

Massaal Digitaal Algemene bevindingen Highlight rapport

**Kwalitatief onderzoek naar barrières en oplossingen voor
meer gebruik van digitale overheidsdienstverlening**

Uitgevoerd door: GfK

Uw contact: Ineke Graumans

Tel.: +31643000402

E-mail: ineke@graumans.nu

Projectnummer: 35425

Datum: 23-04-2015

© **Auteursrecht voorbehouden**

Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de hiervoor genoemde instanties.

Inleiding

In de periode van 19 augustus 2014 tot 25 maart 2015 zijn in opdracht van het ministerie van Economische Zaken vijf casusonderzoeken uitgevoerd naar de bestaande barrières bij burgers en bedrijven voor het gebruik van digitale dienstverlening van de overheid en mogelijke oplossingsrichtingen om deze barrières weg te nemen. Er is gesproken met 41 burgers en met 51 representanten van bedrijven. Deze onderzoeken maken deel uit van Massaal Digitaal, één van de Doorbraakprojecten met ICT uit het regeerakkoord. De ambitie van Massaal Digitaal is dat burgers en bedrijven in 2017 met volle tevredenheid massaal gebruik maken van bestaande digitale voorzieningen om hun zaken met de overheid af te handelen.

1. Belangrijkste inzichten

- *Veel kansen voor toename gebruik van digitale dienstverlening*
De meeste burgers en bedrijven lijken bereid – of geven daar zelfs de voorkeur aan - het digitale pad te volgen, mits dit voldoet aan een aantal voorwaarden.
- *Grootste omslag lijkt nodig bij overheid, niet bij burgers of bedrijven*
De grootste uitdaging in het succes van Massaal Digitaal lijkt te liggen bij de overheid, niet bij burgers of bedrijven. Als de overheid de boel op orde heeft en dit communiceert en haar voorkeur voor deze route duidelijk maakt, dan lijken veel burgers en bedrijven te volgen.
- *Interne bewustwording van inhoud- en urgentieproblematiek*
In alle gelederen van de overheid, van balie tot directie, moet men er van doordrongen zijn dat, wil men de doelstelling van Massaal Digitaal bereiken binnen de gestelde termijn (2017), er werk aan de winkel is. De grootste stimulans hierbij kan zijn dat de kans op succes groot lijkt.
- *Alle neuzen dezelfde kant op: de route naar de overheid is digitaal*
De boodschap dat de digitale route de voorkeur heeft en dat deze route ook de beste route is, moet op alle niveaus actief en eenduidig worden uitgedragen en er moet naar worden gehandeld.
- *Top digitale dienstverlening*
Dat die route ook de beste route is, moet worden waargemaakt. De kwaliteitseisen die gesteld worden aan het digitale kanaal, product of dienstverlening zijn hoog. De meerwaarde van gebruik van deze route moet duidelijk zijn om burgers en bedrijven te kunnen verleiden deze te gebruiken. Op het terrein van usability (inhoud, vormgeving, functionaliteit) is soms nog verbetering nodig. Bewustwording van de kwaliteit van de dienstverlening (inclusief relatie met burger) vormt een algemeen punt van aandacht.
- *Introduceer verbetercyclus in digitale dienstverlening: test – verbeteren – test*
Daarmee komen ook casus specifieke barrières aan het licht, alleen sturen op generieke barrières is niet altijd voldoende.

- *Push & Pull: Communicatie met betrekking tot stimulering en ontmoediging is belangrijk*
Naast het feit dat de digitale dienstverlening op orde moet zijn, blijkt communicatie een belangrijke factor, zowel intern als extern. Onbekendheid met de digitale route en met de voorkeur van de overheid voor deze route, vormen belangrijke barrières.
- *Maak keuzes en communiceer: digitaal als het kan, alternatief als het moet*
Het is nu niet helemaal duidelijk wat er wel en wat er niet kan via de digitale route, en wat wenselijk is te regelen via die route. Daardoor ontstaan er barrières die weggenomen kunnen worden door hier helder over te communiceren. Behoud altijd de mogelijkheid tot persoonlijk contact (met ter zake kundige).
- *Verken de mogelijkheden voor uniformiteit*
Pluriformiteit van de overheid leidt tot veel verschillende formats. Met name bedrijven vragen om meer uniformiteit. Daarbij kan ook gedacht worden aan één voordeur, zodat in de beleving van de gebruiker toegang via één platform plaatsvindt, terwijl dit achter de deur gescheiden is. Gemeentes worden genoemd in dit kader.
- *Gebruik best practices als referentie*
Niet alleen in de private sector, maar ook in de publieke sector zijn voorbeelden van goede digitale dienstverlening. Het wiel hoeft niet helemaal opnieuw te worden uitgevonden.
- *Voor bedrijven: behoud informeel persoonlijk contact*
Voor zowel bedrijven als de overheid is het informele persoonlijke contact belangrijk, om zaken te regelen en om voeling te houden. Dit contact zou misschien wel (deels) op een andere wijze gewaarborgd kunnen worden.
- *Waarborg (zelfstandige) toegang voor digibeten en burgers met onvoldoende basisvaardigheden*
Met name bij digibeten en burgers met onvoldoende basis- of computervaardigheden is er een onderliggende angst hun zelfstandigheid kwijt te raken in het voortschrijdende digitaliseringproces op alle fronten om hen heen. Zij noemen vaak andere argumenten (niet willen) waarachter dit schuilgaat.
- *Handelingsperspectief: burgers willen een menselijke overheid, bedrijven een samenwerkende overheid*
Misschien een handige leidraad om in gedachten te houden: uit de respons van burger spreekt een verlangen naar een menselijke overheid, die helder, aanspreekbaar en toegankelijk is. Bij bedrijven komt meer de roep om een samenwerkende overheid naar voren, die meedenkt en meewerkt. Overall verlangt men naar een relatie van gelijkwaardigheid en wederkerigheid.
- *Verplichting: overweeg verplichting waar mogelijk*

Als aan *alle* voorwaarden is voldaan – en daarbij moet de lat heel hoog liggen - dan kan verplichting worden overwogen voor specifieke diensten of producten, voor wie en waar dat kan. Het is bekend dat dit een lastig punt is en het vereist grote omzichtigheid, maar zowel burgers als bedrijven lijken hier niet onwelwillend tegenover te staan.

2. Barrières algemeen

- Uit alle casuonderzoeken die zijn uitgevoerd in het kader van Massaal Digitaal blijkt dat alle barrières voor het gebruik van digitale dienstverlening zijn terug te voeren naar vier determinanten - weten, willen, kunnen, moeten - de drivers achter gedrag:

WETEN	weet niet - weer vergeten
WILLEN	wil niet
KUNNEN	kan het niet - kan niet goed genoeg - hèt kan niet
MOETEN	geen noodzaak - geen verplichting

- Vaak overlappen drivers en versterken zij elkaar, bovendien zit er een 'volgordelijkheid' in. Gebruik maken van een digitaal kanaal begint immers bij 'weten', vervolgens moet men ook 'willen' en daarna nog 'kunnen'. Als de uitkomst bij al deze drivers positief of neutraal is kan men er toch nog voor kiezen om het niet te doen, vanwege de driver 'moeten'.

3. Barrières en oplossingen burgers en bedrijven

- In schema de gevonden barrières die zowel bij burgers als bij bedrijven spelen:

WETEN	WILLEN	KUNNEN	MOETEN
<ul style="list-style-type: none"> • Onbekendheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Tevredenheid ander kanaal (gemak, snelheid) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tekort schieten digitaal kanaal 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbieden ander kanaal / ontmoedigen digitaal kanaal
<ul style="list-style-type: none"> • Niet aangereikt door overheidsinstantie 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontbreken persoonlijk contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Grenzen digitaal (Dialog, interactie, fysieke overdracht noodzakelijk) 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet hoeven (geen noodzaak, geen toegevoegde waarde)
<ul style="list-style-type: none"> • Gewoonte (onbewust) 	<ul style="list-style-type: none"> • Negatieve ervaring met digitaal kanaal 	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende basisvaardigheden (lezen, schrijven) 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen verplichting
	<ul style="list-style-type: none"> • Ongeschikt voor maatwerk (in perceptie) 	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende computervaardigheid en 	

- De oplossingen voor barrières:

- ☒ *Onbekendheid, niet aangereikt door overheidsinstantie, gewoonte*
 - ☑ Hier valt nog een wereld te winnen met communicatie en marketing.
 - ☑ Informeer duidelijk, direct en to the point over het digitale kanaal / product, de mogelijkheden, wat er voor geregeld moet worden, de voordelen (en maak dit waar).
 - ☑ Vraag, als daar de voorkeur ligt, om er gebruik van te maken of om te prioriteren (niet alleen informeren).
 - ☑ Breng het kanaal / product prominent onder de aandacht.
 - ☑ Leg minder nadruk op andere kanalen.

- ☒ *Tevredenheid ander kanaal, niet hoeven (geen noodzaak, geen toegevoegde waarde)*
 - ☑ Verleiding: Communiqueer de voordelen van het digitale product / kanaal boven de onwenselijke route (en maak deze waar).
 - ☑ Ontmoediging: Overweeg de alternatieve route minder aantrekkelijk te maken.
 - ☑ Vraag: als het hen wordt gevraagd is een deel van hen bereid het te doen, ook al zien zij geen directe voordelen of zijn ze tevreden met de huidige route.

- ☒ *Ontbreken persoonlijk contact*
 - ☑ Menselijke overheid: Verken mogelijkheden voor persoonlijk contact en interactie via de digitale route.
 - ☑ Faciliteer persoonlijk contact via een ander kanaal, indien noodzakelijk.
 - ☑ Met een voorkeur voor persoonlijk contact wordt soms de achterliggende barrière 'niet kunnen' verdoezeld (digibeten / onvoldoende basisvaardigheden). Wees hier alert op, want dan gelden andere oplossingen.

- ☒ *Tekort schieten digitaal kanaal, negatieve ervaring*
 - ☑ Biedt top digitale dienstverlening: verbeter kwaliteit digitale dienstverlening en producten.
 - ☑ Belangrijk onderdeel hierbinnen: verhoog usability (toegankelijkheid, begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid).
 - ☑ Communiqueer verbeteringen.
 - ☑ Introduceer verbetercyclus: test – verbeteren – test (usabilitytest).
 - ☑ Biedt mogelijkheid voor stellen van vragen of voor hulp.
 - ☑ Garandeer en communiqueer omkeerbaarheid bij fouten.
 - ☑ Leer van best practices (zowel privaat als publiek).
 - ☑ Communiqueer duidelijk wat wel en wat niet kan via digitale route.
 - ☑ Faciliteer persoonlijk contact via een ander kanaal, indien noodzakelijk.

- ☒ *Grenzen digitaal: ongeschikt voor maatwerk, dialoog / interactie / fysieke overdracht noodzakelijk*
 - ☑ Wees duidelijk in wat wel en wat niet digitaal kan, communiqueer dit.
 - ☑ Verken de mogelijkheden voor faciliteren van interactie / dialoog via digitale route.

- ☒ *Onvoldoende basisvaardigheden (lezen, schrijven), onvoldoende computervaardigheden*

- Richt communicatie ook op kinderen / partners / mantelzorgers voor bieden hulp.
- Biedt machtiging aan.
- Biedt hulp (telefonisch, op gemeentehuis, etc.), sommigen hechten zeer aan onafhankelijkheid en zelfstandigheid.
- Garandeer en communiceer omkeerbaarheid bij fouten.
- Communiceer helder en begrijpelijk voor alle niveaus.
- Biedt heldere en begrijpelijke handleiding en uitleg.
- Biedt contactpersoon.
- Biedt toegang via een ander kanaal.
- Deze barrière komt niet alleen bij burgers voor, maar ook bij bedrijven (hovenier, agrariër). Beperk aanbieden van oplossingen dus niet alleen tot burgers.

Aanbieden ander kanaal, ontmoedigen digitaal kanaal

- Eenduidigheid intern: Draag intern allemaal dezelfde boodschap uit (en biedt dus geen ander kanaal aan).
- Actieve stimulering: communiceer op alle fronten actief de boodschap 'gebruik bij voorkeur dit digitale kanaal / product'.

Geen verplichting

- Overweeg verplichting waar en voor wie het kan.
- Biedt altijd de mogelijkheid van een alternatieve route als het niet anders kan.
- Top digitale dienstverlening is een voorwaarde.
- Verplichting kan pas als aan alle andere voorwaarden is voldaan!

4. Barrières en oplossingen specifiek burgers

- Bij burgers spelen daarnaast nog specifieke barrières:

WETEN	WILLEN	KUNNEN	MOETEN
<ul style="list-style-type: none"> • weinig contactmomenten 	<ul style="list-style-type: none"> • weezin tegen internet 	<ul style="list-style-type: none"> • digibeet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • onbekendheid of weezin tegen DigiD 		
	<ul style="list-style-type: none"> • onzekerheid en angst 		
	<ul style="list-style-type: none"> • afhankelijkheid 		
	<ul style="list-style-type: none"> • veiligheid 		

weinig contactmomenten

- Verhoog traffic naar de website (dan komen burgers meer in contact met wat er digitaal mogelijk is en neemt vaardigheid toe).
- Digibeet / onvoldoende basisvaardigheden: weezin tegen internet, onbekendheid DigiD, onzekerheid en angst, afhankelijkheid*
 - 'Digitaal onvermogen' leidt niet alleen tot geen gebruik kunnen maken van digitale dienstverlening, maar ook tot weezin tegen die route. Argumenten onder 'niet willen' worden vaak gebruikt om onvermogen - 'niet kunnen' - te verdoezelen. Het is belangrijk dit onderscheid te onderkennen, want oplossingen moeten dan eerder gezocht worden voor de barrière 'niet kunnen'.
 - Het is opvallend dat scholing niet vaak geopperd wordt door burgers als oplossing, en als het al ter sprake is gekomen, dan in negatieve zin (niets geleerd, kwalitatief onder de maat). In dat kader: neem scholingsaanbod onder de loep, onderzoek rendement en beoordeling.
 - Zie verder: oplossingen onder 'onvoldoende basisvaardigheden' hierboven.
- Weezin tegen DigiD*
 - Ook bij niet-digibeten is soms sprake van weezin tegen DigiD (gedoe): overweeg in samenwerking met andere overheden of DigiD op meer punten kan worden ingezet, zodat ervaring en gewenning toeneemt.
- Veiligheid*
 - Benoem en garandeer veiligheid, communiceer dit.
 - Neem die verantwoordelijkheid en leg deze niet bij de burger neer (geen disclaimers).
 - 'Veiligheid' wordt soms ook als argument gebruikt om 'niet kunnen' te verdoezelen. Houd daar rekening mee.

5. Barrières en oplossingen specifiek bedrijven

- Barrières die specifiek bij bedrijven voorkomen:

WETEN	WILLEN	KUNNEN	MOETEN
<ul style="list-style-type: none"> • Geen uniformiteit (tussen gemeenten en overheidsinstanties) 	<ul style="list-style-type: none"> • Belang persoonlijk informeel contact 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Niet anoniem, maar vast contactpersoon 		
	<ul style="list-style-type: none"> • E Herkenning 		

- Geen uniformiteit*

- Verken de mogelijkheden tot meer uniformiteit: tussen digitale dienstverlening op verschillende niveaus en binnen die niveaus (rijk / provincie / gemeente), in frontoffice (één voordeur), in samenwerking met uitvoerende organen of andere partijen, in communicatie.

- Belang persoonlijk informeel contact, niet anoniem maar vast contactpersoon*
 - Bedrijven willen een samenwerkende overheid: voor bedrijven – maar ook voor de overheid - is het persoonlijke informele contact en ‘het korte lijntje’ met de contactpersoon van groot belang. Zorg dat dit behouden blijft.
 - Verken mogelijke andere vormen van informeel persoonlijk contact: netwerk?
 - Bekijk of (standaard) onderdelen die nu via persoonlijke contact worden geregeld, net zo goed digitaal geregeld zouden kunnen worden. Laat de contactpersoon dit bespreken met bedrijven.

- eHerkenning*
 - Communiceer helder, bondig, duidelijk en kernachtig over eHerkenning, zowel in inhoud als vorm.
 - Kijk of eHerkenning niet gratis kan worden aangeboden.
 - Kies beveiligingsniveau zorgvuldig, differentieer indien nodig: geen onnodige handelingen voor onnodige beveiliging (bijvoorbeeld voor producten die openbaar zijn)
 - Voer een usabilitytest uit (toegankelijkheid, begrijpelijkheid, gebruiksvriendelijkheid)
 - Ook wat betreft eHerkenning: streef naar top dienstverlening

6. Usability

- Belangrijke barrière vormt usability – gebruiksvriendelijkheid - van sites en digitale producten. De volgende slide¹ biedt een overzicht van alle facetten.

¹ Uit presentatie ‘Strategische tafel Usability – Massaal Digitaal’ 3 maart 2015

Usability

- **Generieke** (èn casus specifieke elementen)

<p style="text-align: center;">Inhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Grens</i> • <i>Volledig</i> • <i>Juist</i> 	<p style="text-align: center;">Functionaliteit: structuur en navigatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Logisch en Intuïtief</i> • <i>Vindbaar (zoekfunctie)</i> • <i>Helder en scherp (duidelijk en éénduidig)</i> • <i>Gelaagd</i>
<p style="text-align: center;">Vormgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Consistent</i> • <i>Min mogelijk tekst</i> • <i>Begrijpelijk</i> • <i>Eenvoud</i> 	<p style="text-align: center;">Functionaliteit: algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Flexibiliteit</i> • <i>Persoonlijk</i> • <i>Interactie</i> • <i>Omkeerbaar</i> • <i>Snel & accuraat</i> • <i>Veilig</i> • <i>Privacy</i>

Ineke@Graumans.nu

03-03-15 10