

Pas op: verhoogde interactiviteit!

Nieuwe mogelijkheden om interactiviteit digitale burgerpanels te vergroten

Burgerpanels interactiever, waarom eigenlijk?

Gemeenten en provincies hebben in grote getale de mogelijkheden ontdekt van een digitaal burgerpanel. Met regelmaat zijn er peilingen waarin inwoners hun mening kunnen geven over actuele beleidsissues. Zowel het bestuur als de ambtelijke organisatie is enthousiast en kan de uitkomsten toepassen in het beleid. Ook in technische en organisatorische zin zijn de kinderziekten er al lang uit. Toch blijken burgerpanels alleen niet voldoende te zijn voor overheden die behalve precies willen weten wat er leeft, burgers ook actief bij het beleid willen betrekken.

In veel nieuwe collegeprogramma's wordt extra aandacht gevraagd voor nieuwe vormen van burgerparticipatie. In veel gemeenten wordt in dat verband al volop gesproken over Web 2.0 en crowdsurfing als dé manieren om burgers te laten meedenken over beleid. Maar, welke kansen zijn er om de bestaande digitale burgerpanels – waarin al het nodige is geïnvesteerd – zelf interactiever te maken, al dan niet met gebruikmaking van de nieuwste internettools?

Onderzoeks- en participatie-instrument

Het is al vaker opgemerkt: burgerpanels kunnen zowel worden ingezet als onderzoeks- en als participatie-instrument. Deze brede inzetbaarheid is een sterk punt van burgerpanels, maar misschien ook wel een zwakte.

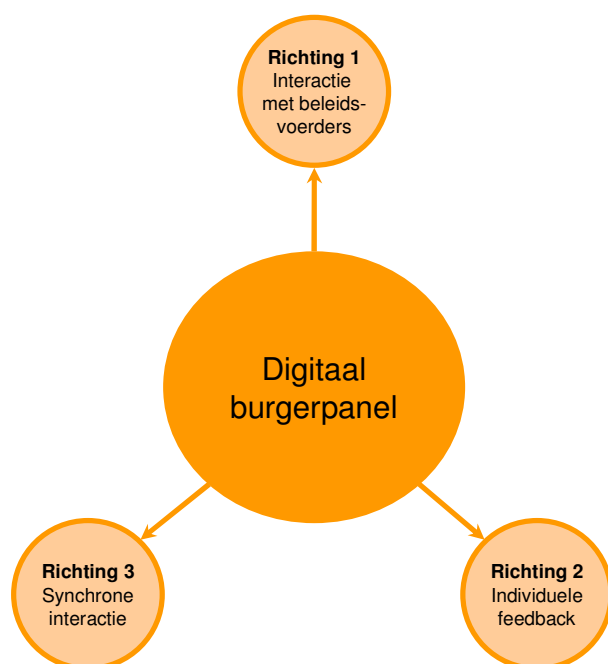
Als onderzoeksinstrument schiet de representativiteit soms te kort. Vaak nemen er overmatig veel hoger opgeleiden aan deel. Ook is vaak sprake van een – daaraan gekoppelde - oververtegenwoordiging van mensen die zich meer betrokken voelen bij vraagstukken van algemeen belang. Door het aantal panelleden op te hogen, resultaten te herwegen, terughoudend te zijn met het toestaan van vrije aanmeldingen, gericht bij te werven en slim incentives in te zetten, is de representativiteit van burgerpanels wel op een acceptabel niveau te houden.

Als participatie-instrument is de interactiviteit vaak beperkt. Het invullen van een enquête is nu eenmaal niet de meest tot de verbeelding sprekende vorm van burgerparticipatie. Het is niet of in beperkte mate interactief: de communicatie is alleen asynchroon, panelleden ontvangen geen individuele feedback, er is geen directe interactie tussen individuele panelleden en beleidsvoerders.

Gezien het huidige beleidsklimaat bij gemeenten, waarin bezuinigingen hand in hand lijkt te gaan met streven naar innovatie en meer doen met burgerparticipatie, kan het aantrekkelijk zijn om de participatiemogelijkheden van bestaande burgerpanels te versterken. De vraag is dan op welk wijze dat het beste kan.

In dit artikel beoordelen wij drie oplossingsrichtingen en een aantal daaraan gekoppelde concrete instrumenten die als een soort *plugin* aan het burgerpanel gekoppeld kunnen worden. Schematisch weergegeven zijn de dit richtingen waarin je kan denken om burgerpanels interactiever te maken.

Figuur 1
Oplossingsrichtingen voor interactiever burgerpanels



Inspiratie voor de *plugins* op een of meer van deze drie oplossingsrichtingen kan gevonden worden in verschillende bronnen:

- de *groepsgesprekmethoden* op het grensvlak tussen onderzoek en participatie, daarbij kan onder meer gedacht worden aan focusgroepen en burgerjury's;
- het ontwikkelen van *subpanels* rond specifieke onderwerpen of vraagstukken. Te denken valt aan klantenpanels of testgroepen;
- *Web 1.0 tools*, zoals de chat of het discussieforum. Beide instrumenten kunnen permanent of projectmatig aan een burgerpanel worden gekoppeld;
- *Web 2.0 toepassingen*. Bij wijze van voorbeeld kijken we vooral naar Hyves en Twitter, al zijn er talloze ander, vaak specifieke toepassingen beschikbaar of denkbaar.

Van deze acht participatietools beschrijven wij eerst enkele kenmerken, waarna we ze beoordelen op interactiviteit, uitvoerbaarheid en kosten.

Kenmerken

Bij het inventariseren van interactieve aanvullingen is uitgegaan van de drie oplossingsrichtingen die hierboven al kort zijn beschreven:

- de mate waarin de plugin de interactie tussen panelleden en/of de interactie tussen panelleden en beleidsvoerders vergroot
- of en in welke mate de tools panelleden de mogelijkheid bieden om persoonlijke feedback op hun inbreng te ontvangen, danwel volstaan met collectieve feedback
- of sprake is van synchrone of asynchrone interactie.¹

Van de acht hierboven genoemde interactieve plugins is nagegaan hoe deze zich tot de genoemde kenmerken verhouden (tabel 1).

¹ Bij synchrone interactie is sprake van een direct 'gesprek', in *real time*. Dat ontbreekt bij asynchrone interactie. De zender zendt een boodschap. De ontvanger kan enige tijd later antwoorden. Een telefoongesprek is synchroon. Een briefwisseling is asynchroon.

De focusgroep kenmerkt zich door een nadruk ligt op interactie tussen de panelleden, vanwege het feit dat de rol van beleidsvoerder meestal beperkt is tot toehoren of het geven van informatie. De burgerjury biedt juist mogelijkheden om met beleidsvoerders in gesprek te gaan. Beide instrumenten kunnen in het kader van een peiling worden ingezet, maar ook ‘los’ worden gebruikt. In dat geval wordt het burgerpanel vooral gebruikt om heel gericht deelnemers te selecteren.

Tabel 1

Beschrijving van de participatieplugins op drie kenmerken²

	Interactie tussen panelleden of tussen panelleden en beleidsvoerder	Persoonlijke feedback of collectieve feedback	Synchroon of Asynchroon
Onderzoekstools			
Focusgroep	Vooral tussen panelleden	Collectieve feedback	Synchroon
Burgerjury	Tussen panelleden en met beleidsvoerders	Collectieve feedback	Synchroon
Subpanels			
Klantenpanel	Vooral met beleidsvoerders	Collectieve feedback	Synchroon
Pretestpanel	Vooral met beleidsvoerders	Collectieve feedback	Synchroon
Web 1.0			
Online chat	Tussen panelleden en met beleidsvoerders	Persoonlijke feedback	Synchroon
Online forum	Vooral tussen panelleden	Persoonlijke feedback	Asynchroon
Web 2.0			
Hyves	Vooral tussen panelleden	Geen van beide	Synchroon en asynchroon
Twitter	Vooral met beleidsvoerder	Geen van beide	Asynchroon

Klanten- en pretestpanels zijn beide voorbeelden van een subpanel. Hiervan zijn nog veel andere varianten te bedenken, afhankelijk van het onderwerp waarvoor ze ingezet worden. De interactie is vooral op de beleidsvoerder gericht. Feedback is collectief geregeld. De interactie verloopt synchroon.

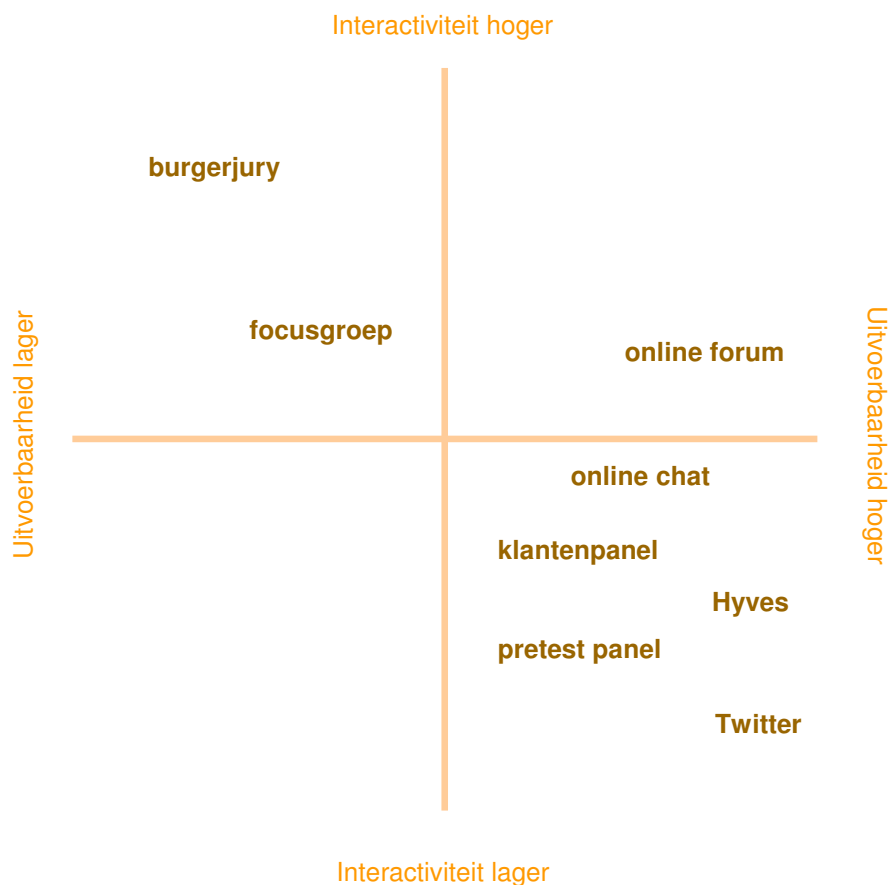
De Web 1.0-toepassingen die aan een burgerpanel gekoppeld kunnen worden zijn sterk verschillend van aard. De online chat biedt interactie tussen panelleden en beleidsvoerders en is synchroon. De forumdiscussie is een sterk gemodereerde discussie tussen panelleden die asynchroon verloopt. Beide instrumenten laten zich goed combineren met een peiling.

De Web 2.0-toepassingen verschillen onderling ook sterk. Kenmerkend voor Web 2.0 is dat er geen feedback is geregeld. Hyves is daarbij voor een netwerktool, waarbij panelleden onderling interacteren. Twitter is een goed middel om vanuit de beleidsvoerder te communiceren en biedt asynchrone interactie.

² Een uitgewerkte beschrijving van de plugins is op aanvraag beschikbaar via info@ioresearch.nl.

Beoordeling van de interactieve instrumenten

We hebben de acht plugins beoordeeld op interactiviteit en uitvoerbaarheid (tabel 2). Interactiviteit is beoordeeld aan de hand van de kenmerken interactie met beleidsvoerders, synchrone communicatie en individuele feedback. Uitvoerbaarheid is beoordeeld door te kijken naar de mate waarin realisatie een beroep doet op ambtelijke capaciteit, ambtelijke knowhow en budgetten.



De twee onderzoekstools zijn redelijk interactief. De burgerjury is daarbij wat minder makkelijk uitvoerbaar en duurder dan de focusgroep. De subpanels kenmerken zich door lagere interactiviteit en een hogere uitvoerbaarheid. De lagere interactiviteit wordt vooral veroorzaakt doordat er vaak heel gerichte input wordt gevraagd over een onderwerp van beperkte reikwijdte. De Web 1.0 toepassing verschillen sterker in hun beoordeling dan de subpanels. De online chat is minder interactief en minder uitvoerbaar dan het online forum. De interactiviteit van de Web 2.0 tools is feitelijk vrij laag (Twitter is vooral meelesen, Hyves vooral onderling netwerken), maar deze instrumenten scoren goed op uitvoerbaarheid.

Wat opvalt als we de figuur in zijn totaliteit bekijken is dat er een negatief verband lijkt te zijn tussen de mate van interactiviteit en de mate van uitvoerbaarheid. Naarmate de interactiviteit groter is daalt de uitvoerbaarheid.

Conclusie

Er lijken voldoende kansrijke en interessante alternatieven voorhanden om de interactiviteit van digitale burgerpanels te vergroten. Daarbij kan zowel gebruik worden gemaakt van traditionele onderzoeks- en participatietechnieken als van moderne Web 2.0-tools. De lijst met acht instrumenten kan vrij eenvoudig worden uitgebreid met andere generieke of specifiek ontwikkelde instrumenten. Daarmee lijkt het er op dat de bestaande digitale burgerpanels de komende jaren goed zijn te gebruiken in een meer op participatie gerichte beleidsomgeving. Voorwaarde is wel dat gebruikers durven te experimenteren en creatief met vragen van opdrachtgevers willen omgaan. Verder moet rekening gehouden worden met de *trade-off* tussen interactiviteit en uitvoerbaarheid. Een stapje hoger op de participatieladder, vraag ook een grotere inspanning van de uitvoerder.

Meer informatie?

Rob van de Peppel
I&O Research