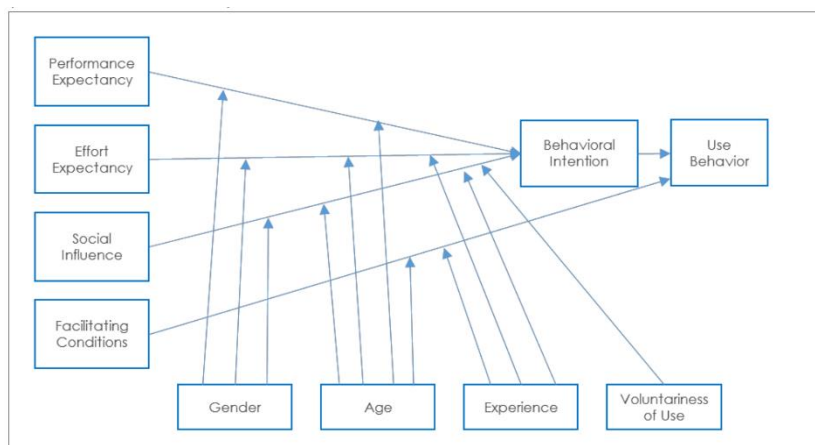


Innovatieve dienstverlening. Een scenario-onderzoek onder de gebruikers van Loket.nl.

In het kader van het project Innovatieve Dienstverlening doet kenniscentrum ICOON onderzoek naar de omstandigheden waaronder ondernemers gebruikmaken van online platforms voor het afnemen van diensten. Daarnaast is het de vraag of en op welke wijze samenwerking daarbij een rol kan spelen. Uit een overzicht van de literatuur (Korte & Koster, 2016) zijn de volgende twee conclusies te trekken.

Ten eerste is een aantal kenmerken van platforms van belang voor het beantwoorden van de vraag of ondernemers er gebruik van zullen maken of niet. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de betrouwbaarheid van het systeem, de kosten ervan, de toegevoegde waarde die het heeft, enzovoorts. Opmerkelijk genoeg verschillen de kenmerken die doorslaggevend zijn per studie. Dat wil zeggen dat zij niet in alle gevallen even belangrijk worden gevonden. Dat kan ermee te maken hebben dat andere factoren, zoals kenmerken van de gebruiker, een rol spelen. In wetenschappelijk onderzoek naar het verklaren van gebruik van technologie heeft dit geleid tot een model waarin zowel de kenmerken van het systeem als de kenmerken van de gebruiker worden meegenomen. Dit Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)-model (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003) voorspelt het gebruik van technologie aan de hand van (1) de verwachte prestaties van het systeem; (2) de verwachte inspanningen die vereist zijn; (3) de sociale druk die (potentiële) gebruikers ervaren; en (4) de ondersteuning die gebruikers krijgen en koppelt dit aan vier kenmerken van gebruikers, te weten: (1) hun geslacht; (2) hun leeftijd; (3) hun ervaringen; en (4) de mate waarin sprake is van vrijwilligheid van het gebruik. Figuur 1 geeft het UTAUT-model schematisch weer.

Figuur 1. Het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)-model (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003)



Ten tweede komt naar voren dat kleinere organisaties minder vaak gebruikmaken van online platforms dan grotere. Op zich is dat opmerkelijk aangezien kleinere organisaties juist voordeel kunnen hebben bij die online platforms, bijvoorbeeld doordat zij op die manier samen kunnen werken met andere organisaties. Over beide aspecten is in de literatuur over platforms weinig bekend. Het blijkt dat veel organisaties de voordelen van samenwerking wel zien, maar terughoudend zijn als het gaat om daadwerkelijk samenwerken via een online platform (Bernat & Koster, 2016). Het heeft daarom zin te achterhalen onder welke condities organisaties diensten afnemen via een online platform.

In dit rapport doen wij verslag van een onderzoek naar een aantal van die condities. De respondenten zijn ondernemers die op dit moment al diensten afnemen via Loket (in totaal hebben 70 mensen deelgenomen aan het onderzoek). Voor het opzetten van het onderzoek is het UTAUT-model van Venkatesh en anderen (2003) als uitgangspunt genomen. Daarbij richten wij ons op een aantal technische en sociale aspecten van de online dienst, te weten:

1. Kosteneffectiviteit
2. Betrouwbaarheid
3. Veiligheid
4. Bruikbaarheid dienst
5. Gebruiksgemak
6. Netwerkrelaties
7. Reputatie Loket
8. Delen en samenwerken

Daarnaast is een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten bevraagd, namelijk:

1. Omvang van het bedrijf
2. Geslacht
3. Leeftijd
4. Hoogst behaalde opleiding
5. Interesse in technologie
6. Tevredenheid Loket

Aan de hand van deze kenmerken van het systeem en de gebruikers is het mogelijk het bestaande model grotendeels te toetsen. Dat levert vervolgens een aantal praktische inzichten op. Daarnaast vormt het een uitbreiding, aangezien meer kenmerken worden meegenomen in het onderzoek. Ten slotte is nog een element toegevoegd doordat onderscheid gemaakt is in het type dienst dat wordt aangeboden via het platform. Tot dusver is dit in de literatuur onderbelicht gebleven, omdat het meestal de vraag is of mensen bereid zijn technologie te gebruiken en niet zozeer voor welke dienst zij dat willen gebruiken. Door dat onderscheid wel te maken, zorgt dit onderzoek ervoor dat we daar meer over te weten komen. In het huidige onderzoek is ervoor gekozen twee diensten te onderscheiden, namelijk de mogelijkheid tot het afsluiten van een verzekering en het bestellen van een bloemetje. Deze keuze sluit aan bij de diensten die via Loket afgenomen worden. Samengenomen levert dit de nodige praktische handvatten op voor het inrichten van een systeem voor het aanbieden van een online dienst.

Opzet van het onderzoek

De data zijn verzameld aan de hand van een vignetonderzoek. Bij deze methode wordt respondenten gevraagd zich in te leven in een denkbeeldige situatie. In dit geval heeft de situatie betrekking op de 8 technische en sociale aspecten van het platform, gecombineerd met de twee aangeboden diensten (een verzekering of een bloemetje). Deze aspecten worden willekeurig aangeboden aan de respondenten (in dit geval ondernemers die gebruik maken van Loket). Dat wil zeggen dat zij een omschrijving van het platform krijgen. Daarna wordt hen gevraagd aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat zij de dienst zouden afnemen onder de gegeven omschrijving. Met andere woorden, de deelnemers aan het onderzoek reageren op een situatie die zich zou kunnen voordoen in de werkelijkheid. Door verschillende mogelijkheden voor te leggen aan de respondenten kan worden nagegaan welke aspecten hun beslissing beïnvloeden.

De condities en de wijze waarop zij zijn omschreven in het vignet is samengevat in tabel 1.

Tabel 1. Vignetcondities

Conditie	Waarde	Omschrijving op het vignet
Kosteneffectiviteit	0	Het afnemen van de dienst is <i>niet goedkoper</i> via het platform
	1	Het afnemen van de dienst is <i>goedkoper</i> via het platform
Betrouwbaarheid	0	Het systeem wordt bijgehouden, maar bij een storing kunnen de meest recente <i>data kwijtraken</i>
	1	Dit platform is een <i>zeer stabiel systeem</i> en verlies van data is uitgesloten
Veiligheid	0	Dit platform voldoet aan de <i>minimale veiligheidseisen</i> (zoals een beveiligde internetverbinding)
	1	Dit platform is <i>zeer goed beveiligd</i> en wordt constant in de gaten gehouden
Bruikbaarheid dienst	0	Het <i>aantal handelingen</i> dat u moet verrichten voor het afnemen van de dienst blijft <i>gelijk</i> als u het platform gebruikt
	1	U hoeft <i>minder handelingen</i> te verrichten voor het afnemen van de dienst als u het platform gebruikt
Gebruiksgemak	0	Het <i>kost enige tijd</i> voor duidelijk is hoe het platform werkt
	1	Dit platform is <i>eenvoudig</i> in het gebruik
Netwerkrelaties	0	Dit platform wordt <i>niet door collega-ondernemers</i> gebruikt
	1	Dit platform wordt door <i>collega-ondernemers</i> gebruikt
Reputatie Loket	0	Dit platform wordt <i>niet aangeprezen</i> door experts
	1	Dit platform wordt door experts <i>aangeprezen</i>
Delen en samenwerken	0	Er zijn <i>geen mogelijkheden</i> voor het delen van kennis met anderen via het platform.
	1	Dit platform biedt de <i>mogelijkheid</i> tot het delen van kennis met anderen

De aangeboden dienst is een andere variabele in dit onderzoek. Dit is meegenomen door aan het begin van de omschrijving aan te geven of de aangeboden dienst een verzekering of een bloemetje is. Dat betekent dat individuele respondenten alleen hebben gereageerd op een van beide opties. 36 respondenten kregen de verzekeringsversie en 34 de versie met het bloemetje. In tabel 2 is een voorbeeldvignet gegeven.

Tabel 2. Voorbeeldvignet

<p><i>Probeer u zich in te leven in de volgende situatie:</i> Via Loket is het mogelijk diverse diensten af te nemen. Er wordt een nieuwe versie uitgebracht van dit online platform. In die nieuwe versie wordt een aantal extra diensten toegevoegd. Daarnaast kan het op verschillende manieren worden ingericht.</p> <p>Hieronder ziet u een omschrijving van de dienst en de inrichting van het platform. Kunt u aangeven hoe waarschijnlijk het is dat u deze dienst zou afnemen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het afnemen van de dienst is <i>niet goedkoper</i> via het platform • Dit platform is een <i>zeer stabiel systeem</i> en verlies van data is uitgesloten • Dit platform is <i>zeer goed beveiligd</i> en wordt constant in de gaten gehouden • U hoeft <i>minder handelingen</i> te verrichten voor het afnemen van de dienst als u het platform gebruikt • Dit platform is <i>eenvoudig</i> in het gebruik • Dit platform wordt <i>niet door collega-ondernemers</i> gebruikt • Dit platform wordt <i>niet aangeprezen</i> door experts • Dit platform biedt de <i>mogelijkheid tot het delen van kennis</i> met anderen
--

Daarnaast is de respondenten gevraagd naar een aantal achtergrondkenmerken (zie ook Korte & Koster, 2017). Op die manier is het onderzoekmodel te toetsen. Dat is op de volgende manier gedaan. Allereerst is per dienst onderzocht in hoeverre het gebruik ervan te verklaren is aan de hand van de kenmerken van de respondenten. Vervolgens voegen we de technische en sociale aspecten toe. Ten slotte hebben we modellen geschat die laten zien of de effecten van die technische en sociale aspecten verschillen naar de achtergrondkenmerken.

Factoren die een rol spelen bij het afnemen van een verzekering

Tabel 3 geeft een overzicht van de kenmerken van de respondenten die de vignetten hebben gekregen met de verzekering. In totaal waren dit 36 respondenten, die gezamenlijk 120 vignetten hebben ingevuld.

Tabel 3. Achtergrondgegevens vignet-studie dienst verzekering (N=36; 120 vignetten)

Variabele	Gem	SD	Min	Max
<i>Achtergrondkenmerken</i>				
Hoeveel werknemers heeft uw bedrijf?	60,20	54,21	3	260
Wat is uw geslacht?	0,51	0,51	0	1
Wat is uw geboortjaar?	1967	11,21	1952	1993
Wat is uw hoogst behaalde opleiding?	3,79	0,41	3	4
Interesse in technologie	3,90	0,74	2,33	5,00
Tevredenheid met Loket	4,04	0,53	3,00	5,00

N = 36 respondenten

In tabel 4.1, 4.2 en 4.3 staan de resultaten waarin de modellen zijn getoetst.

Kenmerken van de respondenten

Uit de resultaten van het eerste model blijkt dat er 2 kenmerken zijn die een rol spelen bij het verklaren van het afnemen van deze dienst. Dat zijn het geslacht en de leeftijd van de respondent. Vrouwen zijn minder geneigd de dienst af te nemen en naarmate respondenten ouder zijn is die geneigdheid ook lager. Hiervoor kunnen verschillende redenen bestaan. In de analyses waarin de kenmerken van de respondenten gekoppeld worden aan de vignetcondities is daar meer over te zeggen.

Technische en sociale aspecten

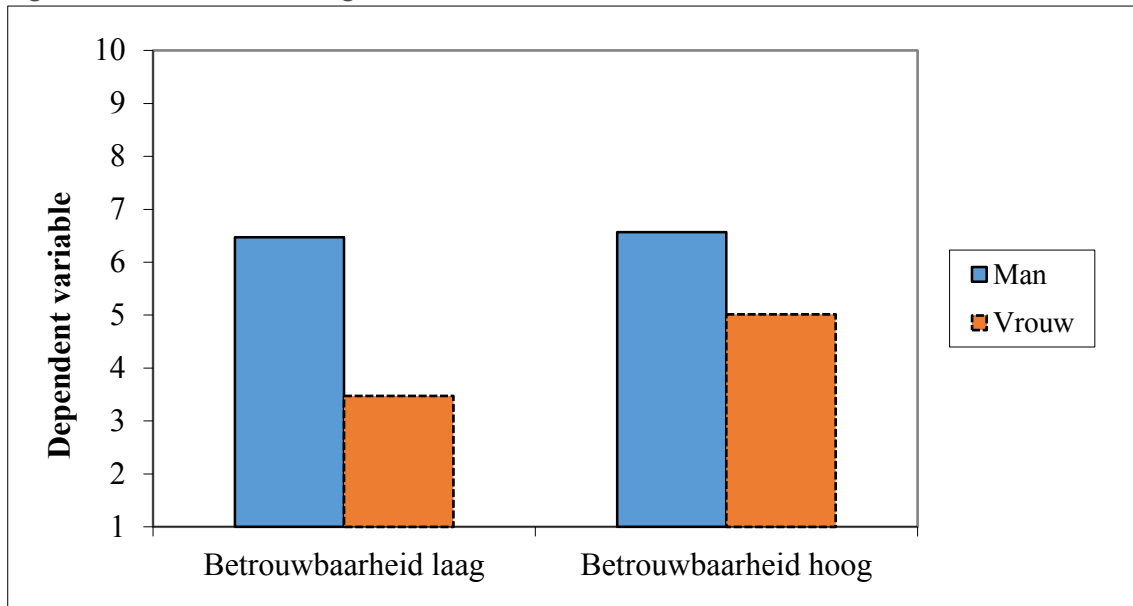
In model 2 worden de technische en sociale aspecten toegevoegd aan het model. Hier komt naar voren dat 1 aspect vooral van belang is voor het verklaren van het afnemen van de verzekering. De betrouwbaarheid van het systeem (dat wil zeggen dat het een stabiel en betrouwbaar systeem is waarbij het verlies van data uitgesloten is) blijkt doorslaggevend te zijn. Daarnaast speelt gebruiksgemak enigszins een rol. Dit effect betekent dat als het systeem eenvoudig is, de neiging kleiner is het af te nemen. Dit zou met het type dienst te maken kunnen hebben. Het lijkt erop dat gebruikers bij een verzekering de voorkeur hebben voor een systeem waarin enige barrières zijn gebouwd.

De combinatie van individu en systeem

Zodra de individuele kenmerken gecombineerd worden met de kenmerken van het systeem, komt het volgende patroon naar voren.

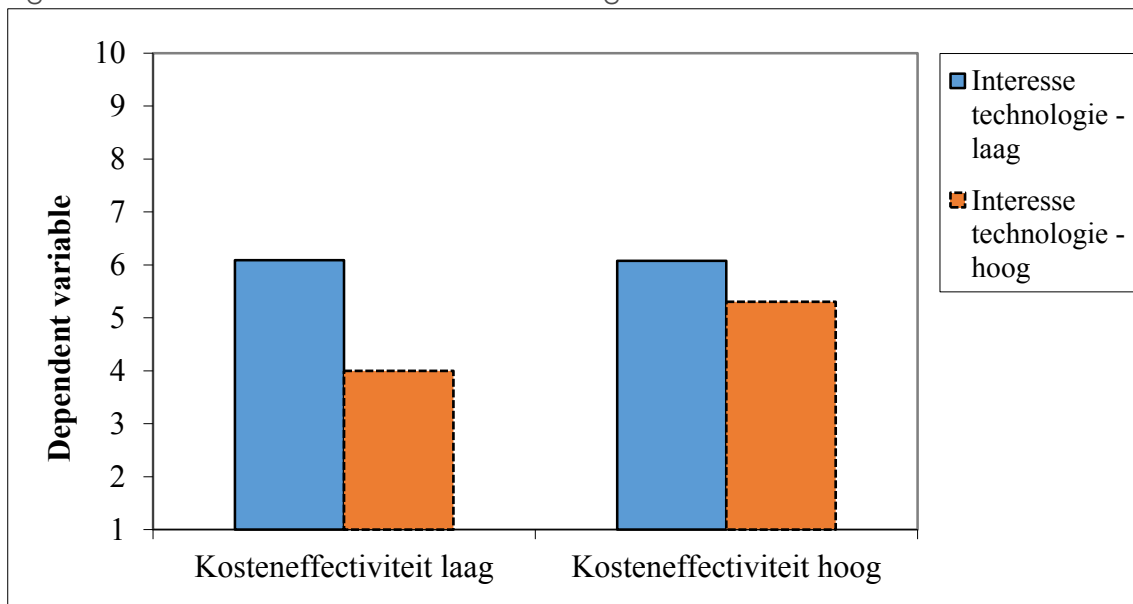
- Om te beginnen blijkt dat mannen en vrouwen verschillen in het belang dat zij toekennen aan betrouwbaarheid. Voor vrouwen is dit een belangrijkere vereiste van het systeem dan voor mannen. Figuur 2 laat zien hoe dit verband in elkaar zit. Over het geheel zijn mannen eerder geneigd de verzekering af te nemen dan vrouwen. Terwijl voor mannen betrouwbaarheid niet van belang is voor het afnemen van de dienst verzekering (de geneigdheid om de verzekeringsdienst af te nemen wordt niet groter of kleiner voor mannen), geldt dat voor vrouwen wel. Als het systeem betrouwbaarder is, zijn vrouwen meer geneigd de verzekering af te nemen dan wanneer het systeem een lage betrouwbaarheid kent.

Figuur 2. Interactie-effect geslacht en betrouwbaarheid



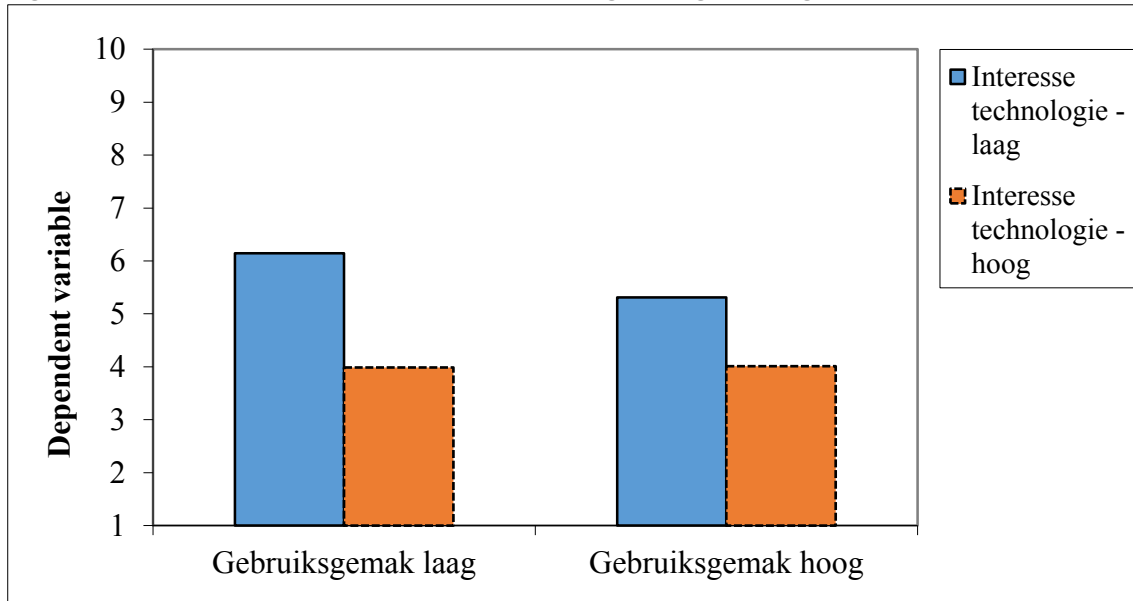
- Het toevoegen van leeftijd levert een slechter model op (in die zin dat het statistisch slechter voorspelt). De gevonden resultaten zijn waarschijnlijk instabiel en zouden in een vervolgstudie verder onderzocht moeten worden. Daarnaast blijkt het opleidingsniveau van de respondenten geen verschil te maken. Hetzelfde geldt voor het toevoegen van de grootte van de organisatie. De resultaten laten zien dat het belang dat wordt toegekend aan de technische en sociale aspecten van het systeem niet verschilt naar organisatiegrootte en opleidingsniveau.
- Voor interesse in technologie worden de volgende resultaten gevonden. Gebruikers met een grotere interesse in technologie blijken kosteneffectiviteit en gebruiksgemak belangrijker te vinden. Figuur 3 en 4 geven dit grafisch weer.

Figuur 3. Interactie-effect interesse in technologie en kosteneffectiviteit



Hierbij valt op dat de ondernemers die aangeven weinig interesse te hebben in technologie niet reageren op de kosteneffectiviteit van het systeem (voor deze groep is geneigdheid in beide gevallen even hoog), terwijl ondernemers die wel interesse hebben in technologie daar wel gevoelig voor zijn. Als de kosteneffectiviteit van het systeem groter is, zijn de ondernemers die interesse hebben in technologie meer geneigd de dienst af te nemen dan wanneer die effectiviteit lager is.

Figuur 4. Interactie-effect interesse in technologie en gebruiksgemak



Uit Figuur 4 is af te lezen dat voor gebruiksgemak geldt dat ondernemers die interesse hebben in technologie dat wel belangrijk vinden, maar ondernemers die meer interesse hebben in technologie daar niet op reageren (de geneigdheid is in beide gevallen even hoog). Het opmerkelijke is hier dat de respondenten die weinig interesse hebben in technologie minder geneigd zijn een verzekering af te nemen als het gebruiksgemak groter is (de combinatie van een lage interesse in technologie en een hoog gebruiksgemak levert een lagere geneigdheid op dan een lage interesse en een laag gebruiksgemak). Waarom dat precies is, is op basis van dit onderzoek lastig te zeggen, maar het lijkt erop dat voor deze gebruikers een complexer systeem meer vertrouwenwekkend is.

- Tevredenheid met Loket blijkt geen verschil te maken voor het verklaren van individuele verschillen in de neiging een verzekering af te sluiten via een online platform.

Tabel 4.1. Multilevel analyse van platform-gebruik vignetten dienst-verzekering

	B	(0) (s.e.)	b	(1) (s.e.)	b	(2) (s.e.)
<i>Individu (niveau 2)</i>						
Achtergrondkenmerken						
Geslacht (1=vrouw)			-1,75*	0,70	-1,75*	(0,70)
Leeftijd			-0,07*	0,03	-0,07*	(0,03)
Opleidingsniveau			-1,20	0,74	-0,92	(0,74)
Organisatiegrootte			0,01	0,01	0,01+	(0,01)
Controle vignetten						
Interesse technologie			-0,17	0,42	-0,17	(0,42)
Tevredenheid ervaring			0,73	0,65	0,94	(0,65)
<i>Vignet (niveau 1)</i>						
Technische eisen						
Kosteneffectiviteit dienst					0,19	(0,28)
Betrouwbaarheid					1,13***	(0,27)
Veiligheid					0,27	(0,27)
Bruikbaarheid dienst					0,28	(0,28)
Gebruiksgemak					-0,68*	(0,29)
Sociale invloed						
Netwerkrelaties					0,11	(0,27)
Reputatie Loket					0,21	(0,27)
Delen en samenwerken					-0,20	(0,26)
Intercept	5,27***	(0,30)	6,08***	(0,49)	5,37***	(0,63)
-2*log likelihood	474,21		427,56		406,73	
Deviantie			46,64***		20,83***	
Variantie niveau 2	2,58	(0,78)	2,18	(0,81)	2,26	(0,81)
Variantie niveau 1	1,84	(0,29)	1,86	(0,30)	1,46	(0,25)

+ = $p < 0,10$; * = $p < 0,05$; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$.

N=36 respondenten; 120 vignetten

Tabel 4.2. Multilevel analyse van platform-gebruik vignetten dienst-verzekering

	B	(3a) (s.e.)	b	(3b) (s.e.)	b	(3c) (s.e.)
<i>Individu (niveau 2)</i>						
Achtergrondkenmerken						
Geslacht (1=vrouw)	-2,98**	(1,10)	-1,66*	(0,73)	-1,63*	(0,72)
Leeftijd	-0,08*	(0,03)	0,04	(0,05)	-0,07*	(0,03)
Opleidingsniveau	-0,79	(0,72)	-1,18	(0,76)	-1,32	(1,53)
Organisatiegrootte	0,01+	(0,01)	0,01	(0,01)	0,01	(0,01)
Controle vignetten						
Interesse technologie	-0,09	(0,41)	-0,16	(0,43)	-0,18	(0,43)
Tevredenheid ervaring	0,96	(0,63)	0,85	(0,67)	0,90	(0,65)
<i>Vignet (niveau 1)</i>						
Technische eisen						
Kosteneffectiviteit dienst	0,14	(0,46)	0,11	(0,26)	0,24	(0,33)
Betrouwbaarheid	0,10	(0,46)	1,03***	(0,25)	1,06**	(0,30)
Veiligheid	0,72	(0,47)	0,26	(0,25)	0,22	(0,30)
Bruikbaarheid dienst	-0,13	(0,44)	0,17	(0,26)	0,12	(0,32)
Gebruiksgemak	-1,02*	(0,48)	-0,75**	(0,26)	-0,67*	(0,30)
Sociale invloed						
Netwerkrelaties	-0,53	(0,44)	0,05	(0,25)	0,17	(0,31)
Reputatie Loket	0,33	(0,44)	0,47+	(0,26)	0,07	(0,29)
Delen en samenwerken	-0,35	(0,42)	-0,28	()	-0,23	(0,28)
<i>Interacties</i>						
Geslacht X kosteneffectiviteit dienst	-0,15	(0,59)				
Geslacht X betrouwbaarheid	1,44*	(0,58)				
Geslacht X veiligheid	-0,65	(0,60)				
Geslacht X bruikbaarheid dienst	-0,59	(0,59)				
Geslacht X gebruiksgemak	0,32	(0,61)				
Geslacht X netwerkrelaties	0,80	(0,57)				
Geslacht X reputatie Loket	-0,32	(0,57)				
Geslacht X delen en samenwerken	0,16	(0,54)				
Leeftijd X kosteneffectiviteit dienst			0,02	(0,03)		
Leeftijd X betrouwbaarheid			-0,06*	(0,03)		
Leeftijd X veiligheid			0,00	(0,03)		
Leeftijd X bruikbaarheid dienst			-0,05+	(0,03)		
Leeftijd X gebruiksgemak			0,02	(0,03)		
Leeftijd X netwerkrelaties			-0,04+	(0,02)		
Leeftijd X reputatie Loket			-0,03	(0,03)		
Leeftijd X delen en samenwerken			-0,08**	(0,02)		
Opleidingsniveau X kosteneffectiviteit dienst					-1,02	(1,12)
Opleidingsniveau X betrouwbaarheid					0,57	(0,98)
Opleidingsniveau X veiligheid					-0,04	(0,82)
Opleidingsniveau X bruikbaarheid dienst					0,75	(1,02)
Opleidingsniveau X gebruiksgemak					-0,64	(0,81)
Opleidingsniveau X netwerkrelaties					0,74	(0,90)
Opleidingsniveau X reputatie Loket					0,36	(0,83)
Opleidingsniveau X delen en samenwerken					-0,18	(0,80)
Intercept	6,47***	(0,88)	5,39***	(0,63)	5,47***	(0,67)
-2*log likelihood		391,16		427,80		392,82
Deviantie		15,58*		-21,07		13,92
Variantie niveau 2		2,06 (0,76)		2,54 (0,88)		2,24 (0,83)
Variantie niveau 1		1,46 (0,26)		1,14 (0,21)		1,57 (0,29)

+ = p<0,10; * = p<0,05; ** = p<0,01; *** = p<0,001.

N=36 respondenten; 120 vignetten

Tabel 4.3. Multilevel analyse van platform-gebruik vignetten dienst-verzekering

	b	(3d) (s.e.)	b	(3e) (s.e.)	b	(3f) (s.e.)
<i>Individu (niveau 2)</i>						
Achtergrondkenmerken						
Geslacht (1=vrouw)	-1,67*	(0,72)	-1,86*	(0,68)	-1,77*	(0,72)
Leeftijd	-0,07*	(0,03)	-0,08*	(0,03)	-0,07*	(0,03)
Opleidingsniveau	-1,01	(0,77)	-1,14	(0,72)	-0,96	(0,76)
Organisatiegrootte	0,00	(0,01)	0,01	(0,01)	0,01+	(0,01)
Controle vignetten						
Interesse technologie	-0,26	(0,43)	-2,10**	(0,67)	-0,16	(0,44)
Tevredenheid ervaring	0,95	(0,66)	0,94	(0,63)	1,35	(1,00)
<i>Vignet (niveau 1)</i>						
Technische eisen						
Kosteneffectiviteit dienst	0,12	(0,29)	-0,01	(0,27)	0,23	(0,29)
Betrouwbaarheid	1,23***	(0,30)	0,93***	(0,25)	1,16***	(0,29)
Veiligheid	0,32	(0,30)	0,25	(0,26)	0,29	(0,28)
Bruikbaarheid dienst	0,35	(0,29)	0,25	(0,27)	0,31	(0,29)
Gebruiksgemak	-0,68*	(0,31)	-0,84*	(0,27)	-0,58+	(0,32)
Sociale invloed						
Netwerrelaties	0,04	(0,29)	-0,13	(0,27)	0,11	(0,29)
Reputatie Loket	0,22	(0,30)	-0,03	(0,27)	0,29	(0,29)
Delen en samenwerken	-0,13	(0,27)	-0,51+	(0,26)	-0,11	(0,27)
<i>Interacties</i>						
Organisatiegrootte X kosteneffectiviteit dienst	-0,00	(0,01)				
Organisatiegrootte X betrouwbaarheid	-0,00	(0,01)				
Organisatiegrootte X veiligheid	0,00	(0,01)				
Organisatiegrootte X bruikbaarheid dienst	0,01*	(0,01)				
Organisatiegrootte X gebruiksgemak	0,01	(0,01)				
Organisatiegrootte X netwerrelaties	0,00	(0,01)				
Organisatiegrootte X reputatie Loket	0,00	(0,01)				
Organisatiegrootte X delen en samenwerken	-0,00	(0,01)				
Interesse technologie X kosteneffectiviteit dienst			1,31**	(0,42)		
Interesse technologie X betrouwbaarheid			-0,25	(0,36)		
Interesse technologie X veiligheid			-0,47	(0,38)		
Interesse technologie X bruikbaarheid dienst			0,29	(0,40)		
Interesse technologie X gebruiksgemak			0,86*	(0,41)		
Interesse technologie X netwerrelaties			1,35**	(0,41)		
Interesse technologie X reputatie Loket			0,33	(0,37)		
Interesse technologie X delen en samenwerken			0,19	(0,37)		
Tevredenheid ervaring X kosteneffectiviteit dienst					0,06	(0,60)
Tevredenheid ervaring X betrouwbaarheid					0,61	(0,57)
Tevredenheid ervaring X veiligheid					-0,63	(0,59)
Tevredenheid ervaring X bruikbaarheid dienst					-0,99	(0,62)
Tevredenheid ervaring X gebruiksgemak					-0,26	(0,63)
Tevredenheid ervaring X netwerrelaties					0,50	(0,54)
Tevredenheid ervaring X reputatie Loket					-0,15	(0,61)
Tevredenheid ervaring X delen en samenwerken					-0,24	(0,62)
Intercept	5,27***	(0,66)	6,09***	(0,63)	5,15***	(0,66)
-2*log likelihood		469,59		384,38		395,91
Deviantie		-63,25		22,35**		10,82
Variantie niveau 2		2,33 (0,86)		2,17 (0,77)		2,37 (0,87)
Variantie niveau 1		1,49 (0,27)		1,19 (0,22)		1,50 (0,27)

+ = $p < 0,10$; * = $p < 0,05$; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$.

N=36 respondenten; 120 vignetten

Factoren die een rol spelen bij het afnemen van een bloemetje

Tabel 5 geeft een overzicht van de kenmerken van de respondenten die de vignetten hebben gekregen met een bloemetje. In totaal waren dit 34 respondenten, die gezamenlijk 123 vignetten hebben ingevuld.

Tabel 5. Achtergrondgegevens vignet-studie dienst bloemetje (N=34; 123 vignetten)

Variabele	Gem	SD	Min	Max
<i>Achtergrondkenmerken</i>				
Hoeveel werknemers heeft uw bedrijf?	145,38	360,27	2	1750
Wat is uw geslacht?	0,64	0,49	0	1
Wat is uw geboortejaar?	1966	8,98	1951	1990
Wat is uw hoogst behaalde opleiding?	3,50	0,72	2	4
Interesse in technologie	3,75	0,74	2,33	5,00
Tevredenheid met Loket	4,07	0,35	3,36	5,00

De resultaten van de analyse zijn weergegeven in tabel 6.1, 6.2 en 6.3.

Kenmerken van de respondenten

De individuele kenmerken van de ondernemers spelen praktisch geen rol bij de keuze een bloemetje te bestellen via een online platform. Het enige resultaat dat we hier vinden is dat naarmate ondernemers aangeven dat zij een grotere interesse hebben in technologie, zij een iets sterkere neiging hebben van een dergelijke dienst gebruik te maken. Dit effect is echter zeer klein.

Technische en sociale aspecten

Van de technische en sociale aspecten blijkt dat kosteneffectiviteit er voor de beslissing van de ondernemers enigszins toedoet. Oftewel, als het gebruik van het systeem betekent dat hiermee kosten bespaard kunnen worden, dan zijn de gebruikers iets meer geneigd het af te nemen.

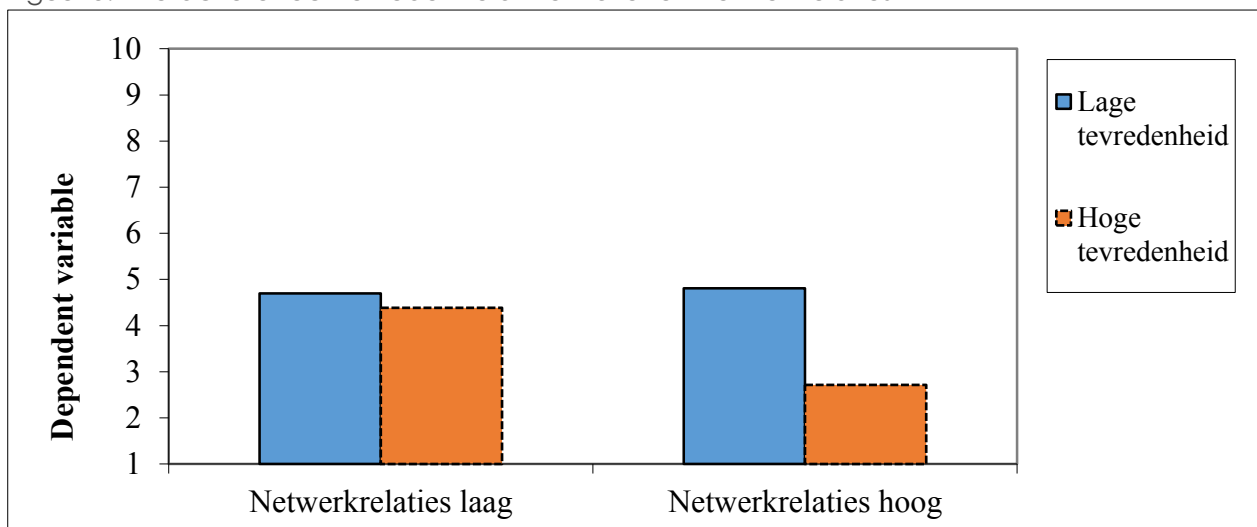
De combinatie van individu en systeem

Zodra de individuele kenmerken gecombineerd worden met de kenmerken van het systeem, komt een aantal patronen naar voren.

- Het toevoegen van leeftijd, organisatiegrootte en interesse in technologie levert geeft verbetering op van het model. Dat betekent dat invloed van de technische en sociale aspecten van het systeem op de keuze voor het afnemen van die dienst niet wordt beïnvloed door deze individuele kenmerken.
- Ten slotte zien we dat tevredenheid met Loket negatief interacteert met netwerkrelaties. Dit verband is weergegeven in Figuur 5.

Ook hier doet zich iets opmerkelijks voor. Voor de ondernemers die lager scoren op tevredenheid maken netwerkrelaties niet uit (de geneigdheid de dienst af te nemen is in beide gevallen even groot). Voor ondernemers met een hogere tevredenheid doet dat er wel toe. Namelijk, als wordt aangegeven dat collega-ondernemers het platform ook gebruiken, zijn zij minder geneigd een verzekering af te sluiten.

Figuur 5. Interactie-effect tevredenheid met Loket en netwerkrelaties



Tabel 6.1. Multilevel analyse van platform-gebruik vignetten dienst-bloemetje

	b	(0) (s.e.)	b	(1) (s.e.)	b	(2) (s.e.)
<i>Individu (niveau 2)</i>						
Achtergrondkenmerken						
Geslacht (1=vrouw)			-0,32	(0,77)	-0,44	(0,75)
Leeftijd			0,04	(0,05)	0,04	(0,05)
Opleidingsniveau			0,58	(0,46)	0,54	(0,45)
Organisatiegrootte			-0,00	(0,00)	-0,00	(0,00)
Controle vignetten						
Interesse technologie			0,95+	(0,46)	0,89+	(0,45)
Tevredenheid ervaring			-0,05	(1,00)	-0,06	(0,98)
<i>Vignet (niveau 1)</i>						
Technische eisen						
Kosteneffectiviteit dienst					0,56*	(0,23)
Betrouwbaarheid					0,36	(0,22)
Veiligheid					0,10	(0,22)
Bruikbaarheid dienst					0,39+	(0,20)
Gebruiksgemak					0,24	(0,21)
Sociale invloed						
Netwerkrelaties					0,14	(0,21)
Reputatie Loket					0,07	(0,21)
Delen en samenwerken					-0,08	(0,22)
Intercept	5,23***	(0,30)	5,53***	(0,62)	4,76***	(0,66)
-2*log likelihood		401,68		341,43		332,38
Deviantie				60,26***		9,04
Variantie niveau 2		2,84 (0,75)		2,55 (0,88)		2,44 (0,85)
Variantie niveau 1		0,73 (0,11)		0,86 (0,14)		0,75 (0,13)

+ = $p < 0,10$; * = $p < 0,05$; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$.

N=34 respondenten; 123 vignetten

Tabel 6.2. Multilevel analyse van platform-gebruik vignetten dienst-bloemetje

	b	(3a) (s.e.)	b	(3b) (s.e.)	b	(3c) (s.e.)
<i>Individu (niveau 2)</i>						
Achtergrondkenmerken						
Geslacht (1=vrouw)	-2,00	(0,91)	-0,62	(0,80)	-0,43	(0,78)
Leeftijd	0,04	(0,04)	0,12+	(0,06)	0,04	(0,05)
Opleidingsniveau	0,45	(0,43)	0,48	(0,48)	0,53	(0,60)
Organisatiegrootte	-0,00	(0,00)	-0,00	(0,00)	-0,00	(0,00)
Controle vignetten						
Interesse technologie	0,88+	(0,43)	0,86+	(0,48)	0,89+	(0,47)
Tevredenheid ervaring	-0,13	(0,93)	-0,39	(1,04)	-0,09	(1,00)
<i>Vignet (niveau 1)</i>						
Technische eisen						
Kosteneffectiviteit dienst	1,23*	(0,52)	0,54*	(0,22)	0,61*	(0,25)
Betrouwbaarheid	0,26	(0,38)	0,50*	(0,21)	0,33	(0,23)
Veiligheid	-0,11	(0,44)	-0,00	(0,21)	0,10	(0,24)
Bruikbaarheid dienst	0,32	(0,39)	0,57**	(0,19)	0,41+	(0,22)
Gebruiksgemak	0,15	(0,40)	0,37+	(0,20)	0,28	(0,23)
Sociale invloed						
Netwerkrelaties	-0,58	(0,40)	0,02	(0,20)	0,14	(0,22)
Reputatie Loket	0,26	(0,36)	0,19	(0,20)	0,08	(0,24)
Delen en samenwerken	0,49	(0,43)	-0,21	(0,21)	-0,11	(0,23)
<i>Interacties</i>						
Geslacht X kosteneffectiviteit dienst	-0,76	(0,59)				
Geslacht X betrouwbaarheid	-0,19	(0,49)				
Geslacht X veiligheid	0,30	(0,54)				
Geslacht X bruikbaarheid dienst	-0,01	(0,47)				
Geslacht X gebruiksgemak	-0,04	(0,49)				
Geslacht X netwerkrelaties	1,04*	(0,48)				
Geslacht X reputatie Loket	-0,18	(0,46)				
Geslacht X delen en samenwerken	-0,73	(0,52)				
Leeftijd X kosteneffectiviteit dienst			0,00	(0,03)		
Leeftijd X betrouwbaarheid			-0,04	(0,03)		
Leeftijd X veiligheid			-0,01	(0,03)		
Leeftijd X bruikbaarheid dienst			-0,03	(0,03)		
Leeftijd X gebruiksgemak			-0,07*	(0,03)		
Leeftijd X netwerkrelaties			-0,07**	(0,03)		
Leeftijd X reputatie Loket			-0,04	(0,02)		
Leeftijd X delen en samenwerken			0,09**	(0,03)		
Opleidingsniveau X kosteneffectiviteit dienst					0,13	(0,44)
Opleidingsniveau X betrouwbaarheid					0,22	(0,33)
Opleidingsniveau X veiligheid					-0,02	(0,36)
Opleidingsniveau X bruikbaarheid dienst					-0,16	(0,29)
Opleidingsniveau X gebruiksgemak					0,15	(0,35)
Opleidingsniveau X netwerkrelaties					-0,27	(0,33)
Opleidingsniveau X reputatie Loket					0,03	(0,34)
Opleidingsniveau X delen en samenwerken					0,00	(0,36)
Intercept	4,67***	(0,73)	4,71***	(0,69)	4,71***	(0,69)
-2*log likelihood		320,97		355,01		333,49
Deviantie		11,42		-22,63		-1,11
Variantie niveau 2		2,15 (0,77)		2,81 (0,96)		2,54 (0,91)
Variantie niveau 1		0,77 (0,14)		0,58 (0,11)		0,80 (0,15)

+ = p<0,10; * = p<0,05; ** = p<0,01; *** = p<0,001.

N=34 respondenten; 123 respondenten

Tabel 6.3. Multilevel analyse van platform-gebruik vignetten dienst-bloemetje

	b	(3d) (s.e.)	b	(3e) (s.e.)	b	(3f) (s.e.)
<i>Individu (niveau 2)</i>						
Achtergrondkenmerken						
Geslacht (1=vrouw)	-0,40	(0,81)	-0,47	(0,76)	-0,47	(0,72)
Leeftijd	0,05	(0,05)	0,04	(0,05)	0,04	(0,05)
Opleidingsniveau	0,58	(0,48)	0,57	(0,46)	0,43	(0,43)
Organisatiegrootte	-0,00	(0,01)	-0,00	(0,00)	-0,00	(0,00)
Controle vignetten						
Interesse technologie	0,84+	(0,48)	1,45*	(0,58)	0,95*	(0,43)
Tevredenheid ervaring	-0,13	(1,05)	-0,05	(0,98)	-0,32	(1,24)
<i>Vignet (niveau 1)</i>						
Technische eisen						
Kosteneffectiviteit dienst	0,74*	(0,33)	0,48+	(0,25)	0,71**	(0,24)
Betrouwbaarheid	0,25	(0,38)	0,30	(0,23)	0,32	(0,23)
Veiligheid	0,75*	(0,34)	0,11	(0,25)	0,06	(0,24)
Bruikbaarheid dienst	0,54*	(0,25)	0,42+	(0,22)	0,32	(0,21)
Gebruiksgemak	0,31	(0,32)	0,32	(0,25)	0,25	(0,21)
Sociale invloed						
Netwerkrelaties	0,78*	(0,37)	0,08	(0,22)	0,11	(0,22)
Reputatie Loket	-0,11	(0,26)	0,21	(0,23)	0,04	(0,22)
Delen en samenwerken	-0,69+	(0,35)	-0,20	(0,24)	-0,03	(0,23)
<i>Interacties</i>						
Organisatiegrootte X kosteneffectiviteit dienst	0,00	(0,00)				
Organisatiegrootte X betrouwbaarheid	-0,00	(0,00)				
Organisatiegrootte X veiligheid	0,01*	(0,00)				
Organisatiegrootte X bruikbaarheid dienst	0,00	(0,00)				
Organisatiegrootte X gebruiksgemak	0,00	(0,00)				
Organisatiegrootte X netwerkrelaties	0,01*	(0,00)				
Organisatiegrootte X reputatie Loket	-0,00	(0,00)				
Organisatiegrootte X delen en samenwerken	-0,01*	(0,00)				
Interesse technologie X kosteneffectiviteit dienst			0,04	(0,32)		
Interesse technologie X betrouwbaarheid			-0,30	(0,29)		
Interesse technologie X veiligheid			-0,06	(0,33)		
Interesse technologie X bruikbaarheid dienst			-0,57+	(0,30)		
Interesse technologie X gebruiksgemak			0,02	(0,31)		
Interesse technologie X netwerkrelaties			-0,10	(0,28)		
Interesse technologie X reputatie Loket			-0,28	(0,28)		
Interesse technologie X delen en samenwerken			-0,02	(0,27)		
Tevredenheid ervaring X kosteneffectiviteit dienst					0,58	(0,67)
Tevredenheid ervaring X betrouwbaarheid					0,43	(0,68)
Tevredenheid ervaring X veiligheid					-0,12	(0,81)
Tevredenheid ervaring X bruikbaarheid dienst					-0,41	(0,57)
Tevredenheid ervaring X gebruiksgemak					-0,18	(0,73)
Tevredenheid ervaring X netwerkrelaties					-1,77**	(0,61)
Tevredenheid ervaring X reputatie Loket					0,40	(0,70)
Tevredenheid ervaring X delen en samenwerken					1,21+	(0,69)
Intercept	4,59***	(0,80)	4,82***	(0,67)	4,70***	(0,64)
-2*log likelihood		406,36		329,26		316,19
Deviantie		-73,97		3,12		16,20*
Variantie niveau 2		2,84 (1,00)		2,46 (0,86)		2,18 (0,79)
Variantie niveau 1		0,68 (0,13)		0,74 (0,14)		0,75 (0,14)

+ = $p < 0,10$; * = $p < 0,05$; ** = $p < 0,01$; *** = $p < 0,001$.

N=34 respondenten; 123 vignetten

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Aan de hand van een vignetonderzoek is in dit rapport onderzocht welke kenmerken voor ondernemers een rol spelen bij het afnemen van twee verschillende diensten (verzekeringen en bloemetjes). Dit heeft geleid tot de volgende conclusies.

- Ten eerste doet het type dienst ertoe. Terwijl betrouwbaarheid van belang is bij het afnemen van een verzekering wordt dat niet belangrijk gevonden bij het afnemen van een bloemetje.
- Ten tweede doet het geslacht van de gebruikers ertoe. Mannen en vrouwen verschillen in de eisen die zij stellen aan de dienst.
- Ten derde is een deel van de uitkomsten gerelateerd aan interesse in technologie (bij het afnemen van een verzekering) en tevredenheid met Loket (bij het afnemen van een bloemetje).
- Ten vierde is in dit onderzoek weinig ondersteuning gevonden voor het idee dat mogelijkheden tot samenwerking van belang zou kunnen zijn bij het afnemen van een online dienst.

Aanvullend onderzoek

Dit onderzoek levert inzichten op die tot dusver niet bekend waren, aangezien zij nog niet waren onderzocht. De resultaten dienen wel met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd doordat een groot aantal verbanden tegelijkertijd wordt getoetst op een relatief kleine groep. Herhaling van het onderzoek onder een grotere groep is dan ook van belang. Daarvoor is aanvullend onderzoek nodig. Dergelijk onderzoek kan ook de voorwaarden van andere diensten in kaart brengen en de conclusies verder aanscherpen.

Aanbevelingen

Dit onderzoek leidt tot de volgende aanbevelingen voor het aanbieden van diensten via een online platform.

- Houd er rekening mee dat de eisen die ondernemers stellen aan een online platform verschillen naar type dienst.
- Houd rekening met de achtergrond van de gebruikers van het platform.
- Stem de kenmerken van de dienst af op de kenmerken van de gebruikers.

Meer weten of vragen over het onderzoek?

Auteurs: Ferry Koster & Marthe Korte
ICOON Paper #8 – februari 2017

Kijk op www.kenniscentrumicoon.nl of neem contact op met Ferry Koster & Marthe Korte. Mail naar: info@kenniscentrumicoon.nl

Over Kenniscentrum ICOON

Kenniscentrum ICOON (Innoveren Coöpereren en Ondernemen) richt zich op het verzamelen, initiëren, ontwikkelen en verspreiden van kennis over samenwerkingsverbanden tussen ondernemingen, branches en beroepen, waarbij de nadruk wordt gelegd op nieuwe samenwerkingsverbanden en waarbij de gegenereerde kennis inzicht biedt in het functioneren, de waarde en de toekomst van die samenwerkingsverbanden.

Het onderzoek van Kenniscentrum ICOON wordt uitgevoerd onder leiding van professor dr. Ferry Koster (Leerstoelhouder Innovatieve Samenwerking van TIAS School for Business & Society en Van Spaendonck).



Kenniscentrum voor Innovatie, Coöperatie en Ondernemerschap

Dit paper bevat de resultaten van een scenario-onderzoek binnen de gebruikers van Loket en is onderdeel van het onderzoek dat is uitgevoerd met steun van de Van Spaendonck Fundatie naar Innovatieve Dienstverlening (2016). Van Spaendonck Fundatie subsidieert onderzoek naar duurzame groei en innovatie in ondernemerschap.