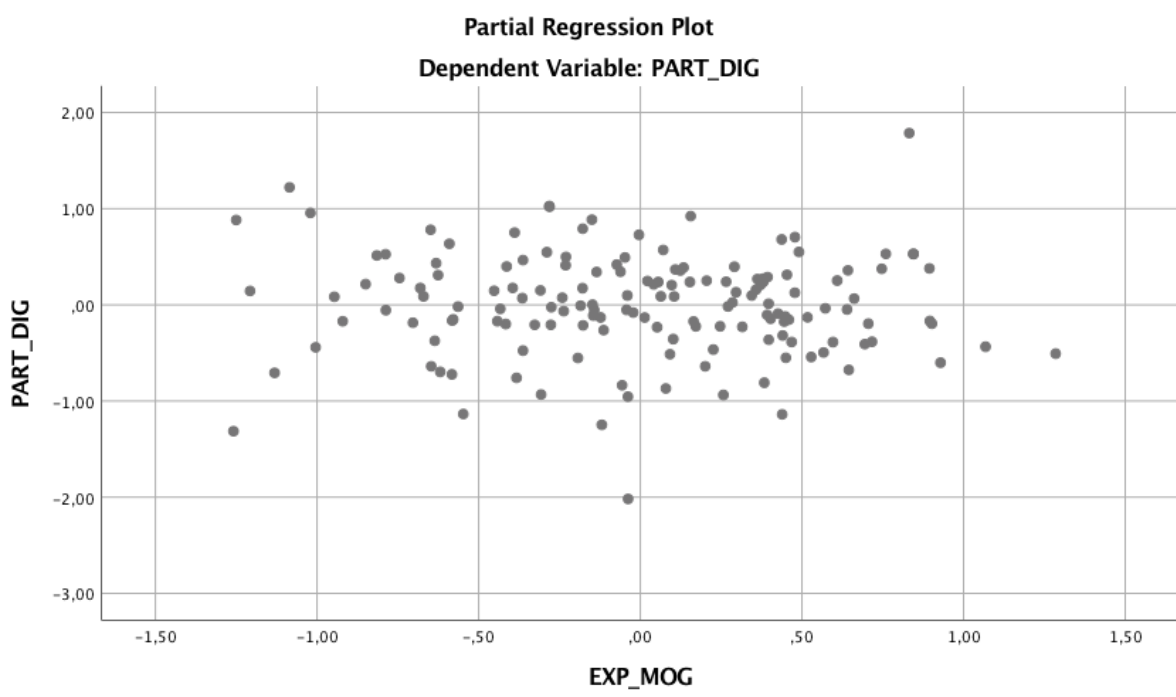
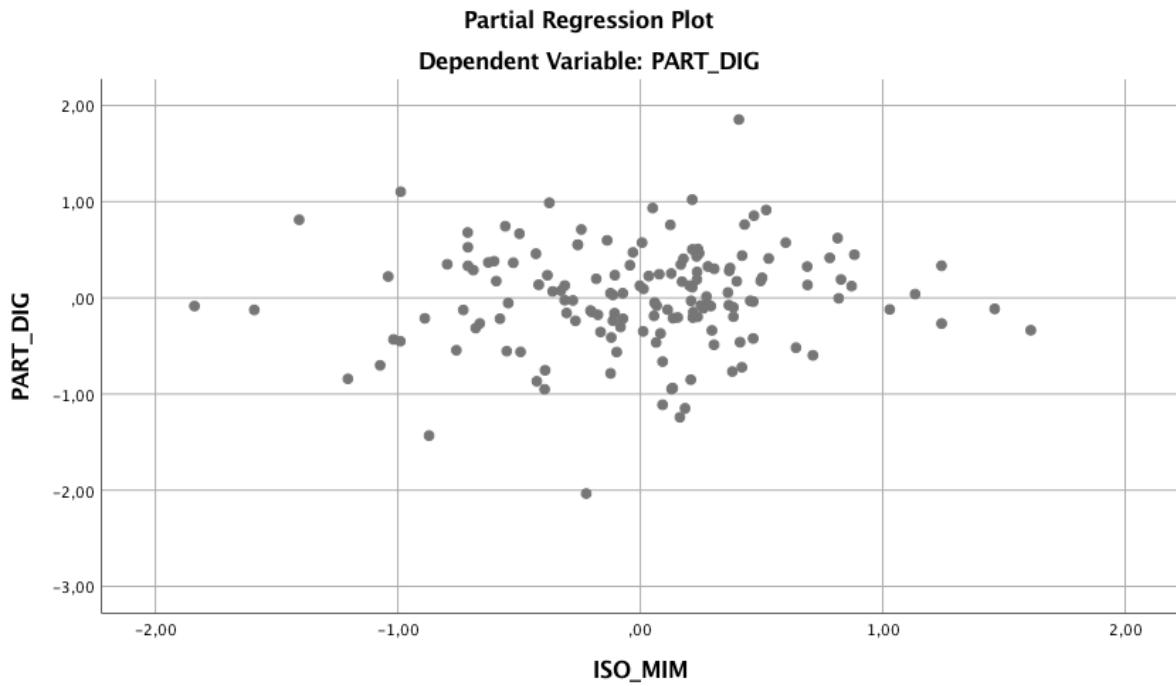
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

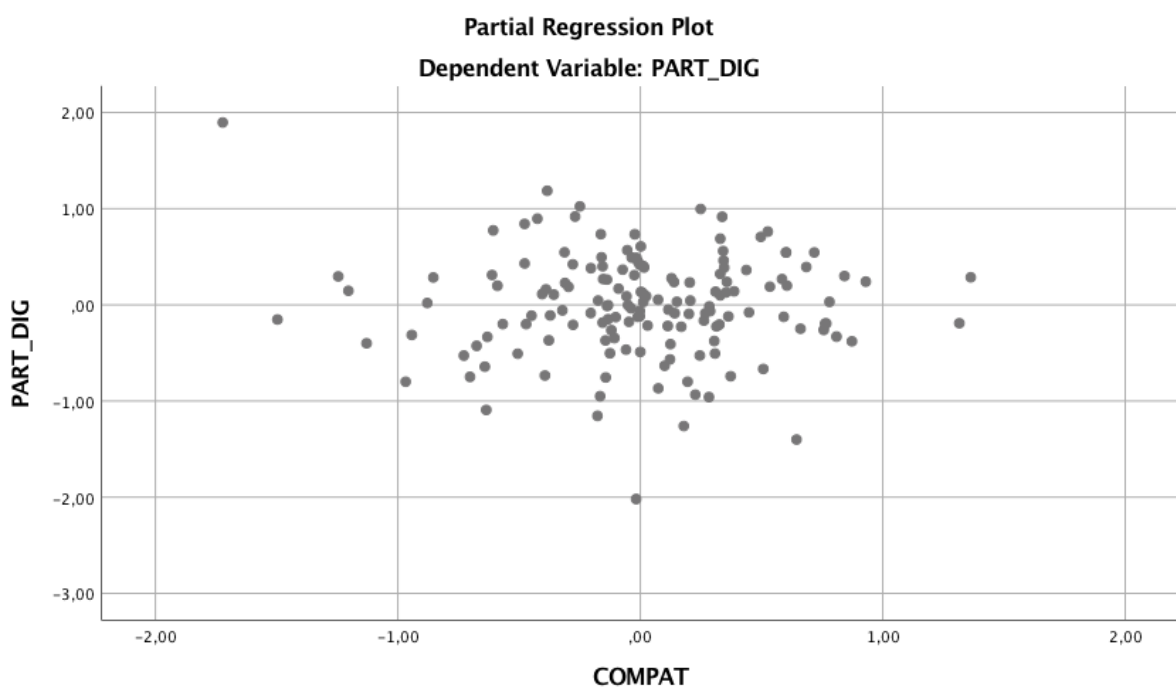
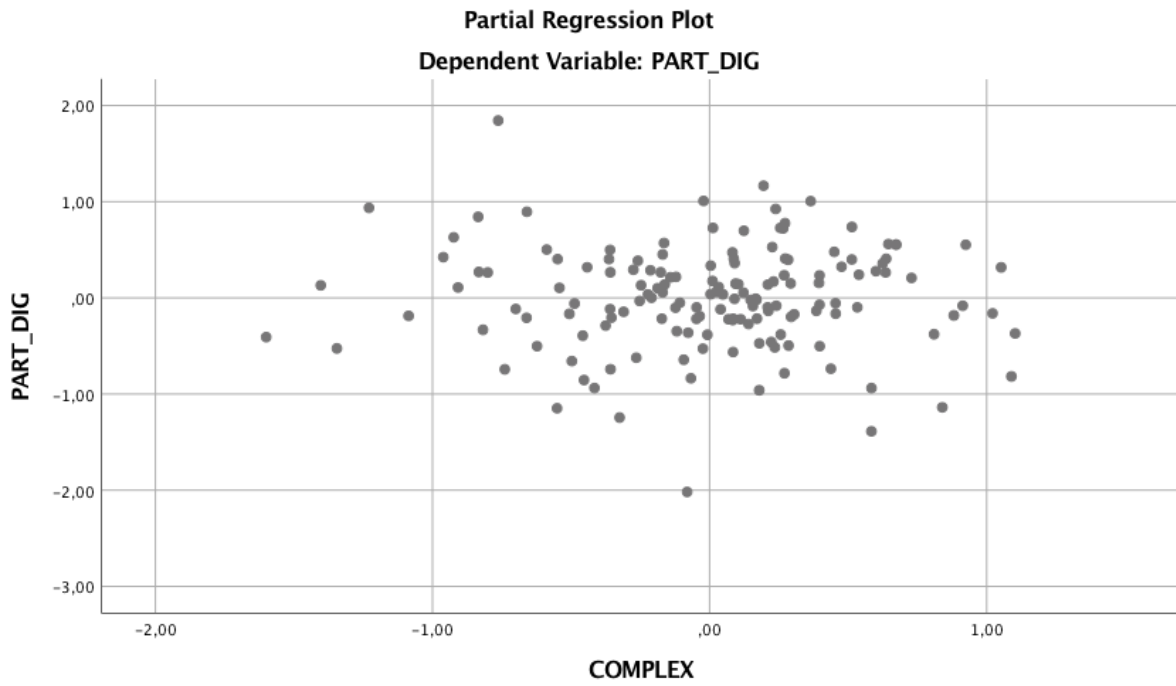


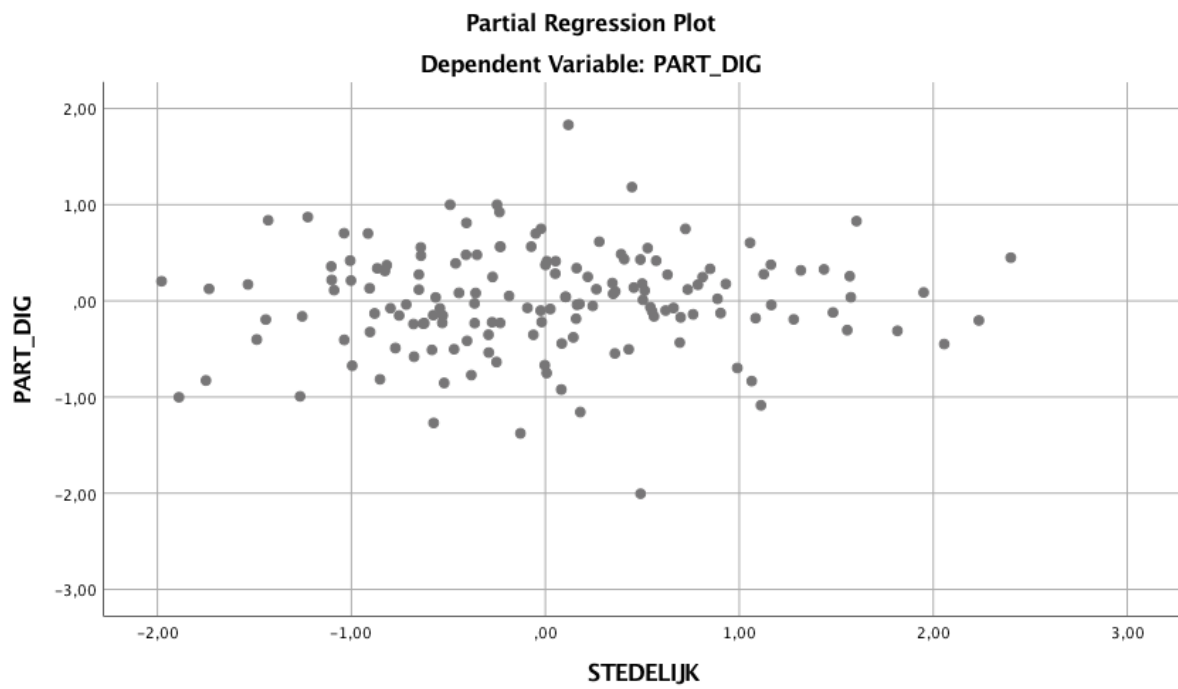
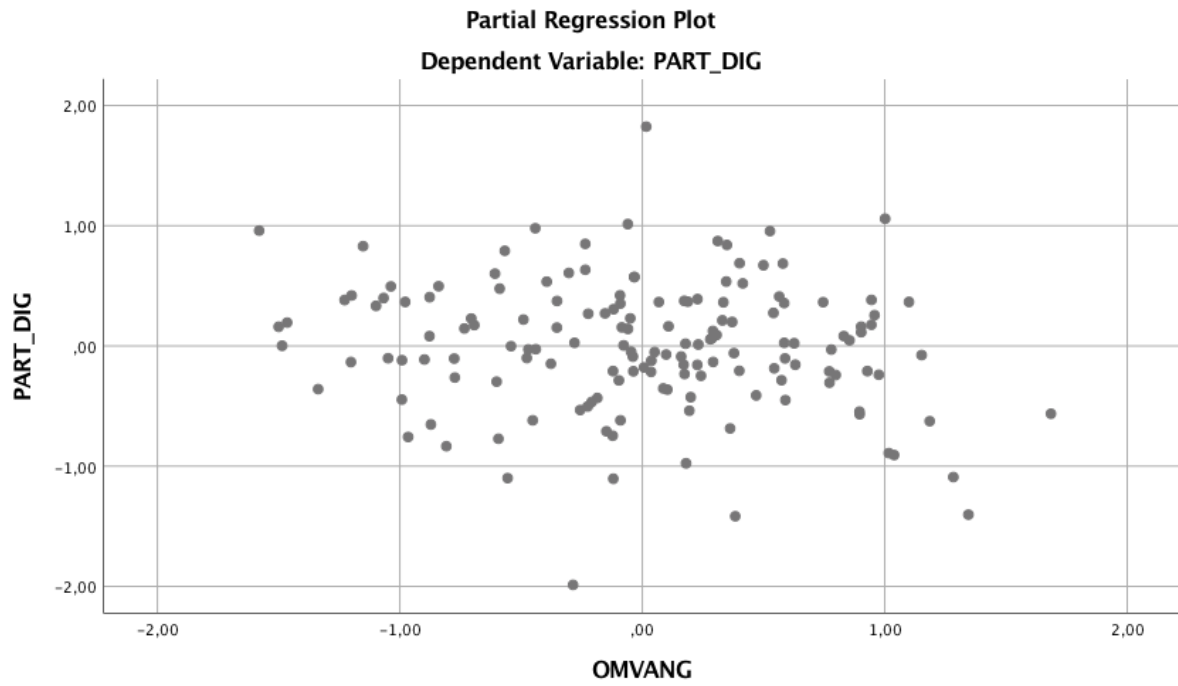


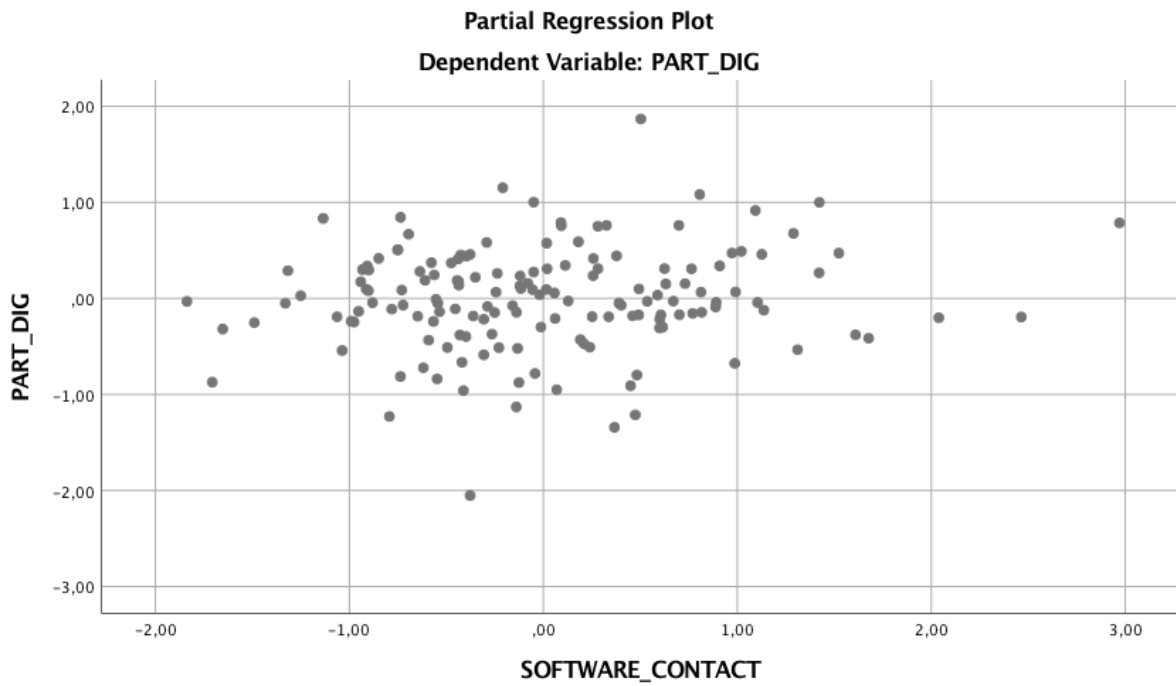
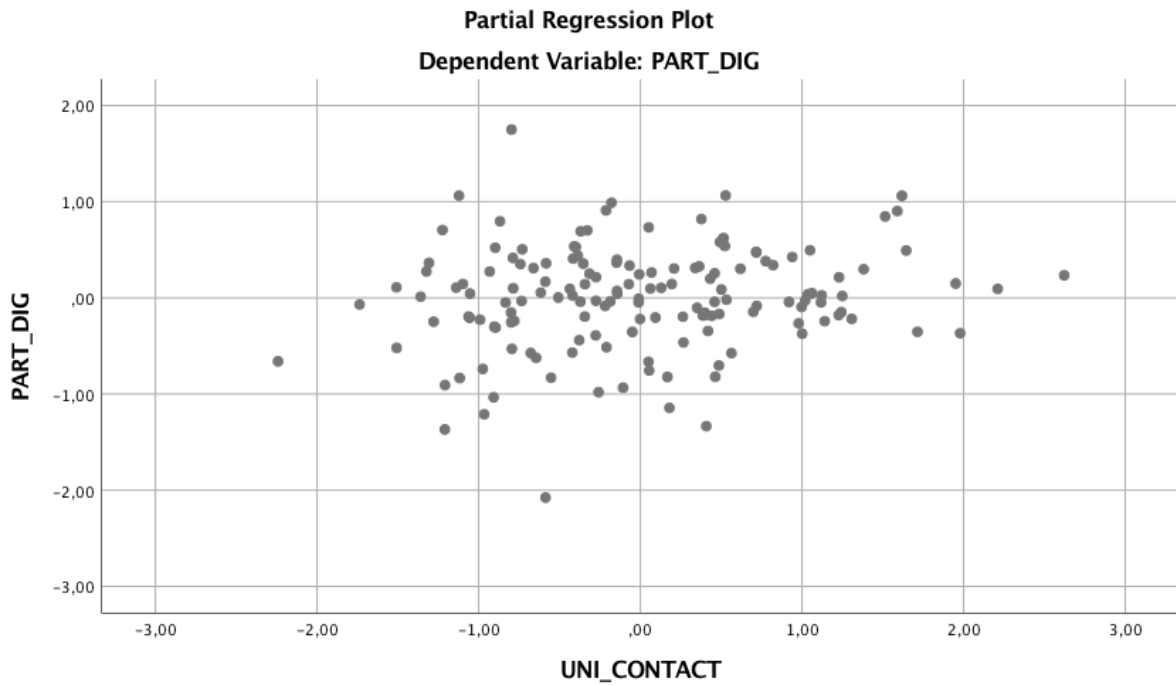


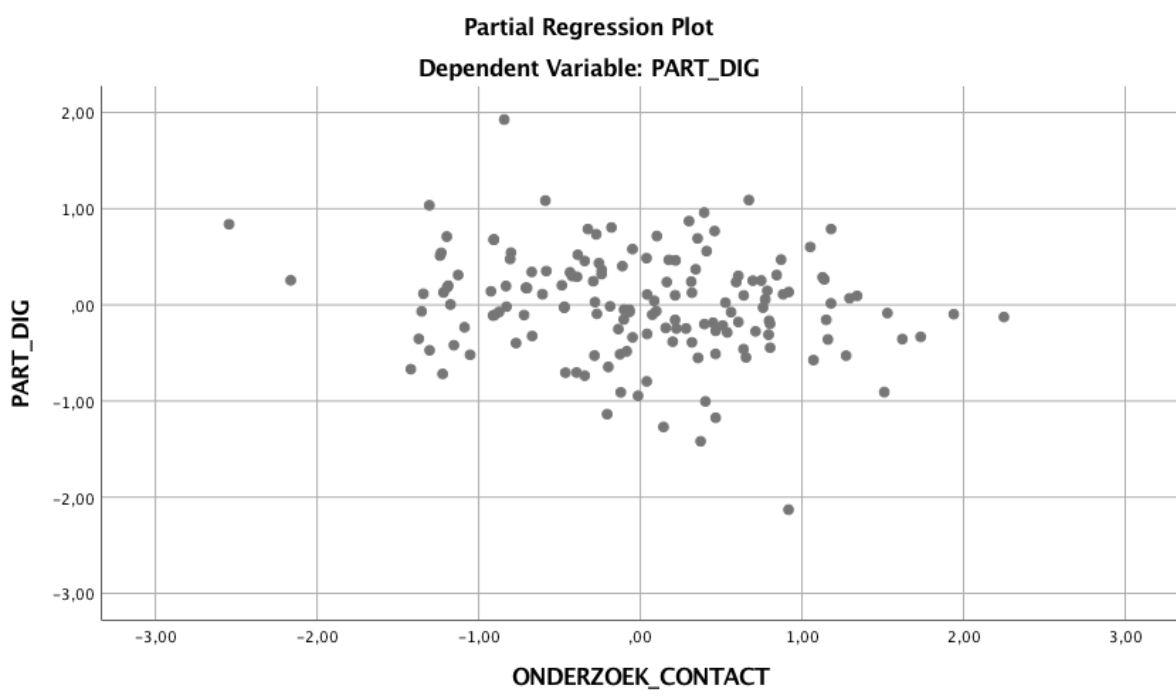
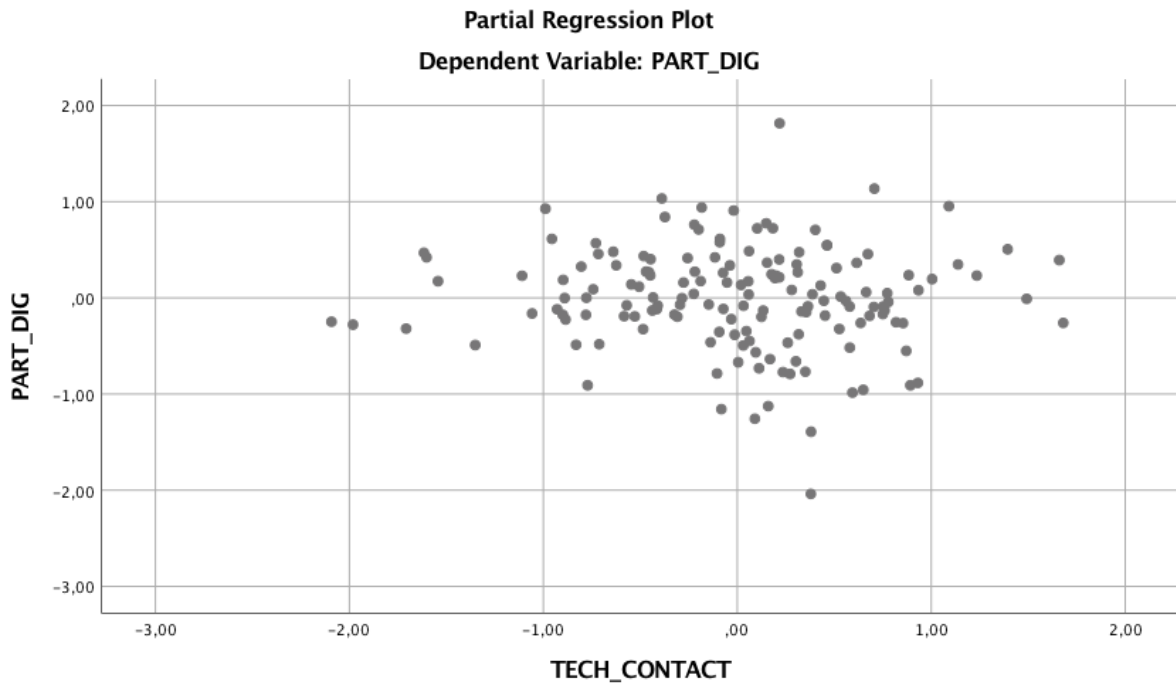


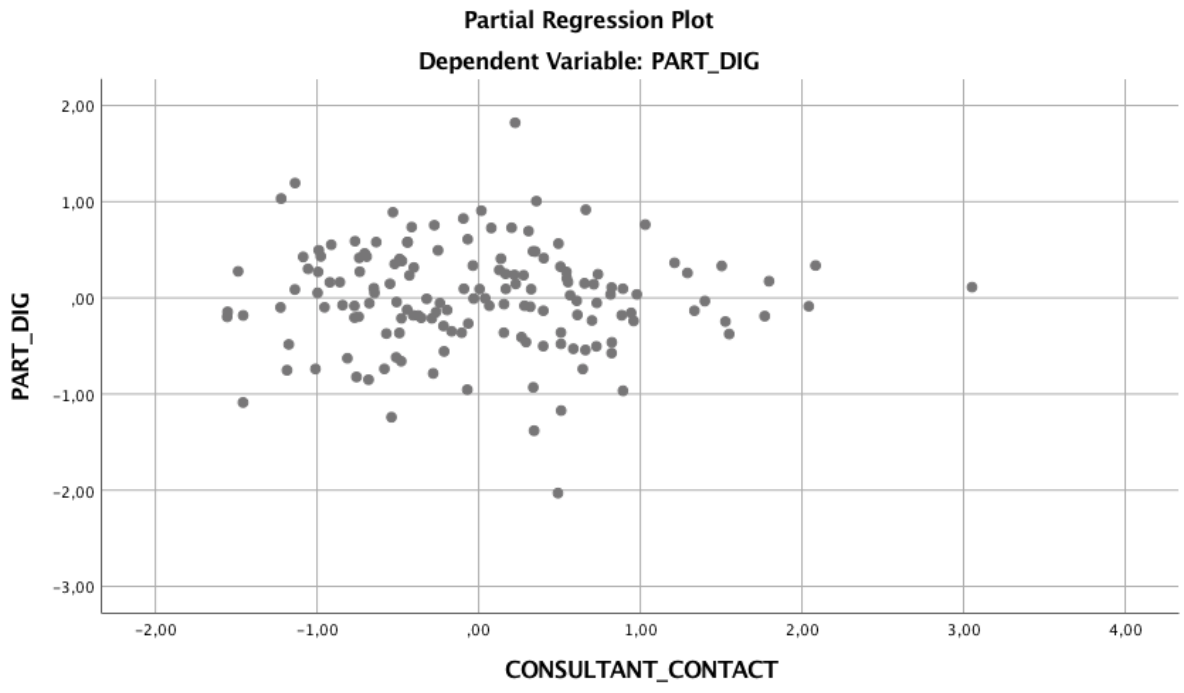












Appendix E: Interviewguide

Vertrouwelijk

Appendix F: Codeboom

Vertrouwelijk

Appendix G: Codeboek

Vertrouwelijk