

Inclusivity in Online Direct Participation Platforms

Annelieke van den Berg

Nederlandse samenvatting van het proefschrift

De overheid gebruikt steeds vaker online platforms om inwoners mee te laten beslissen over plannen en beleid. Voor de kwaliteit en legitimiteit van directe burgerparticipatie is het belangrijk dat alle inwoners goed kunnen meedoen. Anders gezegd, het is een streven dat participatie inclusief is, en niet wordt gedomineerd door *usual suspects* zoals ouderen en hoogopgeleiden. Online platforms lijken een aantrekkelijke manier om participatie toegankelijker te maken voor inwoners voor wie de drempel om mee te doen hoog is. Via online platforms kunnen zij meedoen waar en wanneer ze willen, en kost dit vaak maar weinig tijd. Hierdoor is het aannemelijk dat online platforms een groter en meer divers bereik kunnen hebben, maar er is nog geen bewijs of deze aanname klopt. Om inzicht te krijgen in de inclusiviteit van online platforms is het belangrijk om te achterhalen wat de beweegredenen zijn voor inwoners om al dan niet mee te doen, en of deze beweegredenen verschillen voor inwoners van diverse demografische groepen. Daarnaast worden er door de overheid veel ontwerpkeuzes gemaakt over hoe online platforms eruit komen te zien en op welke manier ze worden ingezet in directe participatie processen. Als bepaalde ontwerpvarianties beter aansluiten bij de drijfveren om mee te doen van specifieke groepen inwoners, kan dit effect hebben op de inclusiviteit van online participatie. De hoofdvraag die in dit proefschrift wordt beantwoord luidt: *op welke manier beïnvloedt het ontwerp van online participatie platforms de inclusiviteit van online directe burgerparticipatie?*

Online participatie in Den Haag

Directe burgerparticipatie komt het meest voor op gemeentelijk niveau. Het onderzoek in dit proefschrift is daarom ook grotendeels uitgevoerd in de context van online participatieplatforms van gemeente Den Haag. Deze context maakt het mogelijk om online participatie te bestuderen zoals het wordt toegepast in de praktijk, wat dit het onderzoek een hoge mate van ecologische validiteit geeft. Daarnaast is Den Haag een interessante onderzoeksetting omdat de bevolkingssamenstelling daar bovengemiddeld divers is in vergelijking met andere steden in Nederland, en omdat de gemeente een van de koplopers is op het gebied van online participatieplatforms. De gemeente zet online platforms bijvoorbeeld in om inwoners te laten beslissen over de uitgave van wijkbudgetten. Op deze zogenaamde 'Begroot' platforms kunnen wijkbewoners eerst een periode lang zelf projecten plaatsen om hun buurt mooier, socialer, sportiever of groener te maken, waarna er een online stemperiode volgt waarin de buurt bepaalt welke projecten budget krijgen toegekend. De samenwerking met gemeente Den Haag maakt het mogelijk om online participatie platforms te bestuderen die actief gebruikt en gepromoot worden door de gemeente.

Analyse van gebruikersdata om inclusiviteit op online platforms te meten

In hoofdstuk twee tot en met vijf van dit proefschrift wordt de hoofdvraag vanuit verschillende invalshoeken benaderd door middel van vier empirische studies. Om te onderzoeken hoe het ontwerp van online platforms invloed heeft op inclusiviteit van online directe burgerparticipatie, is het allereerst belangrijk om een methode te hebben om de

inclusiviteit op online platforms te meten. Hoofdstuk twee bestudeert daarom in hoeverre gebruikersdata – verzameld en geanalyseerd via Google Analytics – toepasbaar zijn voor dit doeleinde. Specifiek wordt onderzocht in hoeverre de data kunnen aantonen of verschillende groepen gebruikers even goed in staat zijn om mee te doen en of specifieke aspecten in het ontwerp van het online platform gebruiksvriendelijkheid belemmeren. Uit de studie blijkt dat er twee groepen gebruikers zijn voor wie de gebruiksvriendelijkheid van het online platform kan worden verhoogd. Dit zijn enerzijds gebruikers die het platform via hun mobiel bezoeken en anderzijds gebruikers die het platform benaderen via een link op social media of vanaf een andere website. Aan de hand van de verzamelde gebruikersdata is het niet precies mogelijk om de oorzaken van deze verschillen te achterhalen. Er wordt beargumenteerd dat deze verschillen zowel aan het ontwerp van de online platform kunnen liggen, als aan het bredere participatieproces waarin het platform is ingebed. Samenvattend heeft het analyseren van gebruikersdata als voordeel dat het realistische weergave geeft over hoe online participatieplatforms worden gebruikt, maar als nadeel dat het beperkt inzichten geeft over de onderliggende oorzaken van de blootgelegde gedragspatronen.

Diversiteit in motieven om te participeren

In hoofdstuk drie wordt daarom onderzocht wat de onderliggende redenen zijn die beïnvloeden of inwoners deelnemen op online participatieplatforms en of deze variëren voor inwoners met verschillende demografische kenmerken. Volgens de theorie van gepland gedrag wordt de intentie om mee te doen op een online platform bepaald door de overtuigingen die mensen hebben over dat gedrag. Deze overtuigingen worden onder andere gebaseerd op een afweging of deelname positieve of negatieve uitkomsten zal hebben en of er factoren zijn die deelname faciliteren of belemmeren. Op basis van een kwalitatieve enquête, gehouden onder 377 inwoners die recent hadden meegedaan op een online participatieplatform van gemeente Den Haag, wordt onderzocht welke overtuigingen bepalend waren voor deelname van inwoners en of hierin demografische verschillen merkbaar zijn. Uit de enquête blijkt dat het voor veel inwoners belangrijk is dat zij via hun deelname inspraak hebben op plannen van de gemeente. Mannen noemden de mate van invloed vaker als belangrijke overtuiging dan vrouwen. Vrouwen gaven op hun beurt vaker aan dan mannen dat zij inclusiviteit belangrijk vinden. Middelbaar of laagopgeleiden noemden vaker dan hoogopgeleiden dat inwoners vaak de beste ideeën hebben over wat nodig is. Wat betreft faciliterende factoren refereerden jongere respondenten vaker dan ouderen naar de flexibiliteit in locatie en tijd. Ook noemden deze respondenten vaker dat gemak een bepalende factor is. Jongere hoogopgeleiden noemden daarnaast ook dat de manier waarop informatie wordt gepresenteerd en het platformontwerp in brede zin van belang is. Bij elkaar genomen geven deze bevindingen aan dat er verschillende factoren zijn die beïnvloeden of inwoners deelnemen op online platforms en dat deze variëren voor inwoners met verschillende demografische kenmerken.

Aansluiting bij de leefwereld van jongvolwassenen

Deze eerste twee onderzoeken geven meer inzicht over inwoners die wél meedoen op online platforms. Om de inclusiviteit van online platforms in breder perspectief te zien is het ook belangrijk om onderzoek te doen naar groepen inwoners die minder goed worden bereikt. Hoofdstuk vier richt zich daarom specifiek op een doelgroep die vaak ondervertegenwoordigd

is in directe burgerparticipatie, namelijk jongvolwassenen. Omdat jongvolwassenen bovengemiddeld online actief zijn kan worden verwacht dat online participatie laagdrempelig is voor hen, maar ook op online platforms blijft hun deelname beperkt. Via negen focusgroepen, uitgevoerd met in totaal 38 respondenten tussen de 16 en 26 jaar, wordt onderzocht hoe jongvolwassenen hun intentie om mee te doen aan online participatie verklaren. De respondenten gaven aan dat hun intentie om mee te doen vooral wordt beïnvloed door het onderwerp van participatie, en of dit onderwerp aansluit bij wat zij persoonlijk interessant en belangrijk vinden. Daarnaast omschreven ze hoe zij online een constante stroom van informatie moeten verwerken en slechts selectief aandacht besteden aan datgene wat er langskomt. Om die reden is een belangrijke factor voor hun deelname dat het meteen duidelijk is wat het doel is van de participatiemogelijkheid en dat zij eenvoudig en snel hieraan kunnen meedoen. Ook omschreven de respondenten dat het van belang is hoe participatie tot hun aandacht komt. Sociale (media) netwerken spelen hierin een belangrijke rol. De respondenten vertrouwen erop dat de informatie die ze echt móeten zien via hun netwerk naar boven komt en zullen niet uit zichzelf op zoek gaan naar participatiemogelijkheden. Tot slot gaven de respondenten aan dat ze online veel desinformatie en negativiteit tegenkomen, waardoor zij vaak sceptisch zijn over wat zij online zien en terughoudend om zich in discussies te mengen. Deze resultaten geven inzichten voor bestuurders die het ontwerp van online participatie beter willen laten aansluiten bij de (online) leefwereld van jongvolwassenen.

Ontwerpkeuzes hebben invloed op de inclusiviteit van online participatie

Ter ondersteuning van de drie onderzoeken die het verband tussen ontwerp en inclusiviteit beschrijvend analyseren, toetst het laatste empirische hoofdstuk of dit verband ook causaal bestaat. Specifiek wordt onderzocht hoe het ontwerp van uitnodigingen invloed heeft op deelname van inwoners met verschillende demografische kenmerken. Hiervoor werd een veldexperiment uitgevoerd onder de volledige 18+ bevolking van een wijk in Den Haag, over wie demografische kenmerken (leeftijd en geslacht) werden opgehaald uit de gemeente basisadministratie. Er werden twee verschillende uitnodigingsbrieven ontworpen en alle wijkbewoners ontvingen per post willekeurig één van deze uitnodigingen om mee te doen op een online participatie platform. Vervolgens werd via een stemcode gepseudonimiseerd bijgehouden wie er ingingen op de uitnodiging om mee te doen op het online platform. In totaal deed 24% van de wijkbewoners ($N = 1.453$ personen) mee op het online platform. Mannen en vrouwen deden even veel mee, en dit werd niet beïnvloed door welk ontwerp van uitnodiging ze hadden ontvangen. Wat betreft leeftijd deden zowel jongere inwoners (tot 35 jaar), als oudere inwoners (van 75 of ouder) minder vaak mee. De uitnodigingen bleken een verschillend effect te hebben op deelname van inwoners uit een bepaalde leeftijdscategorie: in de leeftijd tussen 60 en 75 jaar werd er beduidend vaker meegedaan op het online platform door inwoners die de originele uitnodiging hadden ontvangen, dan door inwoners die een uitnodiging ontvingen met daarin omgeschreven sociale normen. De uitnodiging met sociale normen had daarmee niet het verwachte positieve effect op deelname. Wel toont het experiment aan dat het ontwerp van uitnodigingen effect kan hebben op de deelname van specifieke subgroepen, en dat ontwerpkeuzes de inclusiviteit van online participatie dus kunnen beïnvloeden.

Inclusiviteit blijft ook voor online participatie een belangrijk aandachtspunt

Samenvattend zijn online platforms geen wondermiddel voor de inclusiviteit van directe participatie. Ze kunnen ervoor zorgen dat een grotere groep inwoners meedoet, maar *usual suspects* blijven oververtegenwoordigd onder deelnemers. De verhoogde toegankelijkheid van participatie via online platforms is namelijk geen oplossing voor alle onderliggende oorzaken waarom sommige groepen in mindere mate participeren. Zo blijkt uit het onderzoek met jongvolwassenen bijvoorbeeld dat het volgens hen met name uitmaakt of het onderwerp aansluit bij hun interesses en dat participatie op de juiste manier onder hun aandacht komt. Omdat de factoren die beïnvloeden of inwoners deelnemen op online platforms variëren voor inwoners met een verschillende demografische kenmerken, is het mogelijk dat de overheid hierop inspeelt door het ontwerp van online platforms daarop aan te passen. Het veldexperiment toont aan dat zelfs relatief kleine veranderingen, zoals het gebruik van een andere tekst in de uitnodiging, effect kan hebben op wie er meedoet. Om inclusiviteit op deze manier te verhogen is het nodig dat de overheid de doelgroep van participatie goed definieert, dat zij identificeert welke groepen inwoners waarschijnlijk moeilijker te bereiken zijn, en dat zij bij het ontwerp van online platforms rekening houdt met de belangrijke overtuigingen van deze groepen. Met name wanneer de overheid bewust is van de beperkingen rondom de inclusiviteit van online platforms en ernaar handelt om deze beperkingen te verlichten, zijn online platforms een waardevolle toevoeging aan de toolbox van bestuurders die directe burgerparticipatie willen faciliteren.