

Innovatie van dienstverlening via Loket. Reden voor gebruik en gebruikerstevredenheid.

In het kader van het project "Innovatie van dienstverlening" doet ICOON onderzoek naar de vraag onder welke omstandigheden ondernemers, en meer in het bijzonder MKB'ers, gebruikmaken van een online platform en welke rol samenwerking daarbij speelt. Tot dusver zijn er in dit kader twee ICOON-rapporten verschenen.

Het rapport "Succesvol kennis delen? Een onderzoek naar strategische samenwerkingsverbanden binnen het MKB" (Bernat & Koster, 2016) laat zien dat uitwisseling tussen MKB'ers onder bepaalde omstandigheden mogelijk is (vooral als het systeem niet te complex wordt gemaakt). Een online platform voor het uitwisselen van kennis en personen kan daarbij een rol van betekenis vervullen. In het rapport "Gebruik van een online platform. Een overzicht van de internationale literatuur" (Korte & Koster, 2016) komen de volgende inzichten naar voren. Ten eerste blijkt uit dit rapport dat intussen het nodige onderzoek is verschenen naar de redenen waarom ondernemers gebruikmaken van online platforms. Daarbij valt te denken aan aspecten als de bruikbaarheid en veiligheid van het systeem. Ten tweede blijkt dat er nog geen onderzoek is verschenen naar de rol die samenwerking speelt bij het gebruik van een platform. Dat heeft ermee te maken dat het overgrote deel van het onderzoek zich richt op de technische aspecten van dergelijke platforms. Ten derde laat het onderzoek dat tot dusver is uitgevoerd zien dat MKB'ers minder geneigd zijn gebruik te maken van online platforms dan grotere organisaties.

Samengenomen lijkt het er daarmee op dat ondernemers wel bereid zijn samen te werken via online platforms, maar dat daar tot dusverre weinig sprake van is of in ieder geval weinig over bekend is. In het project "Innovatie van dienstverlening" proberen we verder uit te zoeken onder welke omstandigheden ondernemers gebruik maken van online platforms en in hoeverre samenwerking en de relatie met andere organisaties daarbij van belang is.

Gegevens Platform-vragenlijst

Dit onderzoek is gebaseerd op een vragenlijst die is uitgezet onder ondernemers die gebruikmaken van Loket. In deze lijst is een aantal aspecten gemeten. De kern van de vragenlijst bestaat uit de redenen die ondernemers hebben voor het gebruikmaken van Loket en hoe tevreden zij zijn met Loket.nl (onderverdeeld naar deelgebieden). Daarnaast is een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten bevestigd en is ook gemeten in hoeverre zij open staan voor nieuwe technologie. Aan de hand van die kenmerken kunnen we vaststellen of het gebruik van en de tevredenheid met de technologie daaraan gerelateerd is.

Het onderzoek is uitgevoerd onder 81 gebruikers van Loket (dat komt overeen met een response rate van ongeveer 10%). Ongeveer 70 van hen (60% vrouw en 40% man) heeft de vragenlijst volledig ingevuld¹. Tabel 1 geeft een overzicht van de variabelen die zijn gemeten in de vragenlijst en hoe deze gescoord zijn.

¹ Gezien het aantal respondenten is het niet mogelijk uitsplitsingen te maken naar sectoren, organisatiegrootte, enzovoorts. In plaats daarvan zijn de analyses zo eenvoudig mogelijk gelaten.

Tabel 1. Beschrijvende statistieken voor analyse platform vragenlijst

Variabele	N	Gem	SD	Min	Max
Achtergrondkenmerken					
Hoeveel werknemers heeft uw bedrijf?	74	99	249	2	1750
Sinds welk jaar maakt u gebruik van Loket?	71	2006	8,49	1960 ^(a)	2016
Wat is uw geboortjaar?	68	1967	9,94	1951	1993
Wat is uw hoogst behaalde opleiding?	70	3,64	0,59	2	4
Interesse in technologie					
Ik ben bereid nieuwe technologische ontwikkelingen uit te proberen	73	4,07	0,75	2	5
Ik vind het leuk om nieuwe dingen uit te proberen	73	4,10	0,79	2	5
Ik wil een pionier zijn in het uitproberen van nieuwe ontwikkelingen	73	3,27	1,03	1	5
Redenen voor gebruik					
<i>In hoeverre heeft het volgende aspect een rol gespeeld bij de keuze om Loket te gebruiken:</i>					
Verhouding prijs-kwaliteit	70	3,66	0,74	1	5
Kostenbesparing	70	3,53	0,79	1	5
Betrouwbaarheid	70	4,21	0,72	2	5
Stabiliteit systeem	70	4,14	0,71	2	5
Veiligheid van gegevens	70	4,07	0,75	2	5
Bescherming van gegevens	70	4,07	0,75	2	5
Bruikbaarheid	70	4,16	0,71	2	5
Toegevoegde waarde	70	3,76	0,75	2	5
Gebruiksgemak	70	3,96	0,77	2	5
Eenvoudigheid gebruik	70	3,89	0,73	2	5
Gebruiksvriendelijkheid interface	70	3,77	0,78	2	5
Gebruik door andere ondernemers	71	2,94	0,94	1	5
Mond-op-mond reclame	70	2,89	0,89	1	5
Reputatie van Loket	69	3,29	0,89	1	5
Reputatie van Van Spaendonck	70	3,53	0,88	1	5
Tevredenheid met Loket.nl					
<i>Hoe tevreden bent u met het volgende aspect:</i>					
Verhouding prijs-kwaliteit	72	3,83	0,63	3	5
Kostenbesparing	71	3,62	0,66	3	5
Betrouwbaarheid	70	4,40	0,52	3	5
Stabiliteit systeem	72	4,39	0,52	3	5
Veiligheid van gegevens	72	4,19	0,62	3	5
Bescherming van gegevens	72	4,19	0,57	3	5
Bruikbaarheid	72	4,15	0,69	2	5
Toegevoegde waarde	72	3,88	0,71	2	5
Gebruiksgemak	73	3,92	0,78	2	5
Eenvoudigheid gebruik	72	3,97	0,69	2	5
Gebruiksvriendelijkheid interface	72	3,85	0,64	2	5

^(a) Het verloningssysteem bestaat al sinds de jaren '60.

Redenen voor het gebruik van Loket.nl

Tabel 1 geeft ten eerste inzicht in de vraag welke aspecten van Loket aanleiding zijn voor ondernemers om er gebruik van te maken.

Afgaande op de gemiddelde waarden van die kenmerken scoren de volgende aspecten het hoogst:

1. Betrouwbaarheid
2. Bruikbaarheid
3. Stabiliteit systeem
4. Veiligheid van gegevens én Bescherming van gegevens

Het laagst scoren de volgende aspecten:

1. Mond-op-mond reclame
2. Gebruik door andere ondernemers
3. Reputatie van Loket
4. Kostenbesparing én Reputatie van Van Spaendonck

Uit deze resultaten blijkt dat de overwegingen voor ondernemers om gebruik te maken van een platform als Loket vooral liggen in de toegevoegde waarde die het heeft voor de gebruiker en of deze erop kan rekenen dat het systeem doet wat het belooft te doen. Deze uitkomst is sterk in lijn met wat gevonden is in het overzicht van de internationale literatuur (Korte & Koster, 2016). Een uitzondering is wel dat de ondernemers die Loket gebruiken minder de nadruk leggen op kosteneffectiviteit dan in eerder onderzoek is gevonden. Daarnaast blijkt uit de resultaten dat de relatie met andere organisaties (mond-op-mond reclame, of collega's het gebruiken) minder sterk van belang is geweest bij de overweging als ondernemer gebruik te maken van Loket.

Tevredenheid over Loket.nl

De respondenten is ook gevraagd aan te geven hoe tevreden zij zijn over het gebruik van Loket. De respondenten zijn het meest tevreden over de volgende aspecten:

1. Betrouwbaarheid
2. Stabiliteit systeem
3. Veiligheid van gegevens én Bescherming van gegevens
5. Bruikbaarheid

Het minst tevreden zijn de respondenten over de volgende aspecten van Loket:

1. Kostenbesparing
2. Verhouding prijs-kwaliteit
3. Gebruiksvriendelijkheid interface
4. Toegevoegde waarde
5. Gebruiksgemak

Wat hier ten eerste opvalt is dat de aspecten die voor de respondenten een reden waren om gebruik te maken van Loket ook hoog staan in de lijst met aspecten waarover men tevreden is. Dat suggereert dat de verwachtingen die ondernemers hebben over Loket overeenkomen met wat er geleverd wordt. De aspecten "kostenbesparing" en "prijs-kwaliteitverhouding" scoren laag. Hier dient echter wel opgemerkt te worden dat dat niet wil zeggen dat gebruikers hierover ontevreden zijn. Met een gemiddelde score rond de 3,8 ligt de tevredenheid boven het midden van de schaal. Het geeft wel aan dat respondent hierover relatief het minst tevreden zijn.

Dimensies

Met de verzamelde gegevens is het mogelijk nog aantal aanvullende analyses uit te voeren. De uitkomsten daarvan bespreken we hieronder. Daarbij analyseren wij om te beginnen in hoeverre de gebruiksredenen of de tevredenheidsaspecten 1 dimensie vormen, of dat er sprake is van verschillende factoren. Om vast te stellen of sprake is van 1 dimensie of meerdere dimensies is gebruikgemaakt van een factoranalyse.

Redenen voor gebruik

De uitkomsten voor de aspecten die voor de gebruikers een reden waren om Loket te gaan gebruiken laten zien dat deze aspecten in 4 dimensies uiteenvallen. Dat wil zeggen dat gebruikers verschillende redenen kunnen hebben voor het gebruik van deze online dienst. Oftewel, naast de redenen die over het algemeen belangrijk gevonden worden (weergegeven in Tabel 1), is het mogelijk een verder onderscheid te maken naar: (1) veiligheid en stabiliteit; (2) gebruiksgemak; (3) sociale factoren; en (4) kosten. Van deze factoren leveren de eerste 2 de meest robuuste indicatoren op. In hoeverre deze factoren los van elkaar staan onderzoeken we verderop in dit rapport.

Tabel 2. Factor- en betrouwbaarheidsanalyse redenen voor gebruik
 In hoeverre heeft het volgende aspect een rol gespeeld bij de keuze om Loket te gebruiken

Item	% Zeer ontevreden	% Ontevreden	% Neutraal	% Tevreden	% Zeer tevreden	Lading factor 1	Lading factor 2	Lading factor 3	Lading factor 4
<i>Items veiligheid en stabiliteit</i>									
Stabiliteit systeem	0,0	1,2	12,3	45,7	27,2	,888			
Veiligheid van gegevens	0,0	1,2	17,3	42,0	25,9	,926			
Betrouwbaarheid	0,0	1,2	11,1	42,0	32,1	,843			
Bescherming van gegevens	0,0	1,2	17,3	42,0	25,9	,906			
<i>Items gebruiksgemak</i>									
Gebruiksgemak	0,0	3,7	16,0	46,9	19,8		,893		
Eenvoudigheid gebruik	0,0	2,5	21,0	46,9	16,0		,941		
Gebruiksvriendelijkheid interface	0,0	3,7	27,2	40,7	14,8		,890		
<i>Items sociale factoren</i>									
Gebruik door andere ondernemers	6,2	17,3	44,4	14,8	4,9			,906	
Mond-op-mond reclame	6,2	17,3	46,9	12,3	3,7			,895	
<i>Items kosten</i>									
Kostenbesparing	1,2	3,7	38,3	34,6	8,6				,866
Verhouding prijs-kwaliteit	1,2	2,5	28,4	46,9	7,4				,793
<i>Gemiddeldenschaal</i>						70	70	70	70
<i>R²</i>						45,746%	17,490%	13,810%	9,094%
<i>Cronbach's alpha</i>						0,951	0,951	0,782	0,607
<i>Eigenwaarde factor</i>						5,032	1,924	1,519	1,000

Tevredenheid

In tabel 3 zijn de resultaten van de analyses samengevat voor tevredenheid met gebruik van Loket. Net als bij de aspecten waarmee in kaart is gebracht welke aspecten belangrijk waren bij het gaan gebruiken van Loket, blijkt uit deze analyse dat er onderliggende factoren zijn te onderscheiden waarmee de ondernemers tevreden kunnen zijn. Deze factoren zijn: (1) bescherming en veiligheid; (2) gebruiksgemak; en (3) kosten. Deze onderverdeling komt overeen met de redenen die respondenten aangeven voor het gebruik van Loket. De uitkomsten kunnen betekenen dat de gebruikers verschillende wensen hebben ten aanzien van Loket. Wat deze uitkomsten ook laten zien is dat de tevredenheid met het gebruik van Loket op diverse manieren te beïnvloeden is, namelijk door aandacht te besteden aan een van deze drie aspecten. Daar staat tegenover dat het waarschijnlijk niet voldoende is aan een van deze aspecten aandacht te besteden, als het doel is de algehele tevredenheid te vergroten.

Tabel 3. Resultaten factor- en betrouwbaarheidsanalyse tevredenheid

Item	% Zeer ontevreden	% Ontevreden	% Neutraal	% Tevreden	% Zeer tevreden	Lading factor 1	Lading factor 2	Lading factor 3
	n	n	l	n	n			
<i>Items veiligheid en stabiliteit</i>								
Betrouwbaarheid	0,0	0,0	1,4	57,1	41,4	,772		
Stabiliteit systeem	0,0	0,0	1,4	58,3	40,3	,785		
Veiligheid van gegevens	0,0	0,0	11,1	58,3	30,6	,925		
Bescherming van gegevens	0,0	0,0	8,3	63,9	27,8	,870		
<i>Items gebruiksgemak</i>								
Toegevoegde waarde	0,0	4,2	19,4	61,1	15,3		,687	
Gebruiksgemak	0,0	6,8	13,7	60,3	19,2		,805	
Eenvoudigheid gebruik	0,0	2,8	16,7	61,1	19,4		,921	
Gebruiksvriendelijkheid interface	0,0	2,8	20,8	65,3	11,1		,755	
<i>Items kosten</i>								
Verhouding prijs-kwaliteit	0,0	1,4	20,5	47,9	30,1			,945
Kostenbesparing	0,0	4,1	13,7	50,7	31,5			,735
<i>Gemiddeldenschaal R²</i>						70	72	71
						47,828	19,104	13,863
						%	%	%
<i>Cronbach's alpha</i>						0,916	0,882	0,866
<i>Eigenwaarde factor</i>						4,783	1,910	1,386

Interesse in technologie

In de vragenlijst zijn ook vragen opgenomen die interesse in technologie meten. Op basis van eerder onderzoek (Wu, 2011; Korte & Koster, 2016) is een drietal items opgesteld. Ook voor deze vragen hebben we onderzocht of zij 1 dimensie vormen. Wat de analyse laat zien is dat de verschillende items gezamenlijk een indicatie geven van de interesse die respondenten hebben in technologie (Tabel 4).

Tabel 4. Resultaten factor- en betrouwbaarheidsanalyse interesse in technologie

Item	% 1: Helemaal niet van toepassing	% 2: Niet van toepassing	% 3: Neutraal	% 4: Van toepassing	% 5: Zeer van toepassing	Factor-ladingen	N
<i>Items</i>							
Ik ben bereid nieuwe technologische ontwikkelingen uit te proberen	0,0	1,4	20,5	47,9	30,1	,779	73
Ik vind het leuk om nieuwe dingen uit te proberen	0,0	4,1	13,7	50,7	31,5	,801	73
Ik wil een pionier zijn in het uitproberen van nieuwe ontwikkelingen	2,7	21,9	32,9	30,1	12,3	,752	73
<i>Gemiddeldenschaal R²</i>							73
							73,606%
<i>Cronbach's alpha</i>							0,808
<i>Eigenwaarde factor</i>							2,208

Onderlinge verbanden

Ten slotte hebben we de verschillende indicatoren aan elkaar gerelateerd. Daartoe hebben we eerst schalen geconstrueerd door afzonderlijke vragen bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal items. Op die manier neemt het aantal mogelijke relaties drastisch af, doordat vragen die eenzelfde construct meten samen worden genomen, en zijn de uitkomsten overzichtelijker en eenvoudiger te interpreteren.

Door de indicatoren vervolgens aan elkaar te relateren ontstaat een beter beeld van de onderlinge verbanden tussen de factoren. Tabel 5 geeft hiervan de uitkomsten. Uit deze tabel is een aantal interessante inzichten af te leiden.

Ten eerste bevestigt de analyse van de onderlinge verbanden dat er verschillende redenen zijn waarom ondernemers Loket gebruiken. De factoren veiligheid en stabiliteit en gebruiksgemak hangen onderling redelijk sterk samen. Kortom, gebruikers die het ene aspect belangrijk vinden zullen het andere ook belangrijk vinden. Dat geldt echter niet voor de andere twee aspecten (kosten en sociale factoren). Dit blijken overwegingen te zijn die losstaan van veiligheid en stabiliteit en gebruiksgemak.

Dit geldt overigens niet voor de tevredenheid van gebruikers. Hier zien we eerder dat de verschillende dimensies van tevredenheid onderling gerelateerd zijn. Dit wil zeggen dat tevredenheid over gebruiksgemak van Loket samengaat met tevredenheid over de betrouwbaarheid en de kosten ervan. Oftewel, hoewel deze aspecten van elkaar te onderscheiden zijn, is er ook zoiets als een "algehele tevredenheid over Loket".

Vervolgens blijkt dat er verbanden zijn tussen de redenen waarom ondernemers Loket gebruiken en de mate van tevredenheid die zij rapporteren. Uit deze analyses komt naar voren dat er een verband is tussen wat gebruikers belangrijk vinden en waarover zij tevreden zijn. Dus, gebruikers die veiligheid en stabiliteit belangrijk vinden zijn daarover tevreden, de gebruikers die gebruiksgemak belangrijk vinden waarderen dat ook en hetzelfde geldt voor de gebruikers die kosten belangrijk vinden. Ook blijkt het omgekeerde niet het geval: als gebruikers gebruiksgemak belangrijker vinden, betekent dat niet automatisch dat zij meer tevreden zijn over de kosten van Loket. Globaal kan gesteld worden dat redenen voor gebruik en tevredenheid over die aspecten met elkaar samengaan.

In het laatste deel van de analyse hebben we een aantal kenmerken van de respondenten gerelateerd aan de redenen voor het gebruik van Loket door ondernemers en hun tevredenheid over Loket. Uit dit deel van de analyse komt naar voren dat interesse in technologie niet gerelateerd is aan redenen voor gebruik en tevredenheid. Daarnaast doet leeftijd er enigszins toe: naarmate respondenten ouder zijn, vinden zij veiligheid en stabiliteit belangrijker en zijn zij over dit aspect ook meer tevreden.

Tabel 5. Onderlinge verbanden tussen redenen voor gebruik, tevredenheid en interesse in technologie

	Rol veiligheid en stabiliteit	Rol gebruiksgemak	Rol kosten	Rol sociale factoren	Tevredenheid veiligheid en stabiliteit	Tevredenheid gebruiksgemak	Tevredenheid kosten	Leeftijd
Rol veiligheid en stabiliteit								
Rol gebruiksgemak	,55 **							
Rol kosten	,25 *	,01						
Rol sociale factoren	-,07	-,07	,17					
Tevredenheid veiligheid en stabiliteit	,69 **	,37 **	,17	,02				
Tevredenheid gebruiksgemak	,27 *	,40 **	,02	,10	,39 **			
Tevredenheid kosten	,23 +	,00	,46 **	,10	,35 **	,32 **		
Leeftijd	,25 *	,05	-,05	-,02	,33 **	,22 +	,15	
Interesse in technologie	,14	,06	,20	,12	,10	,04	,16	-,09

+p<0,10; *p<0,05; **p<0,01

Conclusies

Uit het onderzoek is het volgende naar voren gekomen:

- Van de redenen die ondernemers aangeven voor het gebruik van Loket is betrouwbaarheid het belangrijkste aspect.
- Sociale factoren (zoals samenwerking en reputatie) spelen een ondergeschikte rol.
- Over het geheel zijn ondernemers die Loket gebruiken daar tevreden over.
- Er zijn drie tevredenheidsdimensies te onderscheiden, namelijk kosten, veiligheid en gebruiksgemak. Daarnaast vormen sociale factoren een afzonderlijke reden voor het gebruikmaken van Loket.

Dit onderzoek leidt tot een aantal praktische aanbevelingen voor Loket, namelijk:

- Het algehele tevredenheidsniveau van de gebruikers is hoog. Wat dat betreft is er weinig directe aanleiding tot verandering.
- Houd er rekening mee dat gebruikers om verschillende redenen tevreden kunnen zijn met het systeem. Het is aan te raden de redenen te achterhalen waarom een ondernemer Loket gebruikt.
- Gemiddeld zijn de respondenten redelijk geïnteresseerd in technologie. Dat kan betekenen dat dit deel van de gebruikers "nieuwttjes" aantrekkelijk vinden.
- Omdat oudere gebruikers meer belang hechten aan veiligheid en stabiliteit, kan daar rekening mee worden gehouden bij deze groep.

Wel dienen deze conclusies met enige voorzichtigheid te worden getrokken, gezien het aantal gebruikers dat heeft deelgenomen aan het onderzoek relatief laag is. Het valt dan ook niet uit te sluiten dat vooral gebruikers aan het onderzoek hebben deelgenomen die interesse hebben in technologie. Dit kan de resultaten enigszins vertekend hebben.

Vervolg

De in dit onderzoek gevonden resultaten komen sterk overeen met die in eerder onderzoek zijn gevonden (Korte & Koster, 2016). Loket vormt daarop dus geen uitzondering. In dit onderzoek is aandacht besteed aan de vraag of sociale factoren een rol spelen. Uit deze analyses blijkt dat die rol zeer beperkt is, in ieder geval in verhouding tot traditionele factoren als veiligheid en gebruiksgemak. Dit leidt tot de conclusie dat mogelijkheden tot samenwerking via de online platform (nog altijd) een ondergeschikte rol speelt. Om hier meer over te kunnen zeggen is aanvullend onderzoek uitgevoerd. Hierover wordt in ICOON paper 8 gerapporteerd.

Referenties

- Bernat, M. & Koster, F. (2016). *Succesvol kennis delen? Een onderzoek naar strategische samenwerkingsverbanden binnen het MKB*. ICOON Paper 4. Tilburg: ICOON.
- Korte, M. & Koster, F. (2016). *Gebruik van een online platform. Een overzicht van de internationale literatuur*. ICOON Paper 5. Tilburg: ICOON.
- Wu, W. (2011). *Developing an explorative model for SaaS adoption*. *Expert Systems with Applications*, 38, 15057 – 15064.

Meer weten of vragen over het onderzoek?

Auteurs: Marthe Korte en Ferry Koster
ICOON paper #7 - Februari 2017

Kijk op www.kenniscentrumicoon.nl of neem contact op met Ferry Koster.
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 onderzoek dat is uitgezet onder ondernemers die gebruikmaken 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.