
imec-mict-ugent
Digitalisering van Overheidsdiensten
60-plussers aan het woord
Marijn Martens
Sarah Anrijs
Cédric Cuvereau
Ralf De Wolf

Kernbevindingen

- Zowel online als offline dienstverlening wordt door de meesten (>70%) als (heel) goed geëvalueerd.
- 60-plussers, 70-plussers en 80-plussers zijn positiever ten aanzien van offline dan online dienstverlening.
- De belangrijkste redenen om online dienstverlening niet te willen gebruiken is omdat 60-plussers er geen nood aan hebben of omdat ze de offline dienstverlening prefereren.
- Meer dan 10% ervaart problemen met de toegang tot online diensten en meer dan 20% heeft het gevoel belangrijke kennis en vaardigheden te missen om op een adequate manier gebruik te maken van online dienstverlening.
- Vooral oudere en lager geschoolde 60-plussers hebben een gebrek aan toegang en vaardigheden.

Situering van het onderzoek

Lokale overheden maken steeds vaker gebruik van digitale alternatieven om hun dienstverlening te organiseren. Deze evolutie gaat uiteraard niet bij elke gemeente even snel. Bij de ontwikkeling en implementatie van digitale diensten is het belangrijk om iedereen mee aan boord te krijgen. Onder de paraplu van het Vlaamse actieplan 'iedereen digitaal', organiseren verschillende steden zoals stad Gent (samen met de dertien andere centrumsteden) **initiatieven** om hun digitale dienstverlening inclusiever te maken, gaande van het aanbieden van computers en vorming tot het ontwerpen van gebruiksvriendelijke interfaces.

Het belang van initiatieven die digitale inclusie bevorderen kan niet worden geminimaliseerd. Uit een **onderzoek** van de Koning Boudewijnstichting blijkt dat ruim 40% van de Belgen digitaal uitgesloten zouden kunnen worden. Vooral lage inkomensgroepen, laaggeschoolden en oudere generaties zijn kwetsbaar.

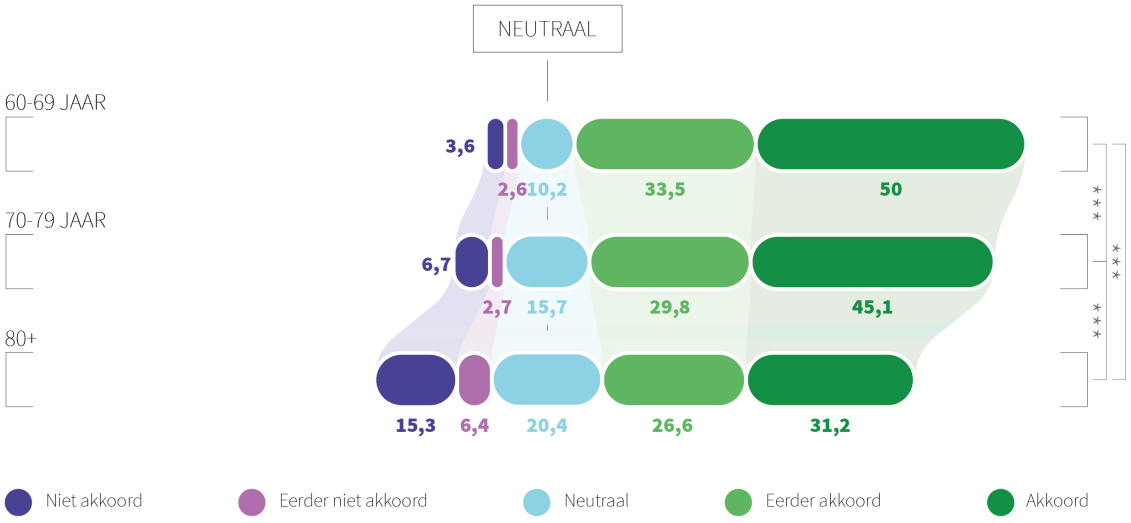
In dit rapport wordt er ingezoomd op oudere generaties (60-plussers) en hun perspectieven. We bespreken hun evaluatie van de online dienstverlening van de gemeente waar ze wonen en maken de vergelijking met de traditionele (offline) dienstverlening. Verder wordt de groep van 60-plussers opgesplitst en vergeleken volgens gender, opleidingsniveau en leeftijd.

We hopen met dit rapport een stem te geven aan een veelal onderbelichte groep in onze samenleving wanneer het gaat over de digitalisering van onze overheidsdiensten.

Lezersgids

Bij elk hoofdstuk wordt er eerst stilgestaan bij de resultaten voor alle 60-plussers, om dan verder in te gaan op de verschillen tussen gender, leeftijdsgroep en opleidingsniveau. De meeste hoofdstukken worden ondersteund door visualisaties en grafieken.
In het midden van de visualisatie (zie voorbeeld) zie je de aanduiding voor een neutrale houding. Hoe meer de grafiek rechts van de neutrale lijn ligt, hoe **positiever** de groep is (of hoe meer akkoord met de stelling), hoe meer links, hoe **negatiever** (of hoe minder akkoord met de stelling).
Ter illustratie, in onderstaand voorbeeld zie je dat 70-plussers (70-79 jarigen) over het algemeen negatiever zijn dan 60-plussers (60-69 jarigen) en positiever dan 80-plussers (80-89 jarigen) over de toegang tot digitale toestellen om online diensten te gebruiken.
Bij elke vergelijking wordt er rechts van de grafiek vermeld of er een significant verschil is aan de hand van asterisken (* p < .05; ** p < .01; *** p < .001). In dit voorbeeld zijn dus alle verschillen significant.

Toegang (leeftijdsgroepen vergeleken)



Inhoudsopgave

Kernbevindingen 2

Situering van het onderzoek 3

Lezersgids 4

1. Steekproef 6

2. Evaluatie online - en offline dienstverlening 8
Vergelijking tussen 60-plussers 10

3. Redenen om online dienstverlening niet te gebruiken 14

4. Evaluatie van online dienstverlening 15
Vergelijking tussen 60-plussers 15

5. Verwachtingen van de maatschappij 19
Vergelijking tussen 60-plussers 19

6. Digitale kloof van de eerste en tweede graad 22
Vergelijking tussen 60-plussers 22

7. (Warme) experten 26
Vergelijking tussen 60-plussers 26

8. Conclusie & Aanbevelingen 30

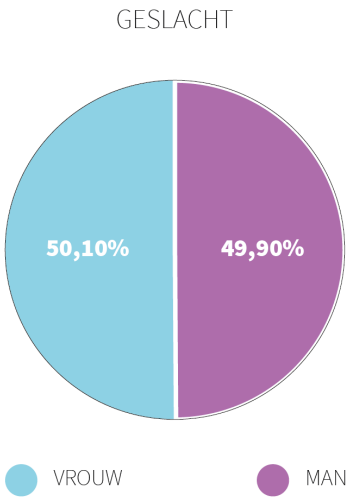
Bijlage - test statistieken 31
Vergelijking gender 31
Vergelijking leeftijdsgroep (60-69, 70-79, 80+) 33
Vergelijking opleidingsniveau (Lager secundair onderwijs, Hoger secundair onderwijs, Hoger onderwijs) 35

1. Steekproef

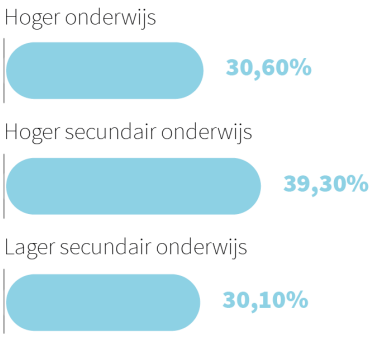
Om 60-plussers te bereiken hebben we in dit onderzoek gebruik gemaakt van een selecte steekproef waarbij we 60-plussers hebben gerekruteerd in drie gemeentes, namelijk Blankenberge, Nazareth en Sint-Martens-Latem. Om een zo breed mogelijke steekproef te verkrijgen werd gebruik gemaakt van een papieren vragenlijst. Er werden in totaal 7140 vragenlijsten uitgestuurd waarvan er 1721 ingevuld teruggestuurd werden. Dit komt neer op een responsgraad van meer dan 24%. We namen alle teruggestuurde vragenlijsten mee in onze analyses, ook al waren ze slechts gedeeltelijk ingevuld, om zo geen verdere selectie-bias te creëren. Antwoorden die niet duidelijk waren werden voor de respectievelijke vraag als ontbrekend beschouwd.

De steekproef werd gewogen op geslacht en opleidingsniveau om representatief te zijn voor Vlaanderen. Hiervoor werd maximaal een wegingsfactor van 0,58 gebruikt. In onze steekproef is er sprake van een ondervertegenwoordiging van laaggeschoolde mannen (weging 1,70), elke respondent uit deze groep weegt dus 1,70 keer zo zwaar door op de analyses. Er is ook sprake van een oververtegenwoordiging van hooggeschoolde mannen (weging 0,58), elke respondent uit deze groep weegt dus slechts 0,58 keer zo zwaar door op de analyses. In onderstaande tabel kan je de wegingsfactoren die gehanteerd zijn in dit onderzoek terugvinden.

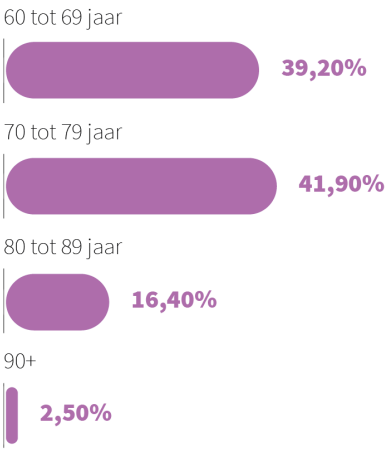
WEGING		OPLEIDINGSNIVEAU		
		Diploma lager secundair onderwijs	Diploma hoger secundair onderwijs	Diploma hoger onderwijs
GESLACHT	MAN	1,70	1,39	0,58
	VROUW	1,18	1,27	0,68



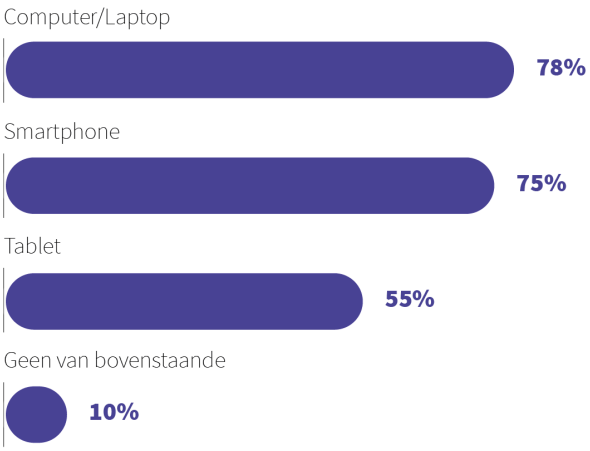
MAXIMAAL OPLEIDINGSNIVEAU



LEEFTIJDSCATEGORIEËN



TOESTELBEZIT

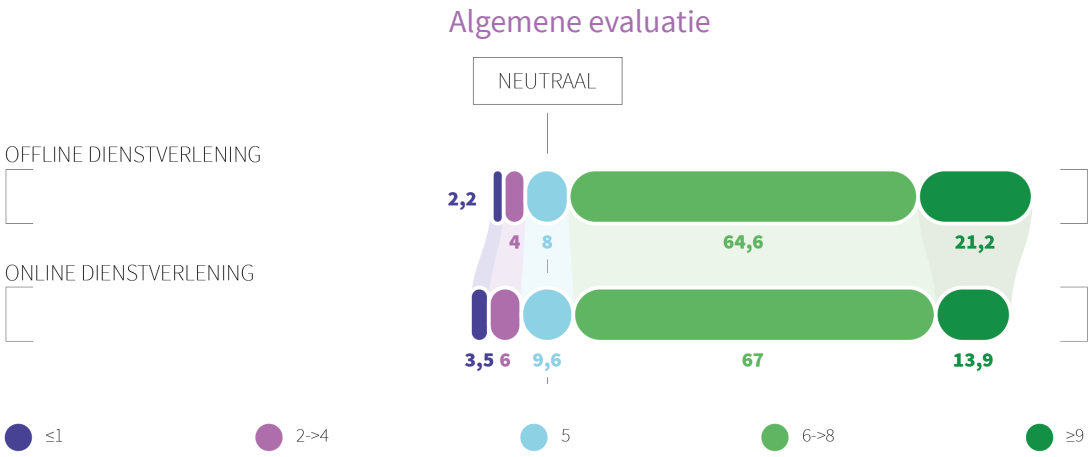


2. Evaluatie online - en offline dienstverlening

Voor de evaluatie van de online - en offline dienstverlening van een gemeente hebben we gepeild naar een algemene score van de dienstverlening, hoe gebruiksvriendelijk ze worden ervaren, hoe toegankelijk en transparant ze zijn, en hoe gemakkelijk het is om hulp te krijgen bij vragen. Elke vraag kon beantwoord worden met een score van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor heel slecht, en 10 voor heel goed.

We bespreken eerst de resultaten voor de volledige, gewogen steekproef van dit onderzoek, daarna maken we een vergelijking tussen geslacht, leeftijdsgroep en opleidingsniveau.

De algemene evaluatie van de dienstverlening scoort gemiddeld gesproken goed tot zeer goed, dit zowel voor de offline dienstverlening als de online dienstverlening. Slechts 6,2% van de steekproef geeft de offline dienstverlening een score die lager is dan 5. Bij de online dienstverlening bedraagt dit 9,5%. De groep die zeer tevreden is (score >9) is groter bij de offline dienstverlening (21,2%) dan bij de online dienstverlening (13,9%).

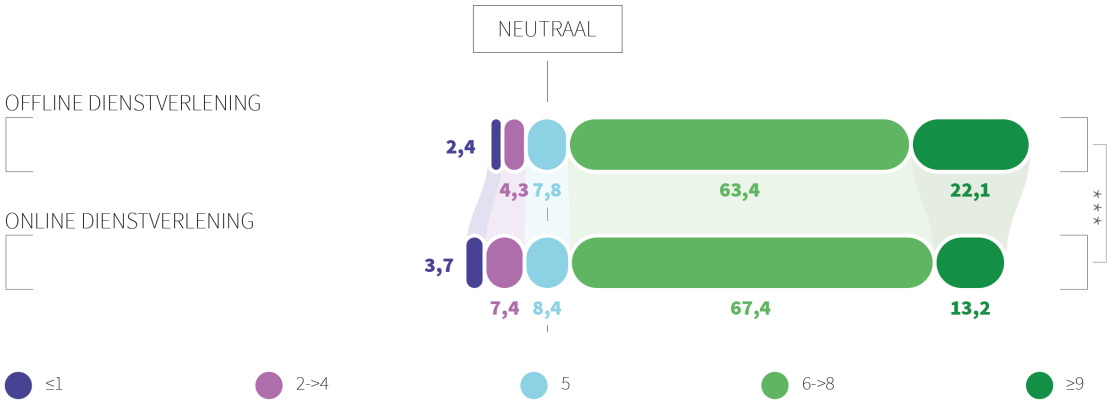


Wat vind je van de algemene kwaliteit van de fysieke/online overheidsdiensten? Omcirkel een score op 10 met de waarde 0 als heel slecht en 10 als heel goed.

Eenzelfde bevinding is zichtbaar als we de dienstverleningen in meer detail gaan bekijken. Zowel bij gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid, transparantie, als bij de mogelijkheid tot hulp inroepen is er bij de online dienstverlening een grotere groep die niet (helemaal) tevreden is en een kleinere groep die wel (helemaal) tevreden is in vergelijking met de offline dienstverlening.

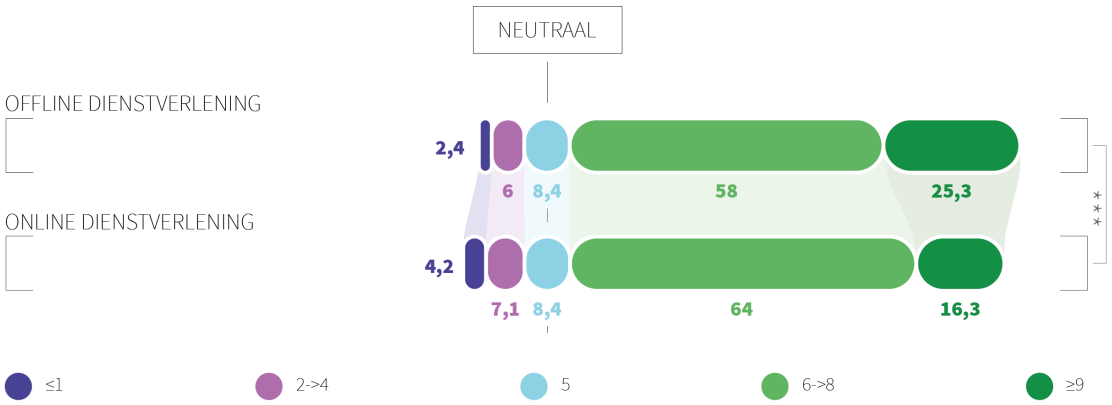
De groep die (helemaal) niet tevreden is bedraagt telkens meer dan 10% van de steekproef bij de online dienstverlening, met een uitschieter van 17,3% van de steekproef die (helemaal) niet tevreden is bij de mogelijkheid om hulp in te roepen. De verschillen tussen online en offline dienstverlening zijn steeds statistisch significant ($p<.001$).

Gebruiksvriendelijkheid



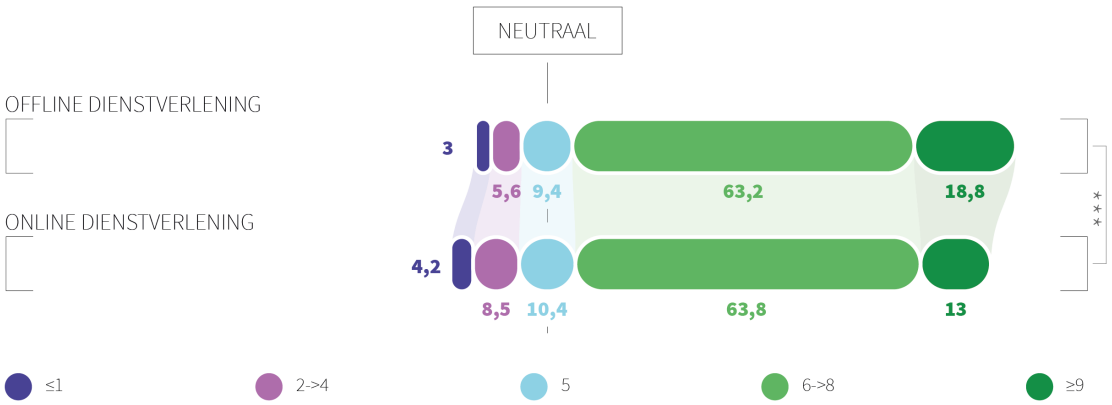
Wat vind je van de gebruiksvriendelijkheid van de fysieke/online overheidsdiensten? Omcirkel voor elk van de elementen een score op 10 met de waarde 0 als heel slecht en 10 als heel goed.

Toegankelijkheid

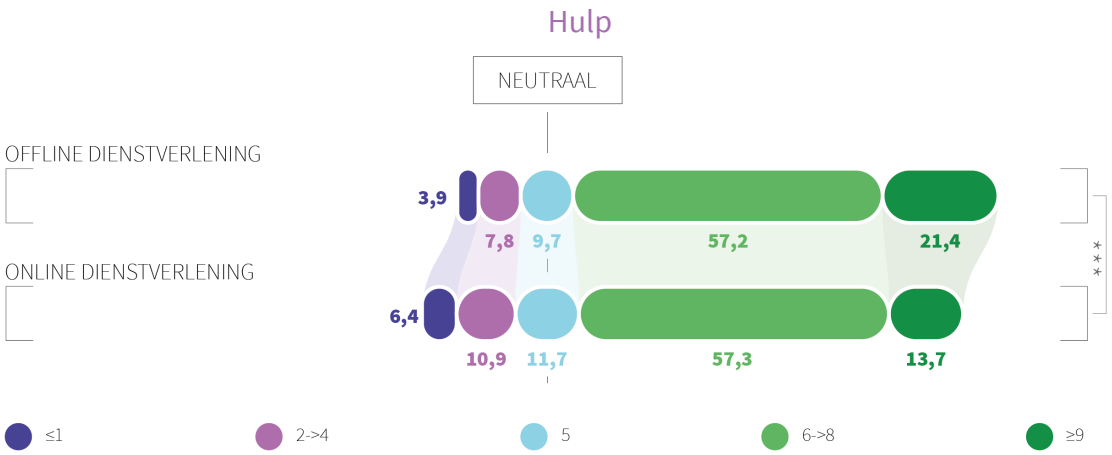


Wat vind je van de toegankelijkheid van de fysieke/online overheidsdiensten? Omcirkel voor elk van de elementen een score op 10 met de waarde 0 als heel slecht en 10 als heel goed.

Transparantie



Wat vind je van de transparantie van de fysieke/online overheidsdiensten? Omcirkel voor elk van de elementen een score op 10 met de waarde 0 als heel slecht en 10 als heel goed.



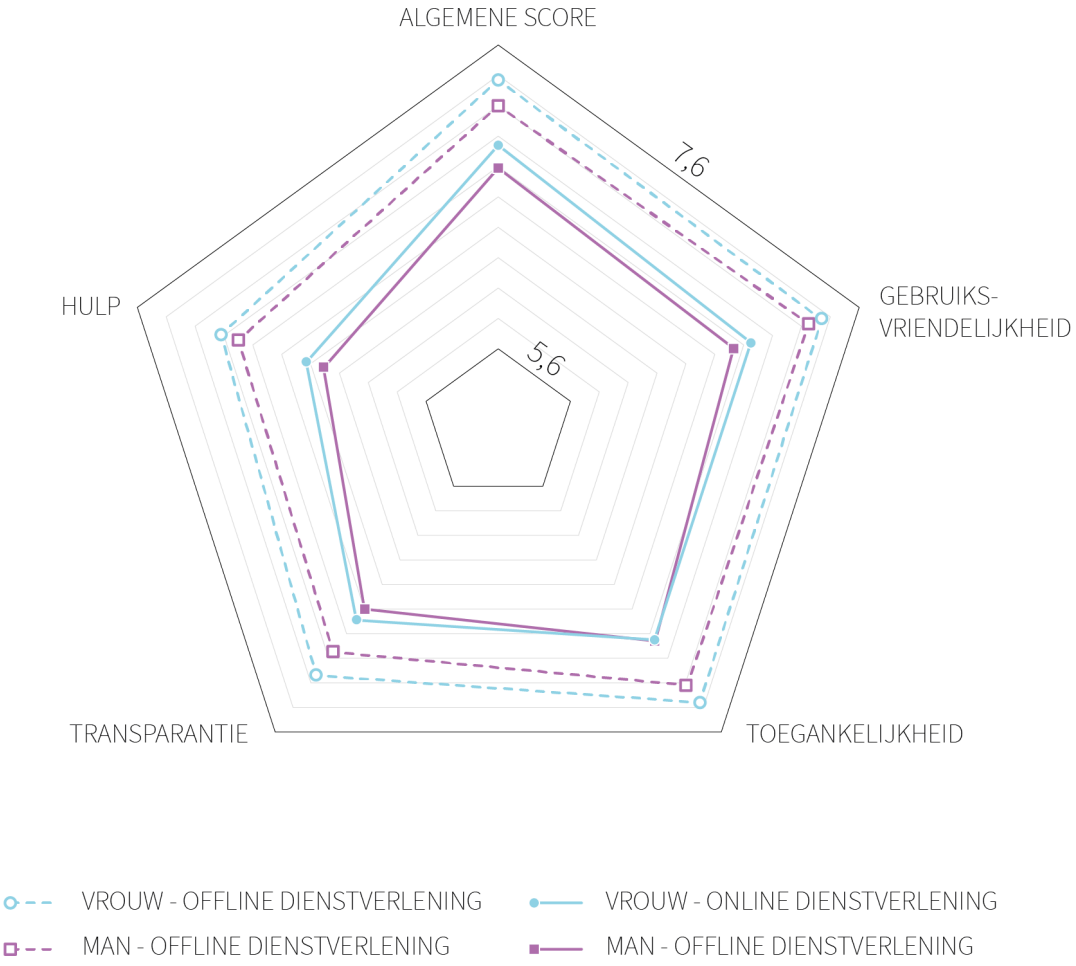
Wat vind je van de service bij problemen van de fysieke/online overheidsdiensten? Omcirkel voor elk van de elementen een score op 10 met de waarde 0 als heel slecht en 10 als heel goed.

Vergelijking tussen 60-plussers

Het is belangrijk stil te staan bij mogelijke verschillen tussen man en vrouw, de leeftijdsgroepen binnen deze groep, en opleidingsniveau.

We zien geen significante verschillen tussen man en vrouw. Beide groepen geven gemiddeld een hogere score op offline dan online dienstverlening. Ook zijn er geen significante verschillen tussen de leeftijdsgroepen.

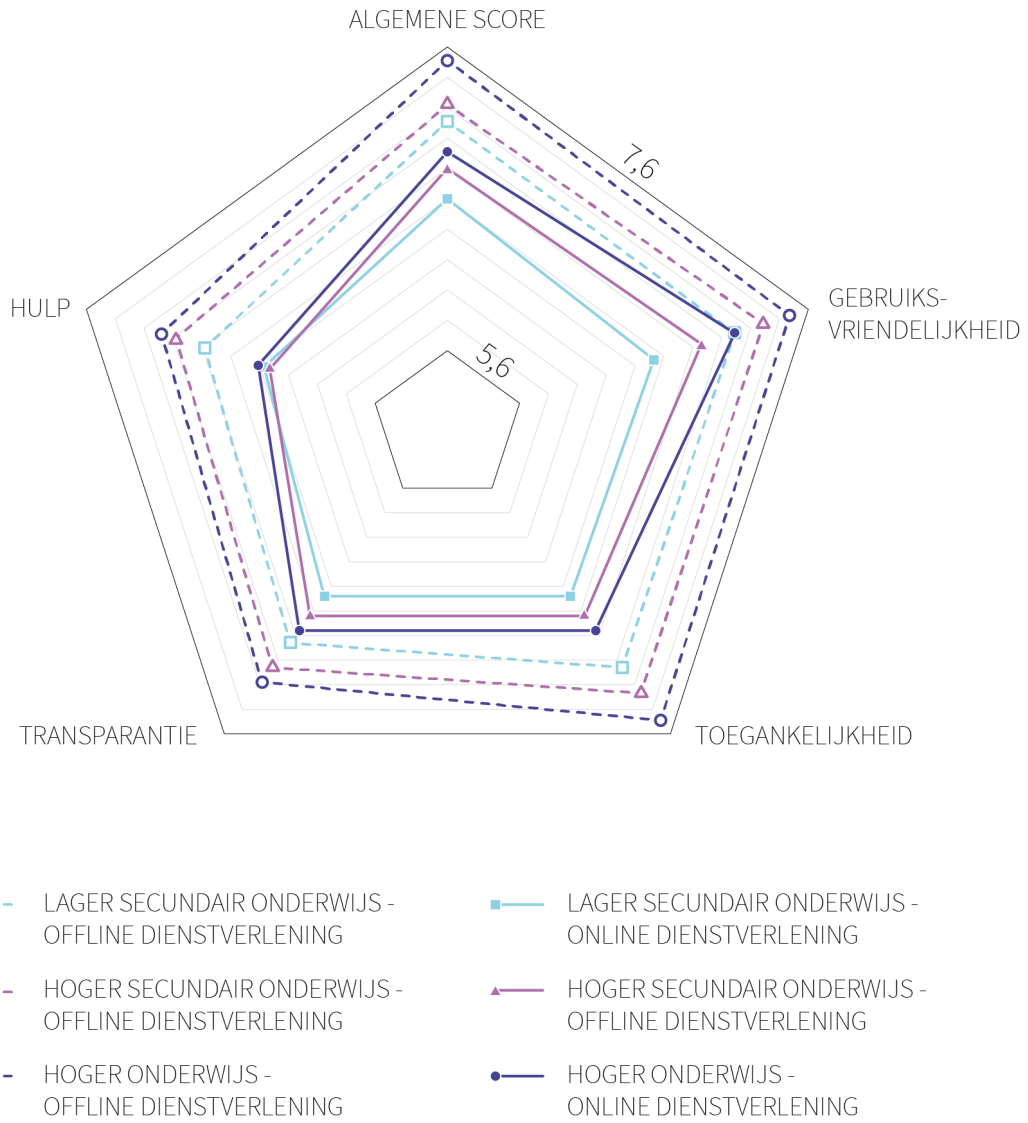
GESLACHT	DIENST-VERLENING	ALGEMENE SCORE	GEBRUIKS-VRIENDELIJK-HEID	TOEGANKELIJK-HEID	TRANSPARANTIE	HULP
MAN	OFFLINE	7,20	7,25	7,22	6,95	6,90
	ONLINE	6,79	6,73	6,86	6,60	6,31
VROUW	OFFLINE	7,37	7,34	7,36	7,14	7,02
	ONLINE	6,94	6,85	6,85	6,69	6,43



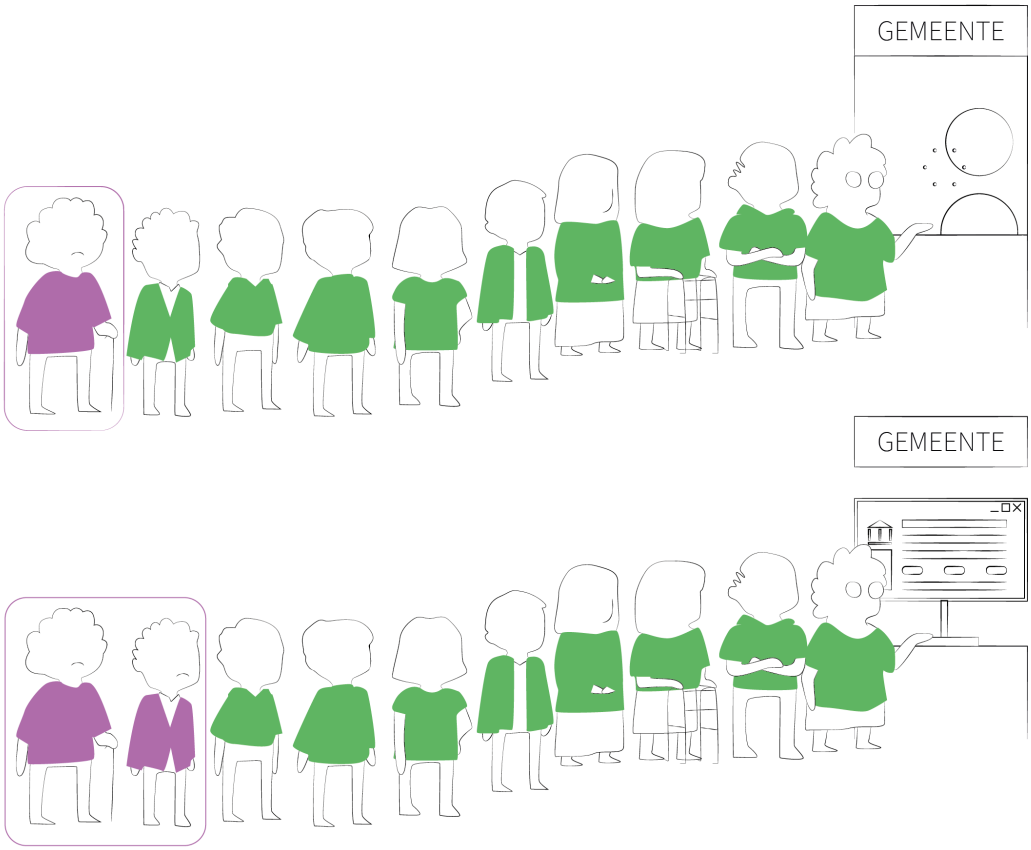
Wel zijn er significante verschillen op te merken bij opleidingsniveau. 60-plussers die laaggeschoold zijn (= geen diploma of diploma van lager secundair onderwijs) geven een lagere score op de algemene evaluatie, de gebruiksvriendelijkheid en de toegankelijkheid van offline dienstverlening in vergelijking met 60-plussers die een diploma hoger onderwijs hebben behaald ($p<.001$).

Ook bij de online dienstverlening zijn er significante verschillen met betrekking tot de algemene evaluatie en toegankelijkheid. Ook hier geven 60-plussers die laaggeschoold zijn een lagere score dan hooggeschoolde 60-plussers.

OPLEIDING	DIENST-VERLENING	ALGEMENE SCORE	GEBRUIKS-VRIENDELIJK-HEID	TOEGANKELIJK-HEID	TRANSPARANTIE	HULP
Maximaal lager secundair onderwijs	OFFLINE	7,11	7,09	7,06	6,86	6,78
	ONLINE	6,60	6,53	6,48	6,48	6,37
Maximaal hoger secundair onderwijs	OFFLINE	7,22	7,29	7,27	7,06	6,98
	ONLINE	6,80	6,86	6,64	6,64	6,33
Hoger onderwijs	OFFLINE	7,51	7,47	7,49	7,18	7,08
	ONLINE	6,91	7,09	6,76	6,76	6,41



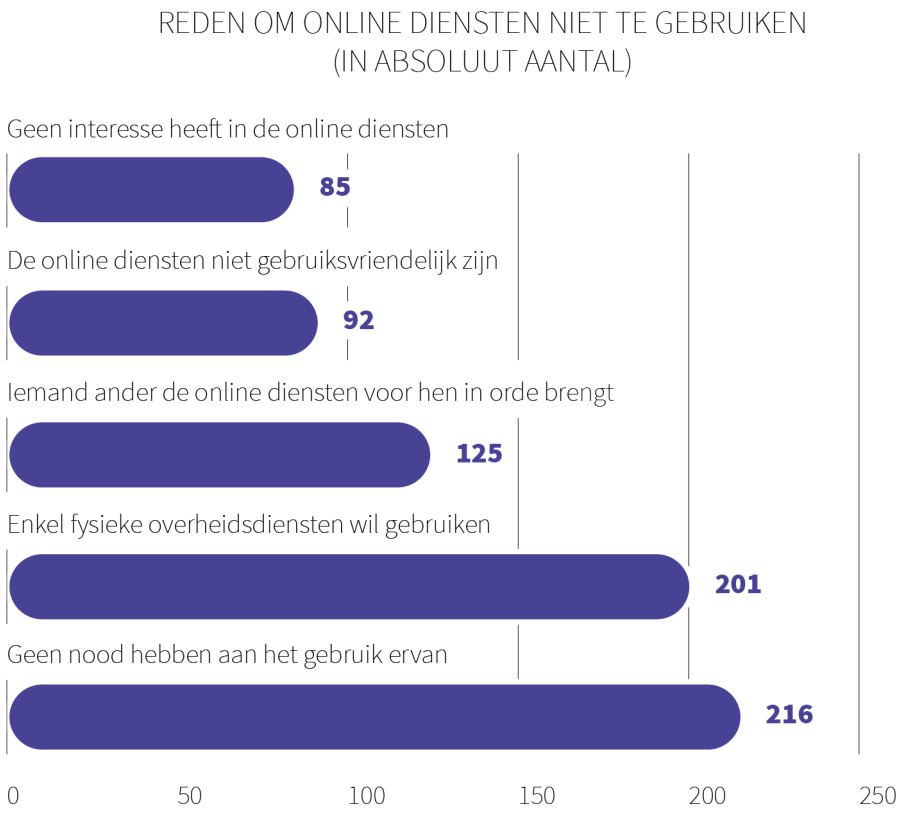
Over het algemeen blijven de gemiddelde scores voor offline en online dienstverlening hoog. Er is een vrij grote groep (70%) die zowel tevreden is over de online als offline dienstverlening van hun gemeente. Toch is er ook een groep van ongeveer 20% die een score van 5 of minder geeft voor online dienstverlening. Voor de offline dienstverlening is die groep kleiner.



Binnen de groep van 60-plussers vonden we geen verschillen tussen gender en leeftijd. Laag opgeleiden scoorden wel significant lager op verschillende elementen, zowel voor de offline als online dienstverlening.

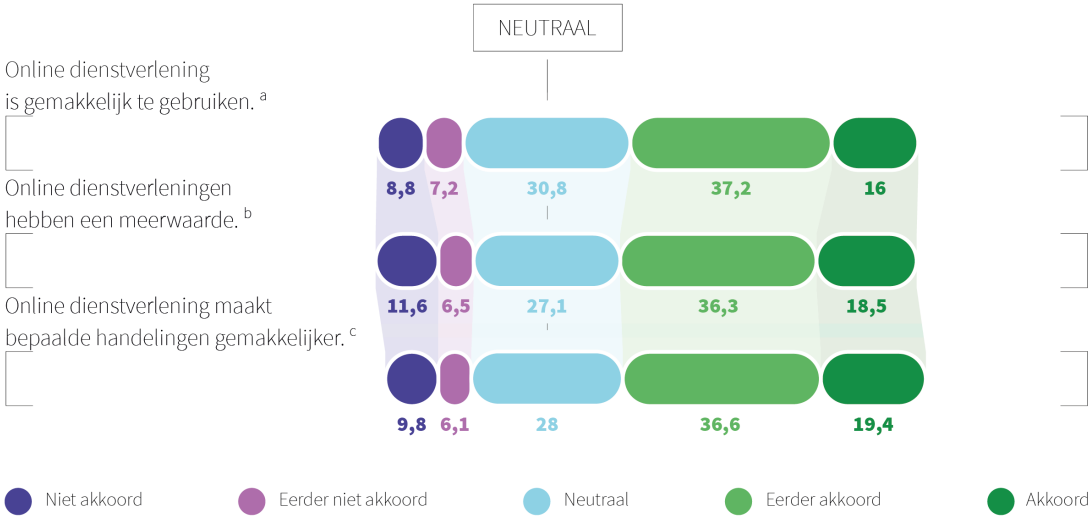
3. Redenen om online dienstverlening niet te gebruiken

In de vragenlijst werd ook gepeild naar de redenen om bepaalde diensten niet te gebruiken. Geen nood hebben om een dienst te gebruiken of enkele beroep willen doen op offline overheidsdiensten werden vaak gekozen als reden. In de top drie van redenen om online diensten niet te gebruiken staat ook dat anderen de online diensten in hun plaats gebruiken. Dit laatste wordt ook wel proxy-gebruik genoemd. Gebruiksvriendelijkheid wordt zelden aangegeven als reden om online diensten niet te gebruiken.



4. Evaluatie van online dienstverlening

Slechts 54,8% ziet een meerwaarde in de online dienstverlening voor hun eigen leven. Ongeveer evenveel 60-plussers hebben het gevoel dat online dienstverlening bepaalde handelingen gemakkelijker zou maken (56%) of dat het gemakkelijk te gebruiken zou zijn (53,2%). Anders gezegd, we hebben potentieel een groep van ongeveer 55% die voordelen ziet in een online dienstverlening.



[a] Ik ben ervan overtuigd dat online overheidsdiensten zoals de website of de Facebookpagina van mijn gemeente/stad, gemakkelijk te gebruiken zijn.

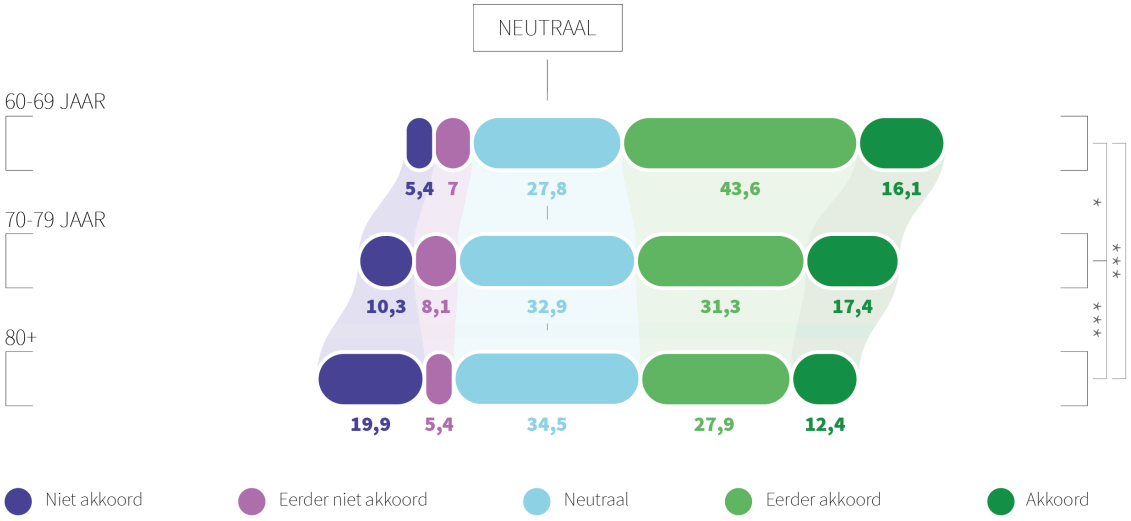
[b] Ik heb het gevoel dat het gebruiken van de website of de Facebookpagina van mijn gemeente/stad van meerwaarde kan zijn in mijn eigen leven.

[c] Ik heb het gevoel dat het gebruiken van de website of de Facebookpagina van mijn gemeente/stad bepaalde handelingen in het dagelijkse leven makkelijker kan maken.

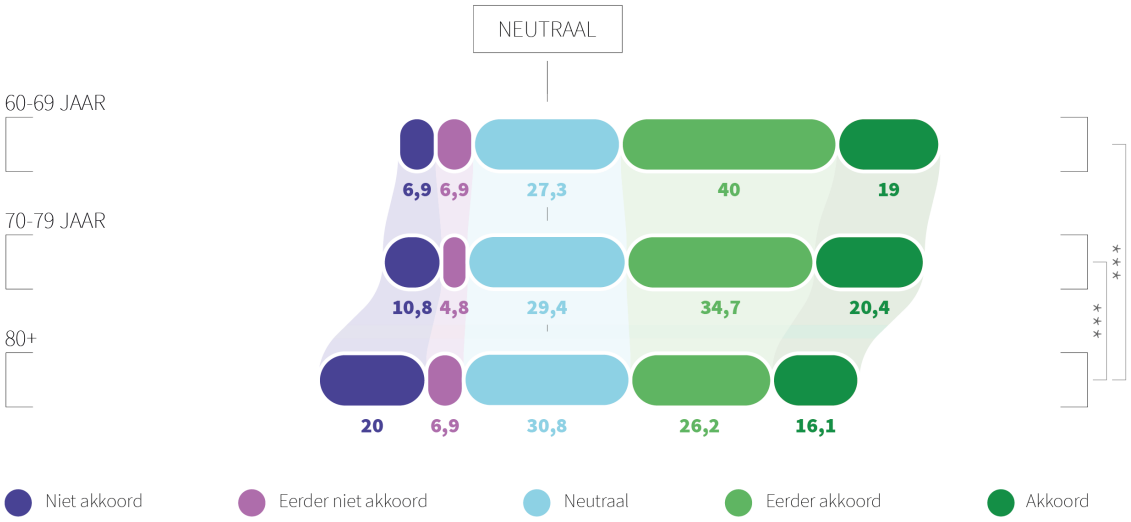
Vergelijking tussen 60-plussers

Ook hier zien we geen significante verschillen tussen man en vrouw. Wel zijn er verschillen in leeftijd. De oudste leeftijdsgroep (80+) scoort significant lager op elke stelling dan de andere twee leeftijdsgroepen (60-69 en 70-79)($p<.001$). Bij de stelling “online dienstverlening is gemakkelijk te gebruiken” scoort de groep van 70-plussers ook significant lager ($p<.05$) dan de 60-plussers.

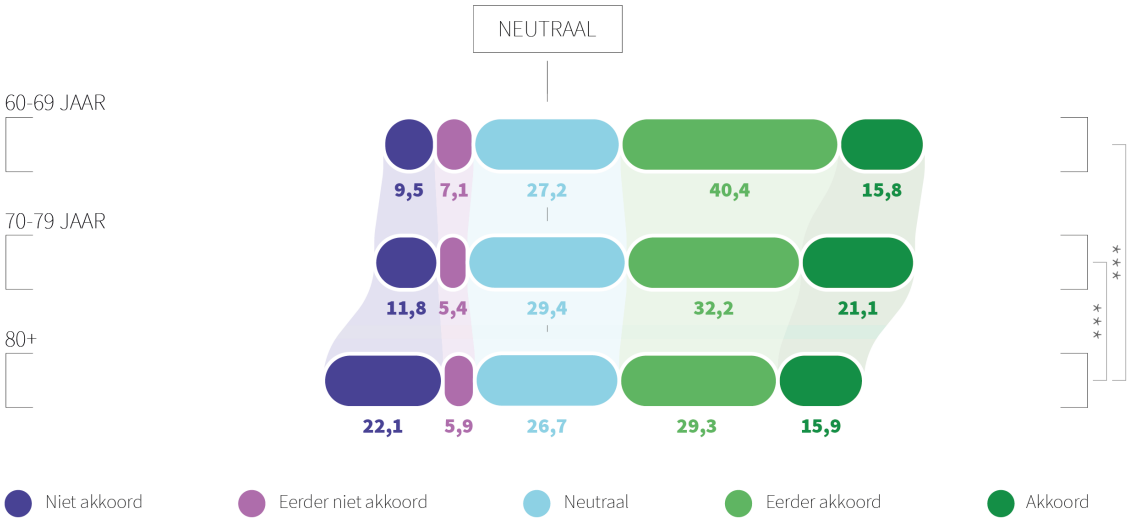
Online diensten zijn gemakkelijk te gebruiken (leeftijdsgroepen vergeleken)



Bepaalde handelingen zijn gemakkelijker bij online diensten (leeftijdsgroepen vergeleken)

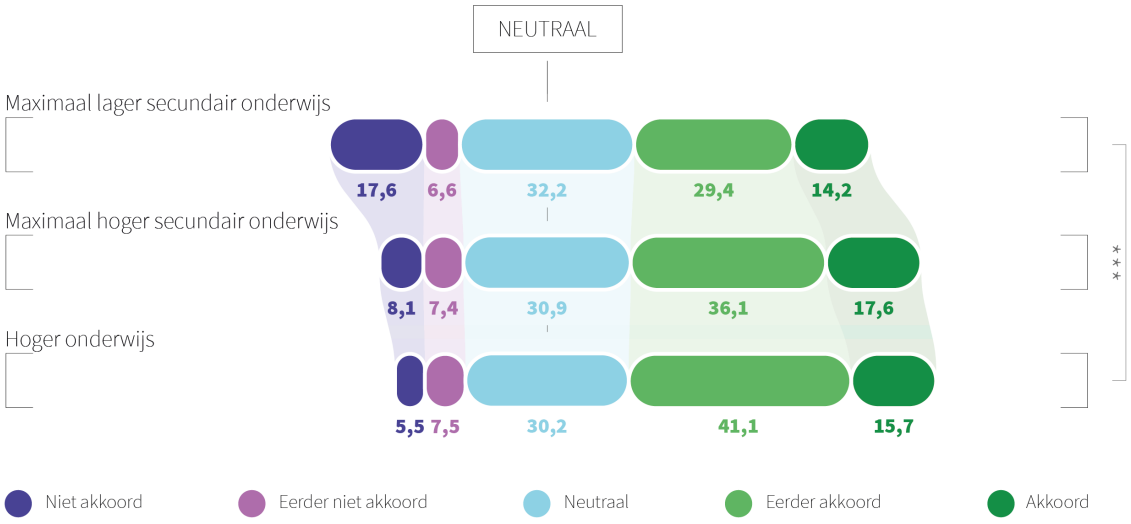


Online diensten hebben een meerwaarde (leeftijdsgroepen vergeleken)

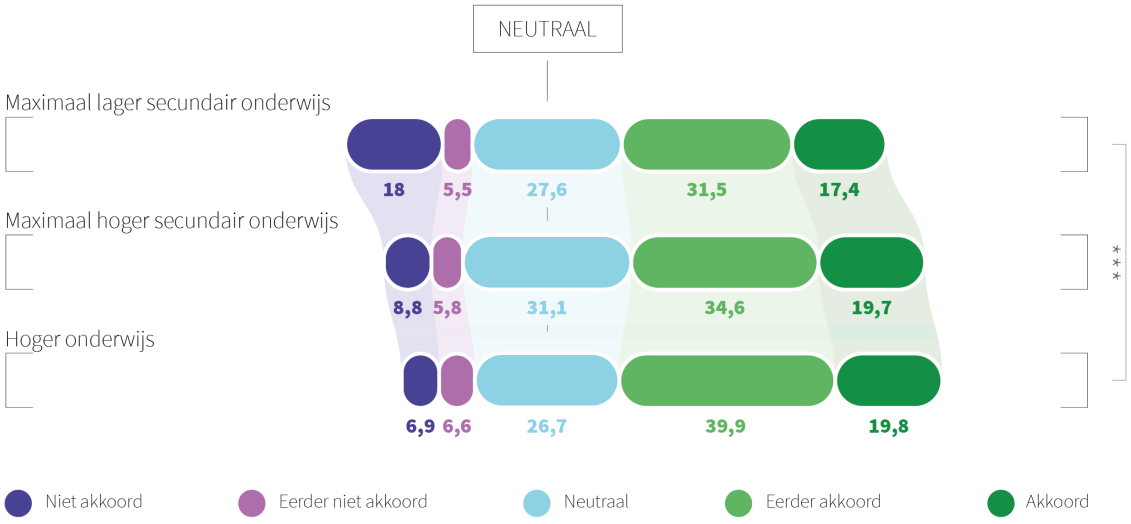


Hier zien we ook opnieuw significante verschillen tussen opleidingsniveau. Laaggeschoolde 60-plussers zien online diensten minder als meerwaarde en moeilijker te gebruiken, in vergelijking met hooggeschoolde 60-plussers.

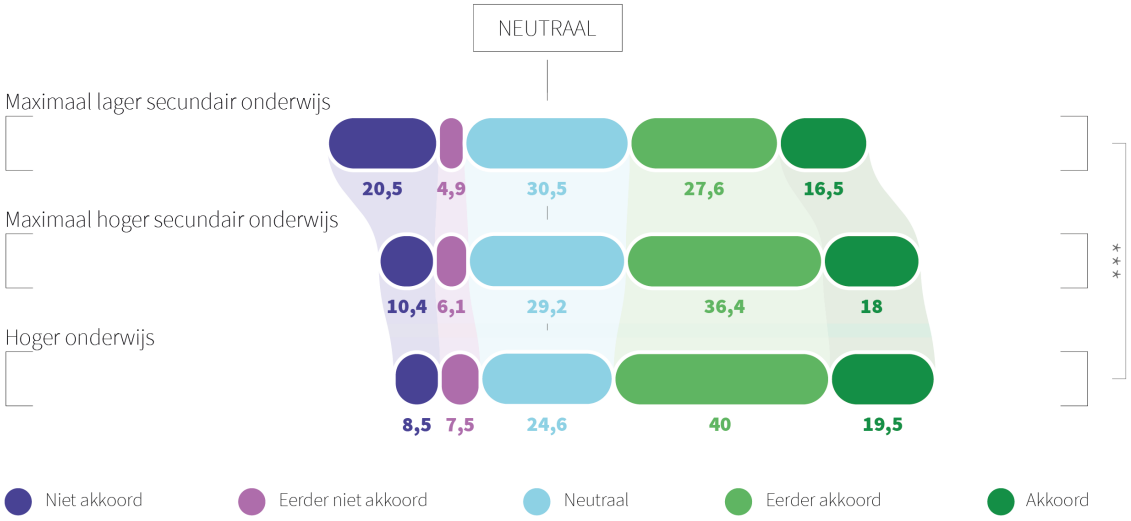
Online diensten zijn gemakkelijk te gebruiken
(opleidingsniveau vergeleken)



Bepaalde handelingen zijn gemakkelijker bij online diensten
(opleidingsniveau vergeleken)



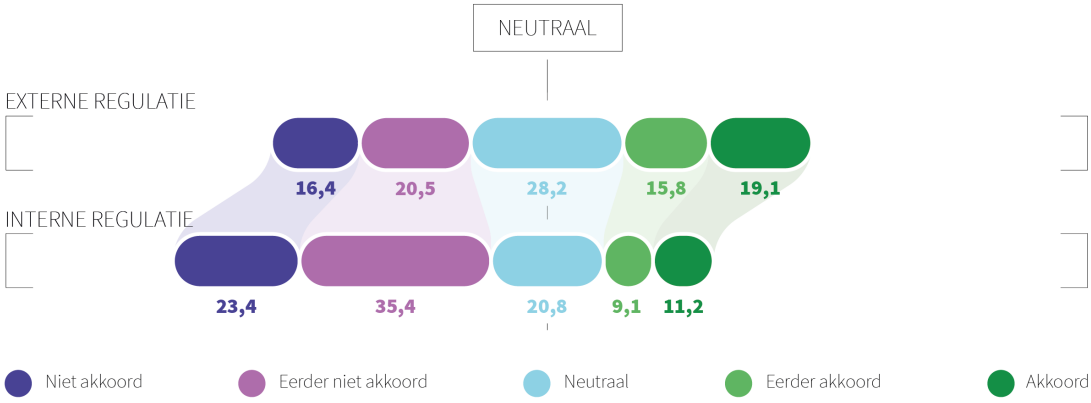
Online diensten hebben een meerwaarde (opleidingsniveau vergeleken)



5. Verwachtingen van de maatschappij

Meer dan één op de drie 60-plussers (34,9%) heeft het gevoel dat er van hen verwacht wordt om online diensten te gebruiken (externe regulatie). Verder is er een kleinere 20,3% van hen die ook zelf vinden dat ze dit moeten doen om mee te zijn (interne regulatie). Voor vele 60-plussers is geen sprake van externe (36,9%) of interne regulatie (58,8%). Over het algemeen is er een grotere externe regulatie dan interne regulatie bij 60-plussers om online diensten te gebruiken.

Externe en interne regulatie



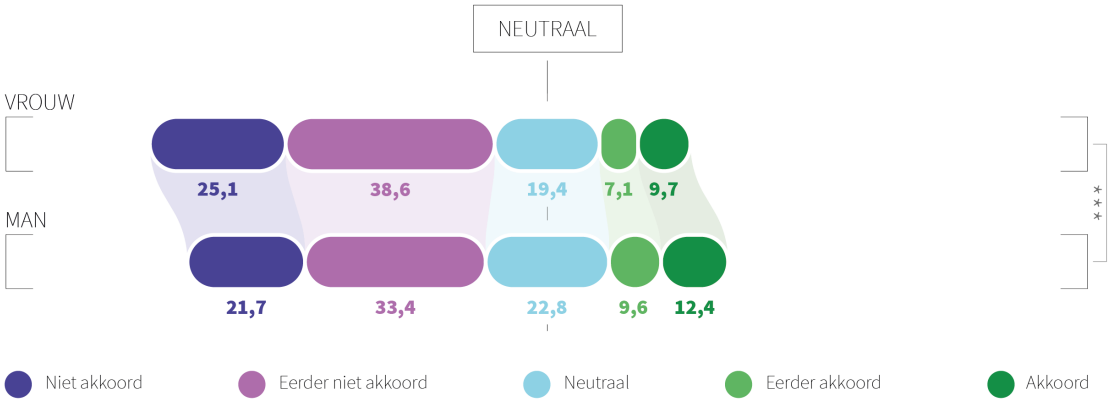
Externe regulatie: Ik ervaar druk op mijn eigen handelen omdat mijn gemeente/stad van mij verwacht dat ik hun online overheidsdiensten zoals de website of de Facebookpagina gebruik.

Interne regulatie: Ik heb het gevoel dat ik online overheidsdiensten zoals de website of de Facebookpagina van mijn gemeente/stad wel moet gebruiken om 'mee te zijn met mijn tijd'.

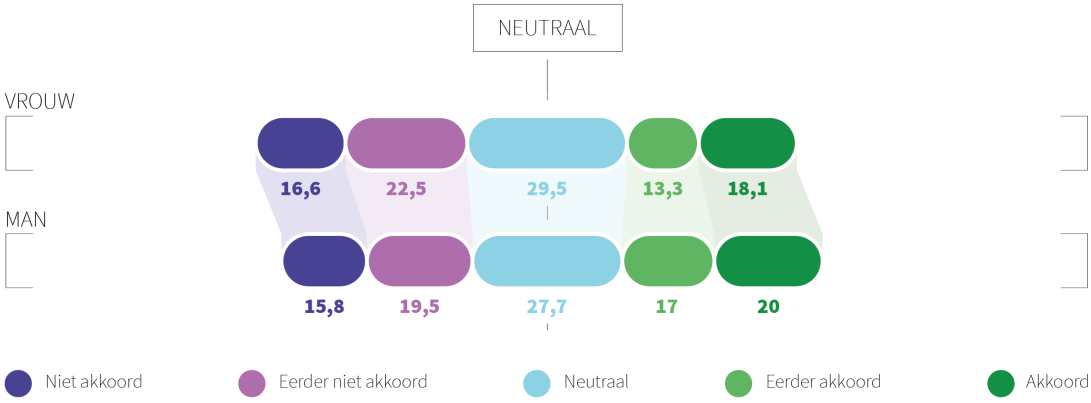
Vergelijking tussen 60-plussers

Er is enkel een significant verschil tussen mannelijke en vrouwelijke 60-plussers als het gaat over interne regulatie ($p<.001$), maar niet voor externe regulatie. Mannelijke 60-plussers vinden, gemiddeld gesproken, dat ze zelf meer gebruik moeten maken van de online dienstverlening van hun gemeente dan vrouwelijke 60-plussers.

Interne regulatie (gender vergeleken)

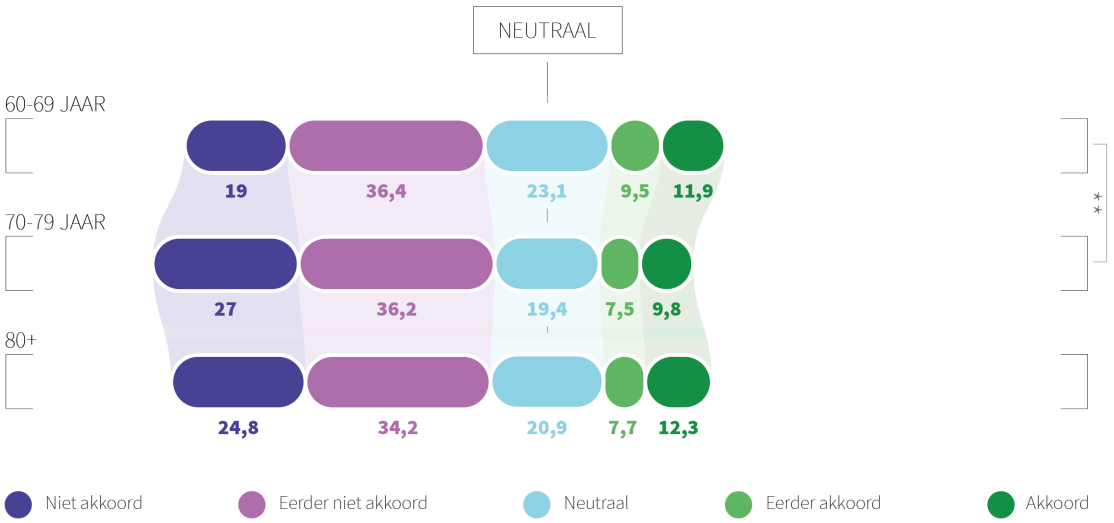


Externe regulatie (gender vergeleken)

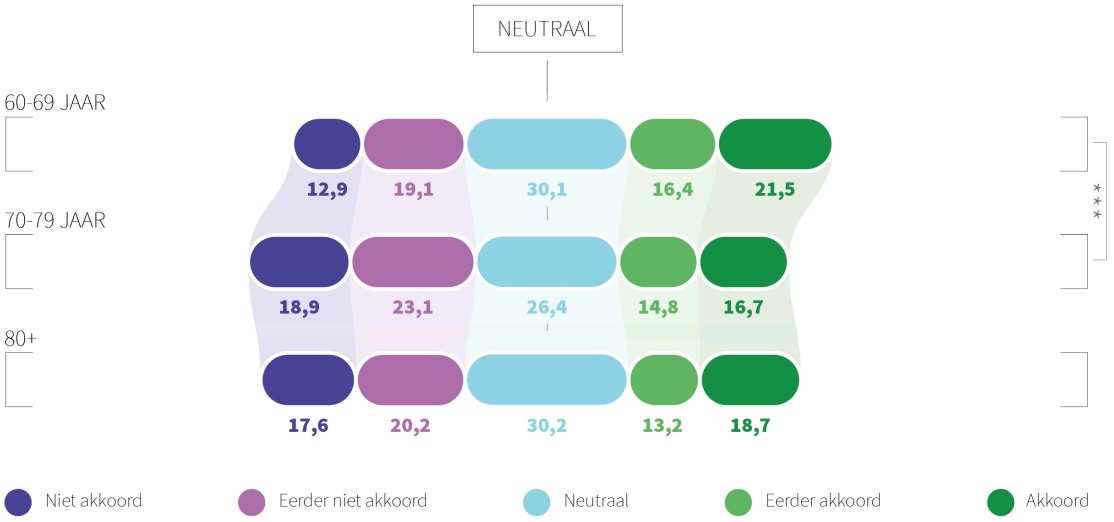


Wanneer we de leeftijdsgroepen vergelijken met elkaar is er een significant verschil tussen de 60-plussers en de 70-plussers, dit zowel op vlak van externe (p<.001) als interne regulatie (p<.01). In beide gevallen scoort de oudere groep significant minder hoog dan de jongste groep. Er zijn geen significante verschillen met de oudste groep (80-plussers) in onze steekproef.

Interne regulatie (leeftijdsgroepen vergeleken)

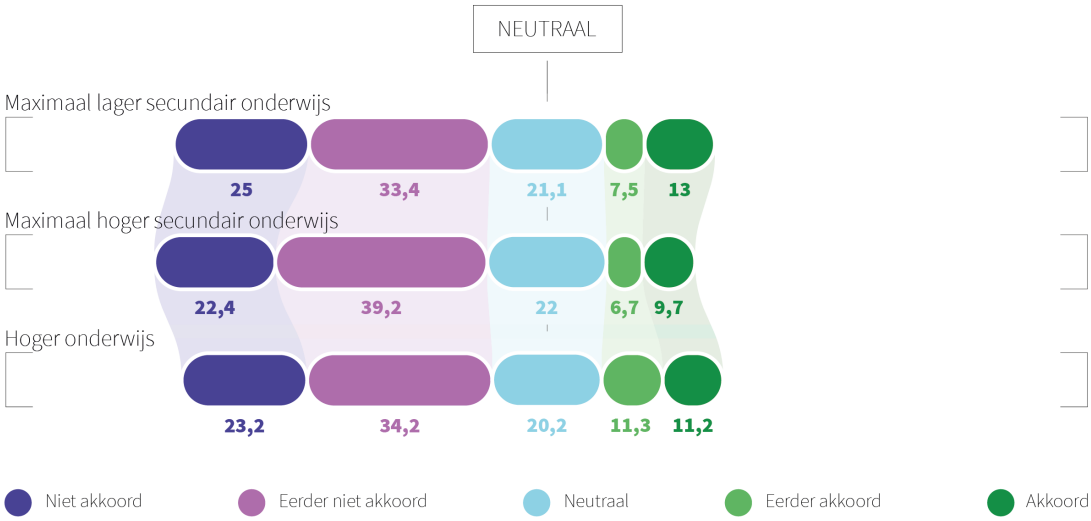


Externe regulatie (leeftijdsgroepen vergeleken)

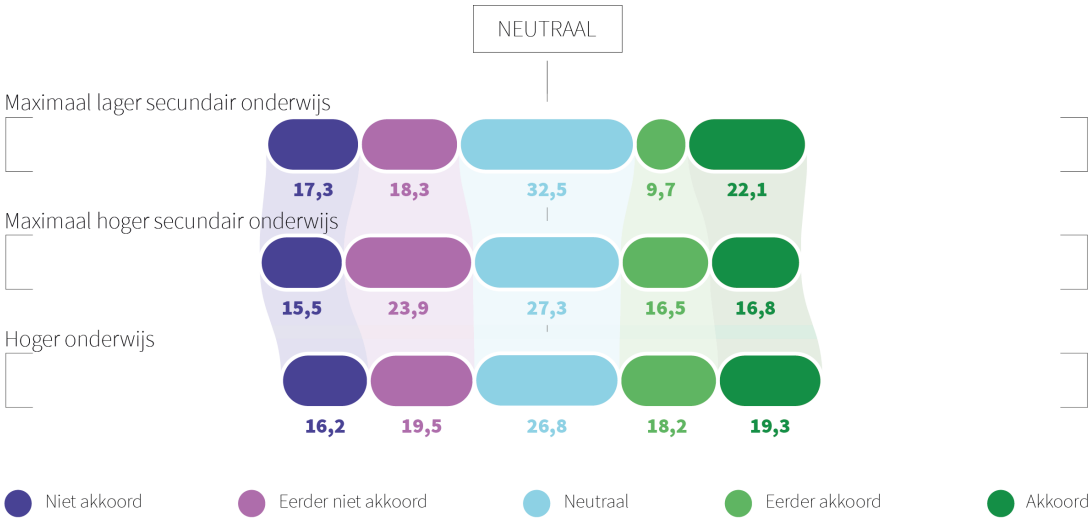


Er is geen verschil tussen 60+'ers met een verschillend opleidingsniveau op vlak van de interne of externe regulatie die ze voelen om online dienstverlening te gebruiken.

Interne regulatie (opleidingsniveau vergeleken)



Externe regulatie (opleidingsniveau vergeleken)

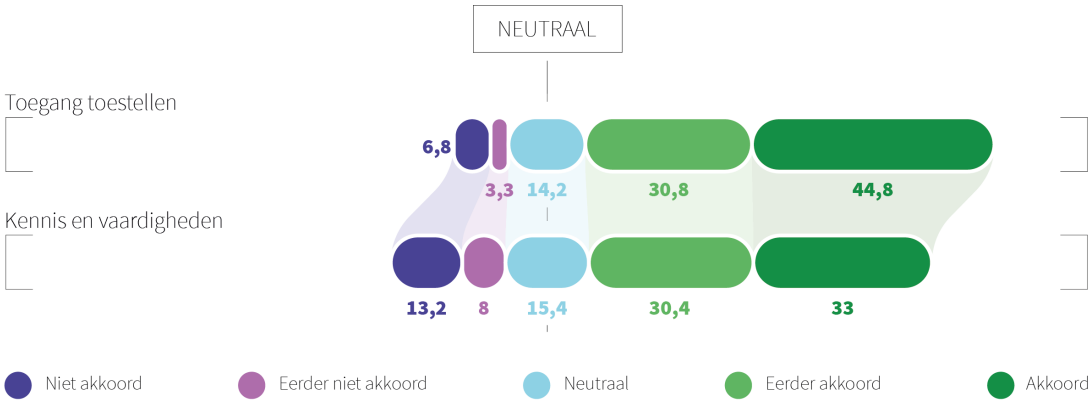


6. Digitale kloof van de eerste en tweede graad

> "Digitale kloof van de eerste graad verwijst naar sociale exclusie veroorzaakt door het niet bezitten van ICT of toegang tot ICT. Aanvullend verwijst de term digitale kloof van de tweede graad naar mechanismen van sociale uitsluiting veroorzaakt door verschillen in gebruik en vaardigheden." (IST, 2010, p.1)[1]

Met betrekking tot de digitale kloof van de eerste graad bij 60-plussers, merken we dat dit voor de meerderheid geen probleem is. Toch stelt 10,1% dat ze geen toegang hebben tot de toestellen die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van de online dienstverlening van hun gemeente.

Verder heeft 21,2% het gevoel dat ze de kennis of de vaardigheden missen om de online dienstverlening te kunnen gebruiken. De digitale kloof van de tweede graad, is dus meer merkbaar voor meer 60-plussers. 9% van hen heeft zowel het gevoel dat ze geen toegang hebben én het hen aan de nodige kennis en vaardigheden ontbreekt.



Ik heb het gevoel dat ik genoeg toegang heb tot digitale toestellen zoals computer/ laptop, smartphone, tablet en internet om gebruik te maken van de website of de Facebookpagina van mijn gemeente/stad.

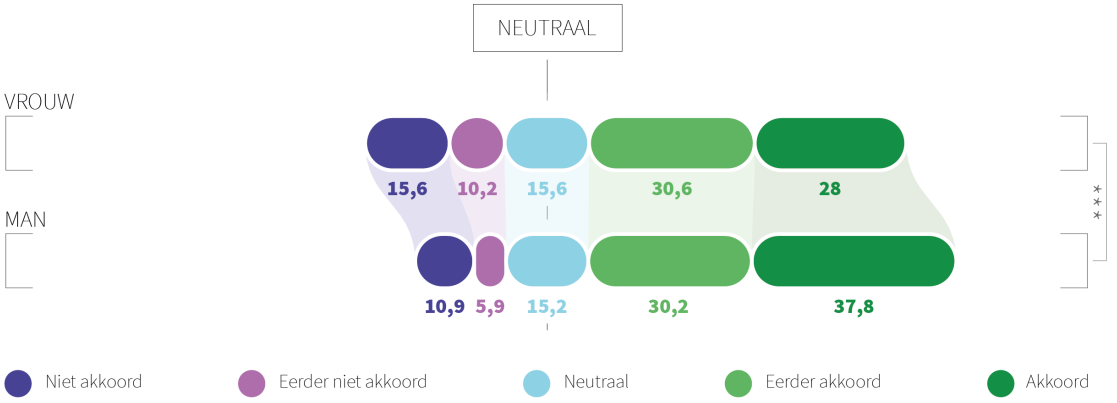
Ik heb het gevoel dat ik genoeg kennis en vaardigheden heb om gebruik te maken van de website of de Facebookpagina van mijn gemeente/stad.

Vergelijking tussen 60-plussers

In de cijfers vinden we geen verschil terug tussen mannelijke en vrouwelijke 60-plussers op vlak van toegang tot toestellen. Wel hebben vrouwelijke 60-plussers significant ($p<.001$) minder het gevoel dat ze over de kennis en vaardigheden beschikken die nodig zijn om online dienstverlening te kunnen gebruiken.

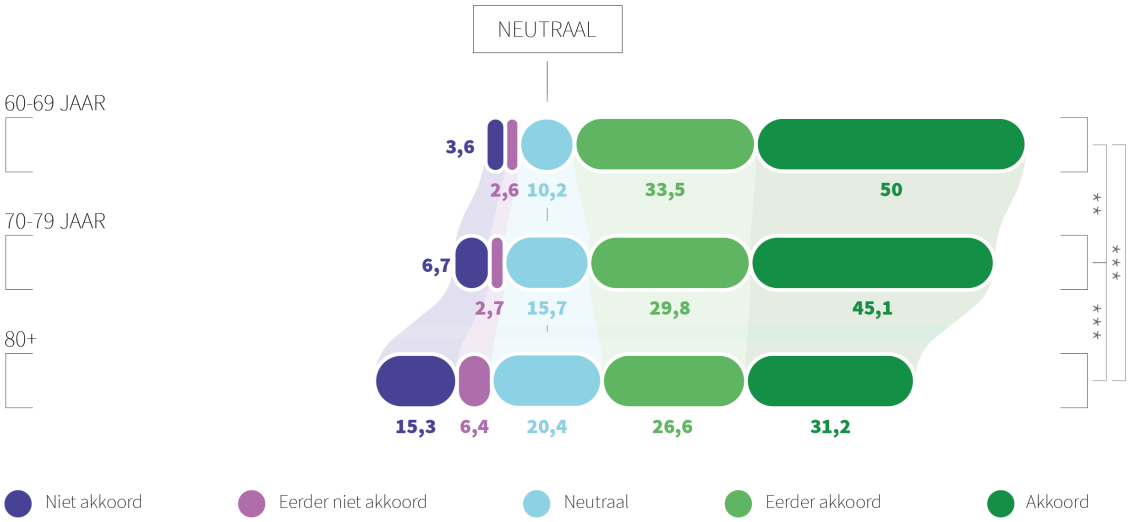
[1] https://ist.vito.be/nl/pdf/rapporten/digitale_kloof_finale_versie23092010.pdf

Kennis en vaardigheden (gender vergeleken)

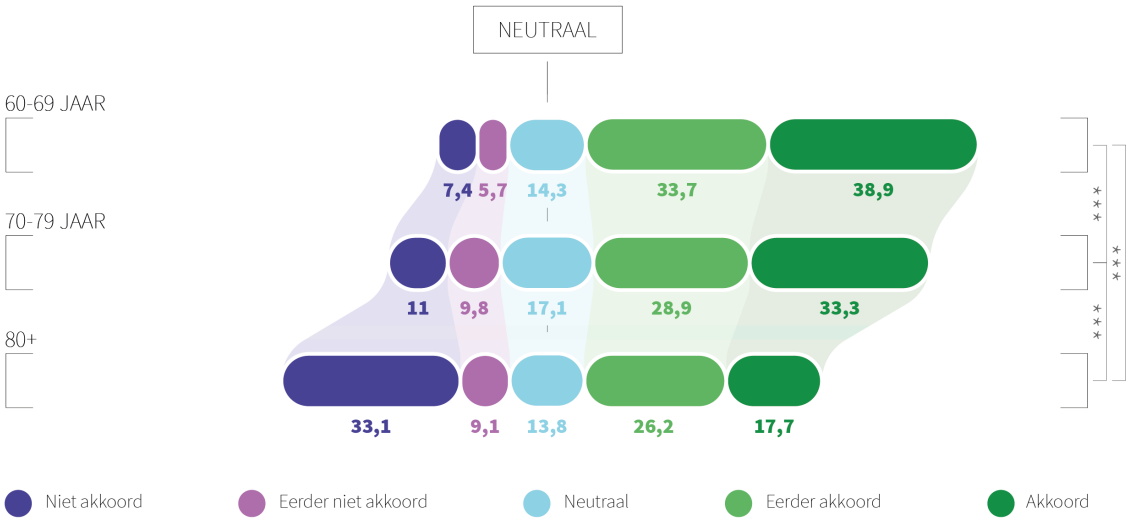


De groep ouder dan 80 jaar scoort het laagst op zowel toegang (p<.001) als kennis en vaardigheden (p<.001). De groep van 70 tot 79 scoort hier ook significant lager dan de jongste groep van 60 tot 69 zowel voor toegang (p<.01) als kennis en vaardigheden (p<.001).

Toegang (leeftijdsgroepen vergeleken)



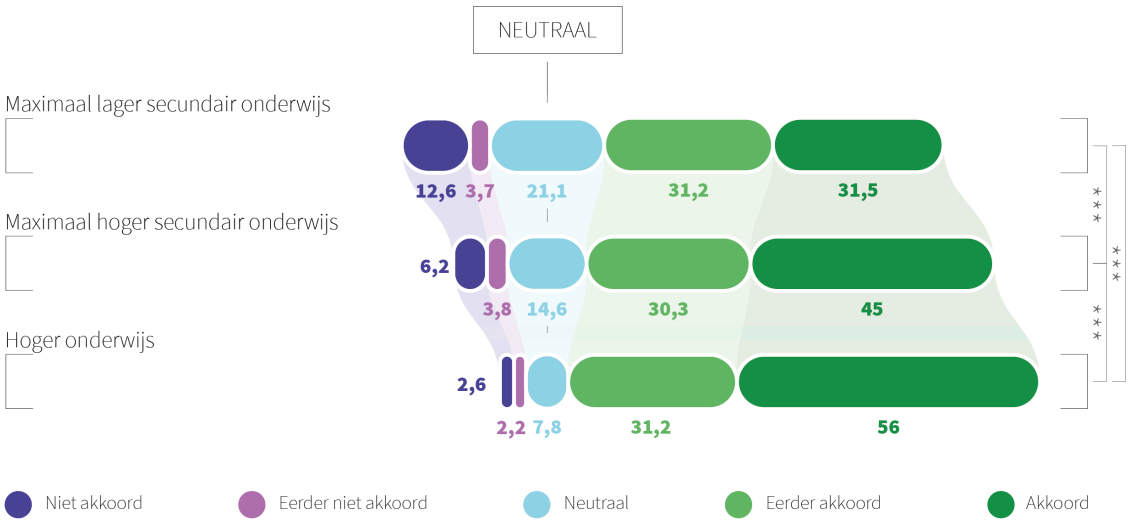
Kennis en vaardigheden (leeftijdsgroepen vergeleken)



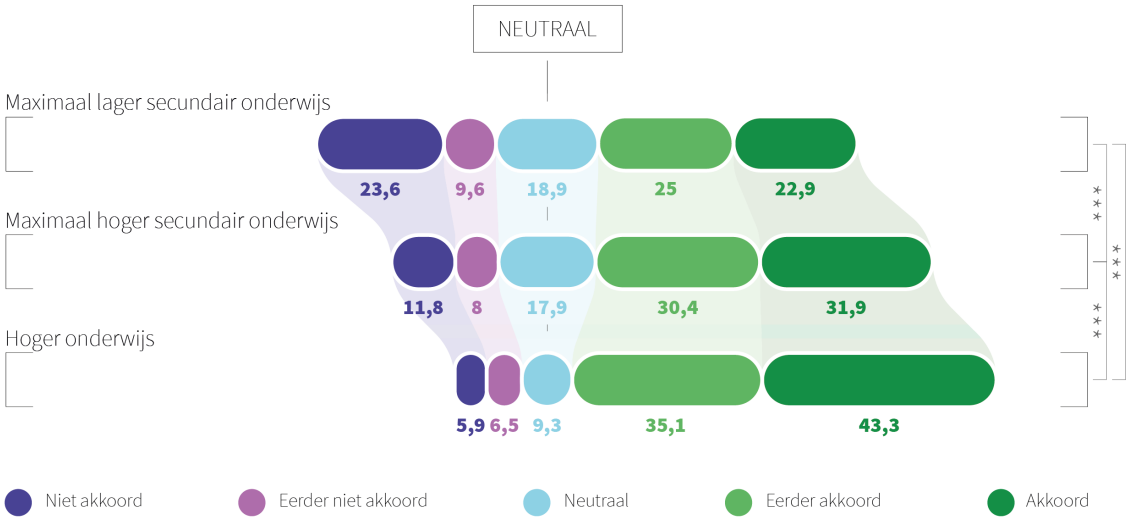
Net zoals bij de leeftijdsgroepen verschillen ook 60+'ers met een verschillend opleidingsniveau in zowel hun toegang als kennis en vaardigheden. Elk opleidingsniveau verschilt significant van elkaar.

Ook zijn er verschillen op vlak van opleidingsniveau. De 'laagst' geschoolde groep (met maximaal een lager secundair diploma) scoort het laagst, zowel op toegang (p<.001) als op kennis en vaardigheden (p<.001). Deze verschillen vinden ook plaats bij hoger geschoolden. De 'medium' geschoolde groep (met maximaal een hoger secundair diploma) scoort zo significant minder dan andere 60-plussers die een hoger diploma hebben behaald. Dit opnieuw voor zowel toegang (p<.001) als kennis en vaardigheden (p<.001).

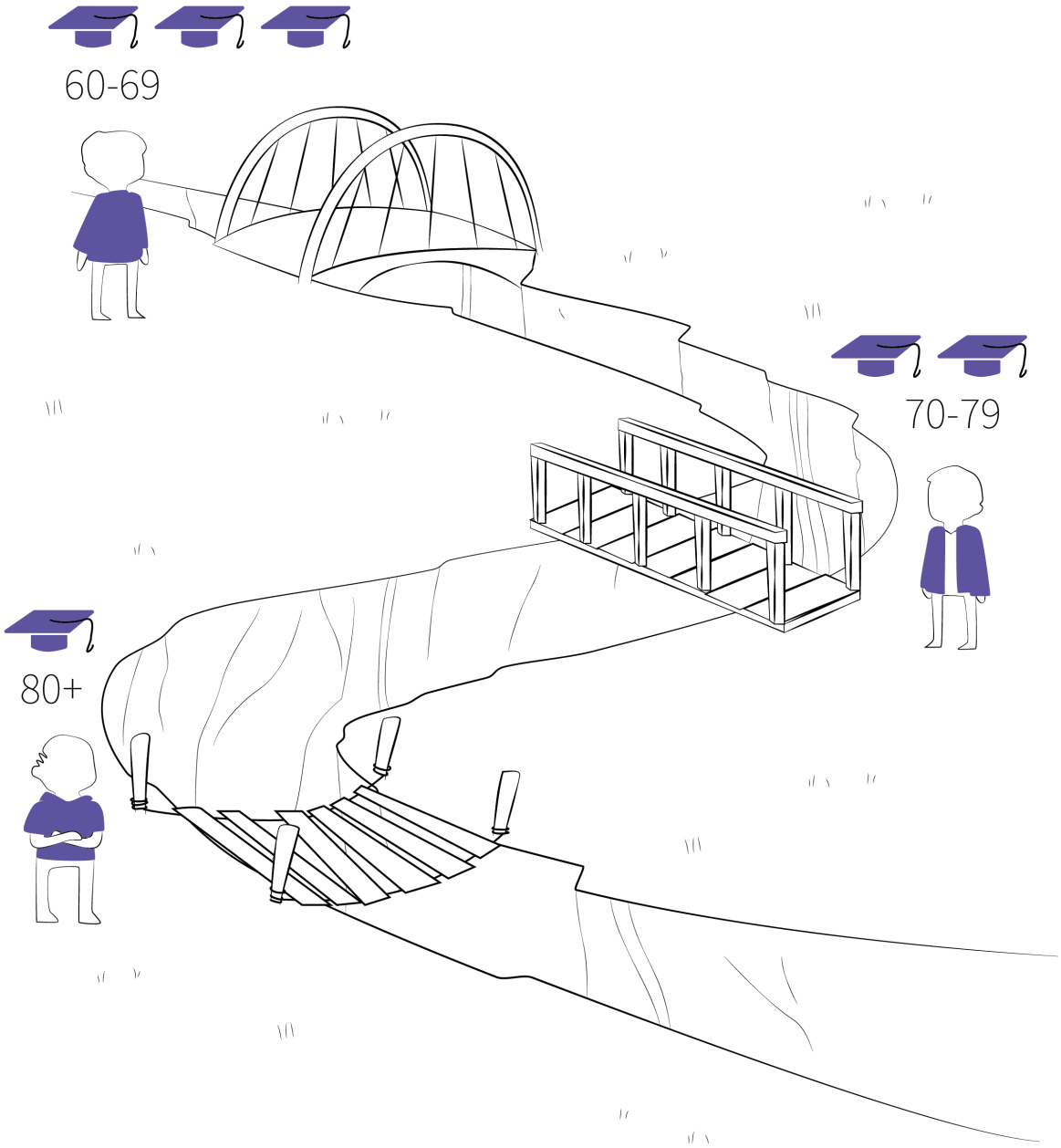
Toegang (opleidingsniveau vergeleken)



Kennis en vaardigheden (opleidingsniveau vergeleken)



We kunnen stellen dat 60-69 jarigen, en 60-plussers met een opleiding hoger onderwijs een degelijke ‘brug’ hebben om de digitale kloof over te steken in vergelijking met de 70-79 jarigen en de 60+’ers met maximaal een diploma secundair onderwijs. Deze laatste groep heeft nog steeds een stevigere brug dan de 80-89 jarigen en de 60-plussers met maximaal een diploma lager secundair onderwijs.

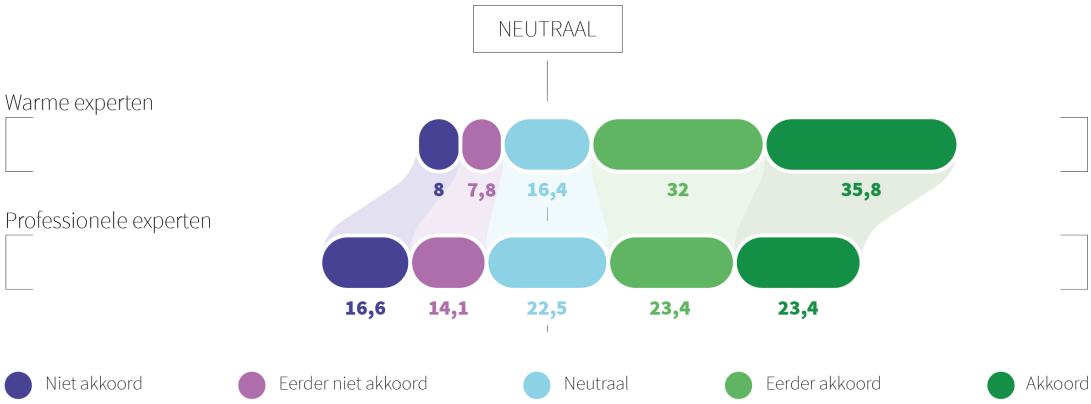


7. (Warme) experten

> "Familie, vrienden en andere sociale contacten die de rol innemen van hulpbron of referentiepunt voor ICT-gerelateerde vragen worden warm experts genoemd. Ze verschillen van professionelen in die zin dat ze zelf geen formele ICT-opleiding genoten hebben" (IST, 2010, p.34)[2]

Een mogelijk vangnet voor de 60-plussers bestaat uit mensen uit hun omgeving waarop ze beroep kunnen doen als ze problemen ervaren. 67,8% van de 60-plussers geven aan dat ze terecht kunnen bij zo'n warme experten. Weliswaar geeft 15,8% aan dit gevoel niet te ervaren.

Als we verder kijken naar mogelijke professionele hulp, merken we dat 30,7% van de 60-plussers het gevoel heeft geen professionele hulp te kunnen inschakelen. 12,7% van de steekproef heeft het gevoel dat ze geen warme én ook geen professionele experten in hun omgeving te hebben.



Ik heb het gevoel dat ik genoeg mensen ken in mijn omgeving die mij kunnen helpen indien ik dit nodig heb met betrekking tot het gebruiken van de website of de Facebookpagina van mijn gemeente/stad.

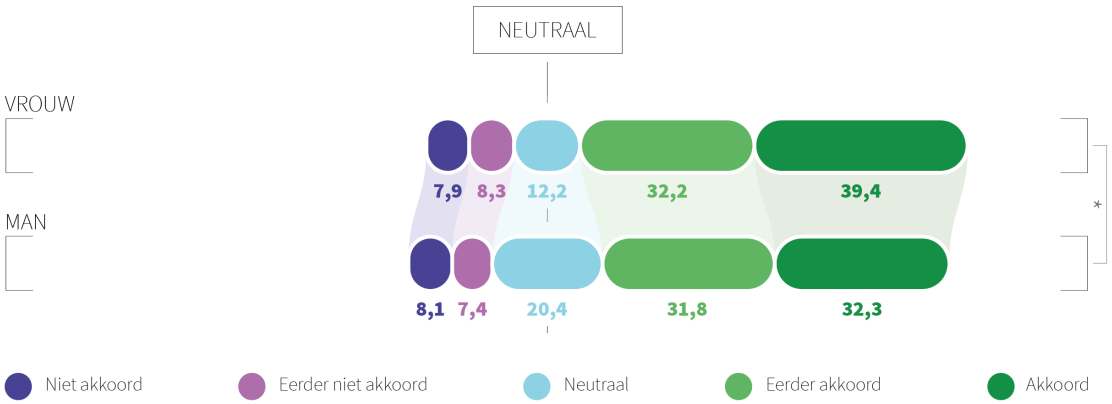
Ik heb het gevoel dat ik weet welke professionele hulp ik kan inschakelen wanneer ik problemen heb met betrekking tot het gebruik van de website of de Facebookpagina van mijn gemeente/stad indien ik geen beroep kan doen op mensen uit mijn eigen omgeving.

Vergelijking tussen 60-plussers

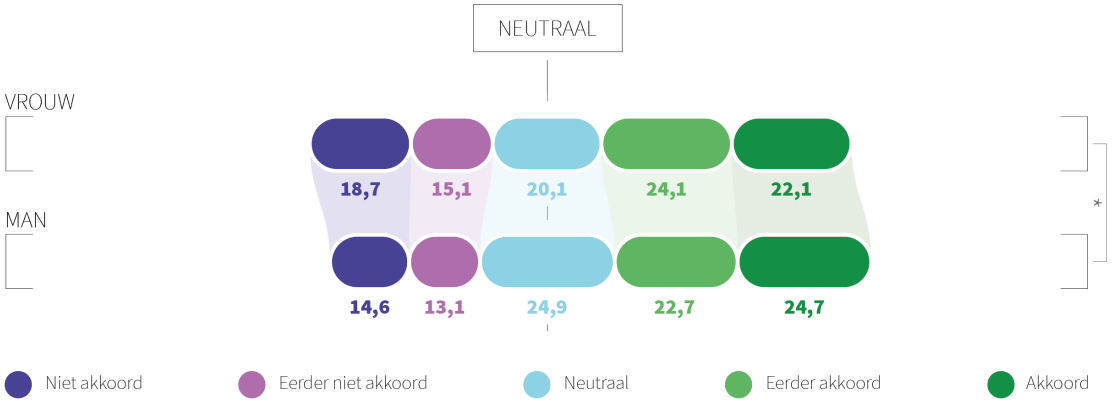
Tussen mannelijke en vrouwelijke 60-plussers is er een klein significant verschil ($p<.05$) voor zowel warme experten als professionele hulp. Opvallend is dat vrouwelijke 60-plussers meer het gevoel hebben omkaderd te worden door warme experten, maar minder het gevoel hebben professionele omkadering te hebben om te helpen bij problemen.

[2] https://ist.vito.be/nl/pdf/rapporten/digitale_kloof_finale_versie23092010.pdf

Warme experten (gender vergeleken)

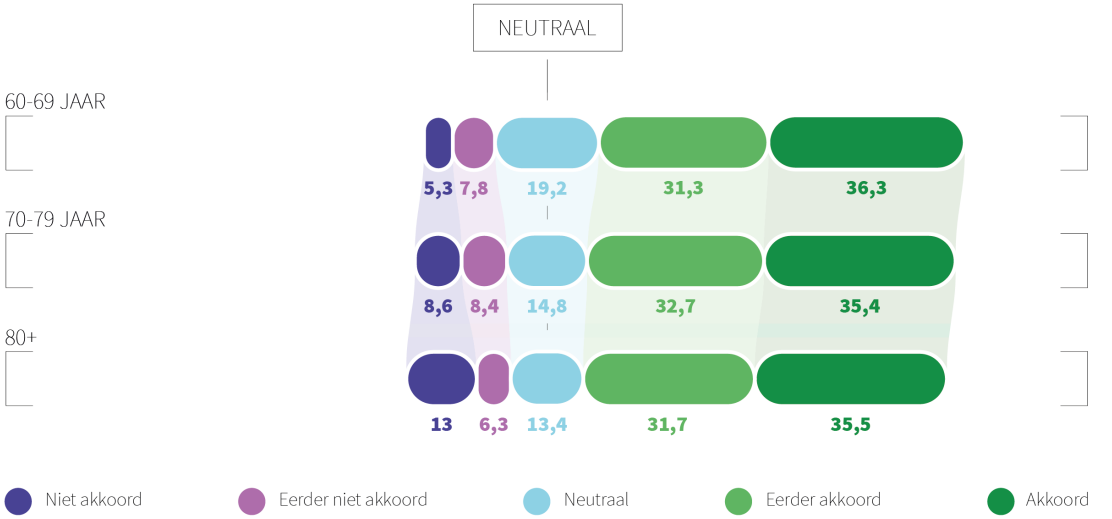


Professionele experten (gender vergeleken)

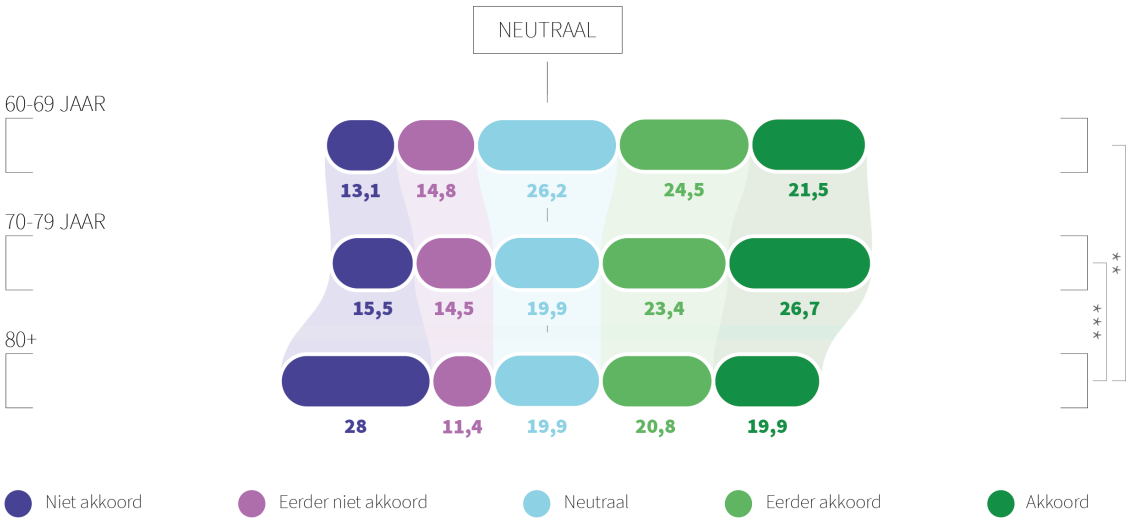


Bij de verschillende leeftijdsgroepen is er enkel een significant verschil te bemerken bij professionele experten, waarbij de 80-plussers significant minder het gevoel hebben dat ze kunnen rekenen op deze professionele omkadering, in vergelijking met 60-69 jarigen ($p<.01$) en 70-79 jarigen ($p<.001$).

Warme experten (leeftijdsgroepen vergeleken)

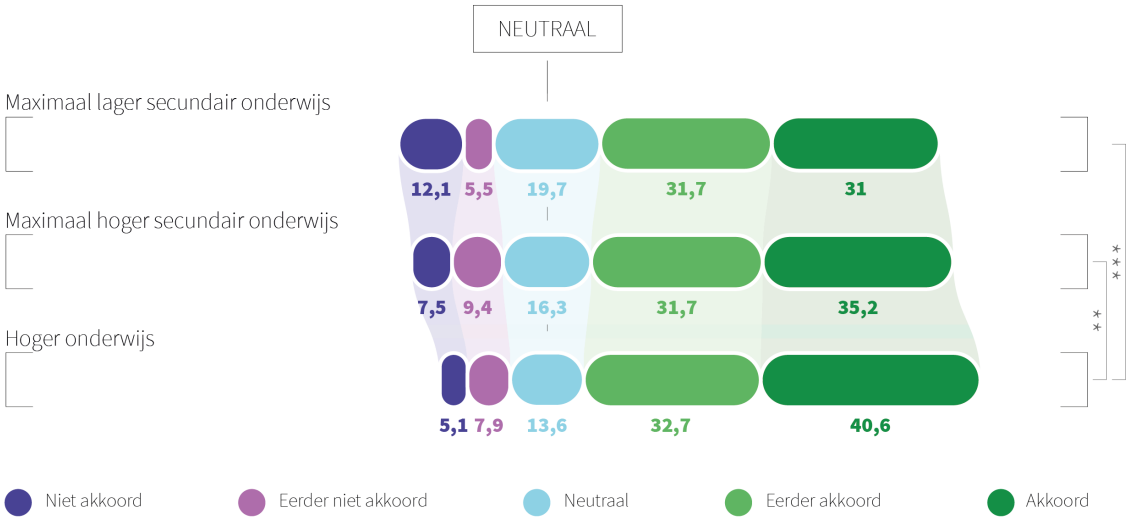


Professionele experten (leeftijdsgroepen vergeleken)

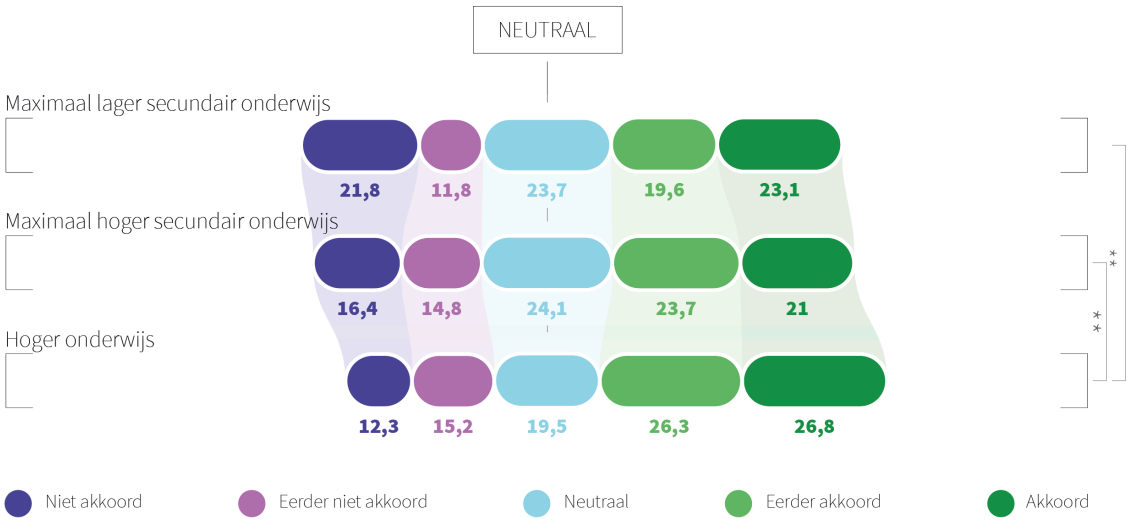


Als we de 60-plussers met een verschillend opleidingsniveau met elkaar vergelijken, zien we dat degene met maximaal een diploma lager secundair onderwijs minder het gevoel hebben voldoende warme experten in hun omgeving te hebben dan de groep met een hoger onderwijs diploma (p<.001). De verschillen tussen 60-plussers met maximaal een lager secundair diploma en zij met maximaal een hoger secundair diploma zijn niet significant. De verschillen tussen een 60-plussers met een hoger secundair diploma en een hoger onderwijs diploma zijn significant, maar dit is eerder beperkt (p<.01). Dezelfde verschillen tussen deze groepen zijn zichtbaar wat betreft professionele experten (p<.01).

Warme experten (opleidingsniveau vergeleken)



Professionele experten (opleidingsniveau vergeleken)



8. Conclusie & Aanbevelingen

Over het algemeen kunnen we stellen dat een grote groep van 60-plussers de meerwaarde van online dienstverlening inziet. Wanneer er geen beroep wordt gedaan op online dienstverlening is dit maar zelden te wijten aan de gebruiksvriendelijkheid. Veel vaker wordt de offline dienstverlening als preferabel alternatief gezien, of geven de respondenten aan geen nood te hebben aan online dienstverlening.

Indien overheden de shift naar een digitaal Vlaanderen willen bevorderen, zal het belangrijk zijn om te begrijpen waarom 60-plussers de voorkeur geven aan offline dienstverlening of waarom ze er geen nood aan hebben. Zo kan het zijn dat offline dienstverlening de psychologische nood aan sociaal contact vervult, of een groter gevoel van veiligheid biedt gezien de verantwoordelijkheid voor uit te voeren handelingen bij offline dienstverlening zelden bij de burger ligt. Ook kunnen onderliggende redenen waarom 60-plussers geen nood hebben aan online dienstverlening verschillen. Zo is er een verschil tussen 60-plussers die effectief geen nood hebben aan een bepaalde dienst en iemand die via een warme expert gebruik maakt van online dienstverlening, zogenaamd indirect of proxy gebruik. Het is belangrijk voor overheden om voor ogen te houden wie het doelpubliek is van bepaalde dienstverlening, zowel directe als indirecte gebruikers, zodat de dienstverlening hierop kan worden afgestemd.

Hoewel een meerderheid van de bevraagde 60-plussers digitale dienstverlening van de lokale overheid vlot kan gebruiken en hier tevreden over is, is er een niet te onderschatten groep van 15 tot 20% die dit niet kan. Onze resultaten tonen aan dat dit voornamelijk te wijten is aan een gebrek aan internettoegang, digitale vaardigheden of omkadering door warme en professionele experten. In de toekomst kan het interessant zijn om te onderzoeken in welke mate persoonlijke noden of normen van personen een barrière zijn om online dienstverlening te gebruiken (bv. privacynormen, of nood aan offline sociaal contact).

Op basis van de bevindingen in dit onderzoek, willen we overheden aanbevelen om zowel in te zetten op offline en online dienstverlening. Hierbij is het van belang dat de offline dienstverlening een volwaardig alternatief biedt, zodat burgers die geen gebruik kunnen maken van online dienstverlening niet als tweederangsburgers behandeld worden. Bijkomend kunnen overheden via **digipunten** of leerpunten burgers begeleiden naar zelfstandig gebruik van online dienstverlening. Hierbij is het van belang dat deze ondersteuning laagdrempelig is en breed wordt kenbaar gemaakt zodat zij die hulp nodig hebben zich niet schamen, maar juist positieve ervaringen opdoen bij digitale hulpvragen.

Bijlage - test statistieken

Vergelijking gender

Vergelijking gender

Offline dienstverlening	t-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.05
Algemene score	-1,721	1483	0,086		
Gebruiksvriendelijkheid	-0,896	1440	0,370		
Toegankelijkheid	-1,355	1434	0,176		
Transparantie	-1,71	1407	0,087		
Hulp	-1,058	1416	0,290		

Vergelijking gender

Online dienstverlening	t-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.05
Algemene score	-1,289	1291	0,198		
Gebruiksvriendelijkheid	-0,959	1243	0,338		
Toegankelijkheid	0,071	1239	0,943		
Transparantie	-0,762	1213	0,446		
Hulp	-0,88	1200	0,379		

Vergelijking gender

Evaluatie online dienstverlening	t-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.05
Meerwaarde	0,349	1577	0,727		
Handelingen gemakkelijker	0,256	1573	0,246		
Gebruiksgemak	0,847	1555	0,569		

Vergelijking gender

Verwachtingen maatschappij	t-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.05
Interne regulatie	3,167	1576	<,001	man > vrouw	
Externe regulatie	1,799	1565	0,443		

Vergelijking gender

Digitale kloof	t-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.05
1ste graad (toegang)	1,341	1575	0,18		
2e graad (kennis en vaardigheden)	4,842	1581	<,001	man > vrouw	

Vergelijking gender

(Warme) experten	t-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.05
Warme experten	2,289	1586	,022		man<vrouw
Professionele experten	2,023	1575	,043		man > vrouw

Vergelijking leeftijdsgroep (60-69, 70-79, 80+)

Vergelijking leeftijdsgroep (-70, 70-79, 80+)

Offline dienstverlening	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Algemene score	1,6340	1481	0,196			
Gebruiks-vriendelijkheid	0,4400	1438	0,644			
Toegankelijk-heid	0,2340	1432	0,791			
Transparantie	0,2280	1405	0,796			
Hulp	0,4390	1415	0,645			

Vergelijking leeftijdsgroep (-70, 70-79, 80+)

Evaluatie online dienstverlening	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Meerwaarde	9,028	1575	<,001	“-70>80+ & 70-79>80+”		
Handelingen gemakkelijker	14,747	1571	<,001	“-70>80+ & 70-79>80+”		
Gebruiksgemak	18,768	1554	<,001	“-70>80+ & 70-79>80+”		“-70>70-79”

Vergelijking leeftijdsgroep (-70, 70-79, 80+)

Verwachtingen maatschappij	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Interne regulatie	5,181	1575	,006		“-70>70-79”	
Externe regulatie	7,112	1563	<,001	"-70>70-79"		

Vergelijking leeftijdsgroep (-70, 70-79, 80+)

Digitale kloof	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
1ste graad (toegang)	37,139	1574	<,001	“-70>80+ & 70-79>80+”	“-70>70-79”	
2e graad (kennis en vaardigheden)	59,471	1579	<,001	"-70>70-79 >80+"		

Vergelijking leeftijdsgroep (-70, 70-79, 80+)

(Warme) experten	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Warme experten	1,534	1584	0,216			
Professionele experten	7,554	1573	<,001	“70-79>80+”	“-70>80+”	

Vergelijking opleidingsniveau (Lager secundair onderwijs, Hoger secundair onderwijs, Hoger onderwijs)

Vergelijking opleidinsniveau

Online dienstverlening	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Algemene score	4,0900	1289	0,017	Lager secundair onderwijs < hoger onderwijs		
Gebruiks-vriendelijkheid	1,9500	1241	0,1143			
Toegankelijk-heid	6,0110	1237	0,003	Lager secundair onderwijs < hoger onderwijs		
Transparantie	1,5000	1211	0,223			
Hulp	0,1410	1198	0,869			

Vergelijking opleidinsniveau

Offline dienstverlening	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Algemene score	5,5010	1481	0,004	Lager secundair onderwijs < hoger onderwijs		
Gebruiks-vriendelijkheid	4,2860	1438	0,014	Lager secundair onderwijs < hoger onderwijs		
Toegankelijk-heid	4,8970	1432	0,008	Lager secundair onderwijs < hoger onderwijs		
Transparantie	2,5240	1405	0,08			
Hulp	1,9700	1415	0,14			

Vergelijking opleidinsniveau

Evaluatie online dienstverlening	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Meerwaarde	13,8870	1575	<,001	Lager secundair onderwijs < Hoger secundair onderwijs & Lager secundair onderwijs < Hoger onderwijs		
Handelingen gemakkelijker	10,7280	1571	<,001	Lager secundair onderwijs < Hoger secundair onderwijs & Lager secundair onderwijs < Hoger onderwijs		
Gebruiksgemak	14,8050	1554	<,001	Lager secundair onderwijs < Hoger secundair onderwijs & Lager secundair onderwijs < Hoger onderwijs		

Vergelijking opleidinsniveau

Verwachtingen maatschappij	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Interne regulatie	1,1840	1575	0,306			
Externe regulatie	0,7890	1563	0,454			

Vergelijking opleidinsniveau

(Warme) experten	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
1ste graad (toegang)	46,11	1574	<,001	Lager secundair onderwijs < Hoger secundair onderwijs < Hoger onderwijs		
2e graad (Kennis en vaardigheden)	54,422	1579	<,001	Lager secundair onderwijs < Hoger secundair onderwijs < Hoger onderwijs		

Vergelijking opleidinsniveau

(Warme) experten	F-value	df	significantie	Verschil op p<.001	Verschil op p<.01	Verschil op p<.05
Warme experten	8,126	1584	<,001	Lager secundair onderwijs < Hoger onderwijs	Hoger secundair onderwijs < Hoger onderwijs	
Professionele experten	6,105	1573	,002		Lager secundair onderwijs < Hoger onderwijs & Hoger secundair onderwijs < Hoger onderwijs	