

DIFFUSIE VAN INTERBESTUURLIJKE E-GOVERNMENTPROJECTEN BIJ VLAAMSE LOKALE BESTUREN.

Simon Vander Elst
Sabine Rotthier
Filip De Rynck
Hogeschool Gent

EEN ANALYSE VAN ADOPTIEFACTOREN.

De uitwisseling van gegevens tussen centrale en lokale overheden houdt potentiële voordelen in zich voor het realiseren van een efficiëntere lokale dienstverlening. In dit artikel bespreken we de adoptie van de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en de Vlaamse Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen (VKBO) door lokale besturen. Vlaamse lokale besturen kunnen de data uit deze authentieke gegevensbronnen in hun processen aanwenden door een aantal ICT-ontsluitingstoepassingen te adopteren. Op basis van het conceptueel model van Korteland en Bekkers (2007) onderzoeken we welke factoren de adoptie van de KBO- en VKBO-ontsluitingstoepassingen beïnvloeden. We bestuderen de adoptie van KBO en VKBO vanuit een functionele, een institutionele en een politieke benadering. Vervolgens bespreken we drie groepen van beïnvloedende factoren: organisatorische kenmerken, kenmerken van de diffusiestrategie en netwerkkenmerken.

1. INLEIDING

eGovernment speelt een centrale rol in de modernisering van de overheid (Meijer & Zouridis, 2006). Bekkers (2001: 53) definieert eGovernment als “het ondersteunen respectievelijk het herontwerpen van de bestaande/potentiële relaties en interacties die een overheid onderhoudt met relevante partijen in haar omgeving door middel van ICT-netwerken, zoals internet, teneinde toegevoegde waarde te bieden.” Deze toegevoegde waarde ligt volgens Rotthier (2010) in het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar bestuur, in een versterking van de kwaliteit van de dienstverlening, in het stimuleren van de politieke en publieke participatie van bijvoorbeeld burgers en in het realiseren van efficiëntiewinst.

Ook binnen de Belgische en Vlaamse bestuurlijke context koppelen beleidsvoerders de ontwikkeling van eGovernment aan dergelijke te verwachten voordelen: “eGovernment moet zorgen voor een betere dienstverlening aan de klant en een efficiëntere overheid.” (Coördinatiecel Vlaams eGovernment, 2010). Eén van de concrete middelen om die efficiëntere overheid te realiseren zijn authentieke gegevensbronnen. Zowel de Vlaamse als de federale overheid zien in authentieke gegevensbronnen de sleutel om het principe van de “éénmalige gegevensopvraging, meervoudig (her)gebruik” in de praktijk te realiseren. Authentieke gegevensbronnen vormen de basis voor de uitwisseling van gegevens tussen verschillende overheden op verschillende bestuursniveaus. Het decreet betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer definieert een authentieke gegevensbron als “een op elektronische wijze bijgehouden verzameling van gegevens die als de meest volledige, kwalitatief hoogstaande door de Vlaamse Regering is erkend, en die nuttig of noodzakelijk is in het kader van het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer.” (Vlaamse regering, 2008).

Dit onderzoek bespreekt de adoptie van de authentieke gegevensbronnen Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en de Verrijkte Kruispuntbank van Ondernemingen (VKBO) door lokale besturen. KBO is de federale authentieke bron met ondernemingsgegevens. VKBO is de Vlaamse authentieke gegevensbron met ondernemingsgegevens. Vlaamse steden en gemeenten kunnen de gegevens uit deze databanken vrijblijvend aanwenden in hun processen door een één of meerdere ICT-toepassingen (KBO- en VKBO-ontsluitingstoepassingen) te adopteren.

De hoofdonderzoeksvraag van dit onderzoek luidt als volgt: welke factoren beïnvloeden de adoptie van de KBO- en VKBO-ontsluitingstoepassingen door lokale besturen? Daarmee belichten we slechts één onderdeel van het (V)KBO-project aangezien ook centrale en Vlaamse administraties KBO en VKBO kunnen adopteren. Door deze factoren in beeld te brengen, willen we een zicht krijgen op de succes- en faalfactoren die interbestuurlijke eGovernmentprojecten op het vlak van gegevensdeling met een centrale-lokale dimensie determineren.

We hanteren in dit artikel het theoretische analysekader ontwikkeld door Korteland en Bekkers (2007) om de adoptie van innovaties binnen publieke organisaties te onderzoeken. Dit analysekader laat toe de adoptie van ICT door lokale besturen vanuit meerdere theoretische perspectieven te onderzoeken. Daarmee verzetten we ons tegen een te ‘functionele’ kijk op de adoptie van ICT door organisaties en hanteren we een breed perspectief met betrekking tot de mogelijke factoren die de adoptie beïnvloeden.

De structuur van het artikel ziet er als volgt uit: na de inleiding geven we in deel twee de basisinformatie omtrent de eGovernmentprojecten KBO en VKBO. Deze basisinformatie moet de onderzoeksresultaten voor de niet ingewijde lezer kaderen. Deel drie bevat de bespreking van het theoretische kader en in deel vier duiden we de onderzoeksstrategie, -methoden en -technieken. Ten slotte bespreken we in deel vijf de onderzoeksresultaten.

2. DE (VERRIJKTE) KRUISPUNTBANK VOOR ONDERNEMINGEN

In een streven naar administratieve vereenvoudiging voor ondernemingen richtte de Belgische federale overheid in 2003 de Kruispuntbank van Ondernemingen op. Deze centrale gegevensbank moet - de door initiatoren (bijvoorbeeld ondernemingsloketten) verzamelde ondernemingsgegevens zoals maatschappelijke naam, adresgegevens, rechtstoestand enz. - op een eenvormige wijze ter beschikking stellen aan overheidsdiensten die er gebruik van wensen of moeten maken. Om dit te realiseren kent de KBO een uniek ondernemingsnummer toe aan ondernemingen waaraan alle gegevens gekoppeld zijn. De VKBO werd in 2006 opgericht en is de authentieke gegevensbron met ondernemingsgegevens in beheer van de Vlaamse overheid. De VKBO bevat dezelfde data als KBO en daarbovenop verrijkt met gegevens eigen aan de Vlaamse bevoegdheden (Vlaamse regering, 2003): adresgegevens volgens de CRAB¹-standaard, tewerkstellings- en jaarrekeningsgegevens.

De opportuniteiten voor lokale besturen situeren zich voor het merendeel op het vlak van de dienstverlening ten aanzien van ondernemingen (lokale economie) en het heffen van bedrijfsbelastingen ten aanzien van lokaal gevestigde ondernemingen door de lokale financiële diensten onder toezicht van de gemeentelijke ontvanger. Zo kunnen de (V)KBO-gegevens aangewend worden voor een doelgerichte communicatie naar ondernemingen op het vlak van wegenwerken en veiligheidsthema's, voor de analyse van het economische weefsel door bijvoorbeeld tewerkstellingsgegevens te onderzoeken en voor het onthaal van startende ondernemingen door bijvoorbeeld te communiceren over startersformaliteiten enz. De gegevens bieden ook een juridische houvast voor het heffen van gemeentelijke bedrijfsbelastingen. De (V)KBO-data dragen immers het label van officiële gegevens wat het gelijkheidsbeginsel met betrekking tot het heffen van belastingen ten goede komt.

Vóór het ontstaan van deze authentieke gegevensbronnen waren lokale besturen op zichzelf aangewezen voor het verzamelen van ondernemingsgegevens. Een alternatief bestond erin ondernemingsgegevens aan te kopen bij private dataleveranciers. Door de adoptie van één of meerdere KBO- en/of VKBO-ontsluitingstoepassingen kunnen gemeenten vandaag over een volledig, juridisch gedetermineerd, overzicht van de gemeentelijke lokale economie beschikken.

Lokale besturen kunnen via verschillende (V)KBO-ontsluitingstoepassingen de (V)KBO-data adopteren in hun processen. Meerdere actoren spelen een rol in de ontsluiting van de data. Een eerste actor is de federale KBO Beheersdienst die meerdere KBO-ontsluitingstoepassingen ontwikkelde om overheidsinstellingen toegang te verlenen tot de KBO. In het kader van dit onderzoek onderzochten we de adoptie van de KBO Public Search die voor iedereen online toegankelijk is en zich leent voor het opzoeken van de niet door de privacywet beschermde gegevens van ondernemingen. Daarnaast kwam in het onderzoek ook de KBO-wi-toepassing aan bod. KBO-wi is een *web interface*: eens ingelogd via hun

¹ Het acroniem 'CRAB' staat voor Centraal Referentieadressenbestand. Het CRAB is het adressenproject van het samenwerkingsverband GIS-Vlaanderen. De CRAB-standaard is het adresformaat van het Agentschap Geografische Informatie Vlaanderen waarmee de officiële KBO-adressen kunnen worden 'gegeocodeerd' op kaart.

burgertoken of elektronische identiteitskaart (Eid) kunnen ambtenaren alle KBO-gegevens van specifieke ondernemingen raadplegen.

Ten tweede beheert de Coördinatiecel Vlaams eGovernment (CORVE) de ICT-toepassingen die de ontsluiting van VKBO naar lokale besturen mogelijk maken. We onderscheiden gemeenterapporten of excelbestanden die via mail worden toegeleverd aan gemeenten. Ze bevatten de gegevens van alle ondernemingen en vestigingseenheden van een bepaalde gemeente. Daarnaast zijn er ook VKBO-gemeentebestanden; deze zijn identiek aan gemeenterapporten met het verschil dat ze worden aangeleverd via mail of ftp² en opgemaakt zijn in een csv³-formaat. VKBO-GO is een *web interface*: eens ingelogd via hun Eid, burger- of ambtenarentoken kunnen ambtenaren alle VKBO-gegevens van specifieke ondernemingen raadplegen.

Ten derde onderscheiden we naast de ontsluitingstoepassingen beheerd door de KBO Beheersdienst en CORVE ook een aantal intermediaire actoren die een rol spelen in de ontsluiting van KBO en VKBO naar lokale besturen.

Een aantal private en publieke ICT-dienstenleveranciers hebben hun bestaande toepassingen in gebruik bij lokale besturen (bijvoorbeeld een boekhoudprogramma) gekoppeld aan de authentieke gegevensbronnen. Zo kunnen de KBO- en VKBO-data rechtstreeks bevraagd worden vanuit de software van gemeenten. We onderzochten de toepassingen Lokovest van ICT-dienstenleverancier Cevi (ontsluit KBO) en Themis van ICT-dienstenleverancier Cipal (ontsluit VKBO).

De intercommunale Leiedal ontwikkelde de toepassing Bedrijvengids. De Bedrijvengids genereert op basis van de VKBO een kaart van de ondernemingen en hun vestigingen actief binnen een bepaalde gemeente. Burgers kunnen deze kaart op de gemeentelijke website raadplegen. Ondernemers kunnen hun gegevens wijzigen en aanvullen via een inlogfunctie. Daardoor beschikt de gemeentelijke administratie over een nieuwe lokaal ‘verrijkte’ databank met ondernemingsgegevens die kunnen aangewend worden in de backoffice. De door ondernemingen gemaakte verrijkingen worden niet opgenomen in KBO of VKBO.

Tot slot is er het initiatief Digitaal Economische Kaart (DEK) van de provincie West-Vlaanderen. De DEK is een uitrol van de Bedrijvengids van Leiedal over de provincie West-Vlaanderen.

Bemerk dat lokale besturen via een breed scala aan verschillende toepassingen de (V)KBO-data kunnen adopteren en gebruiken en dat de verschillende ontsluitingstoepassingen variëren op het vlak van gebruiksmogelijkheden.

² File Transfer Protocol (FTP) is een protocol dat uitwisseling van bestanden tussen computers vergemakkelijkt. Het standaardiseert een aantal handelingen die tussen besturingssystemen vaak verschillen. Een FTP-client start een connectie met een FTP-server standaard via een verbinding met TCP-poort 21.

³ Het CSV-formaat is het eenvoudigste en oudste databaseformaat dat er bestaat. Het bestaat enkel uit tekstgegevens, waardoor het gemakkelijk geïmplementeerd (lezen en/of schrijven) kan worden en een brede verspreiding kent.

3. HET CONCEPTUEEL MODEL VAN KORTELAND EN BEKKERS

Diffusie van ICT heeft betrekking op de verspreiding van ICT-toepassingen binnen organisaties. Meerdere auteurs (Rogers 1983, Andriessen 1989, Bouwman 2002) onderscheiden binnen een ICT-diffusieproces een aantal fasen. Centraal in onze analyse staat de adoptiefase en de factoren die de adoptie van ICT beïnvloeden. Bouwman (2002) definieert de adoptiefase als “het begin van het proces, de fase waarin op basis van verkenning van het aanbod op de markt van ICT-toepassingen en het in kaart brengen van de behoeften van de organisatie ten aanzien van dergelijke toepassingen en de strategische voordelen of de efficiëntiewinst die men denkt te behalen, uiteindelijk een besluit wordt genomen om een bepaalde toepassing al of niet in de organisatie te gaan inzetten.”

Meijer en Bannister (2009) pleiten voor een *upgrade* van de gebruikte theoretische kaders in ICT-adoptieonderzoek met betrekking tot de publieke sector door het onderzoek meer te koppelen aan de “*mainstream theories in Public Administration*”. De auteurs stellen immers vast dat dergelijk onderzoek voornamelijk gebruik maakt van “*Rogers work on the diffusion of innovations whilst many in the information systems literature focus on various versions of the Technology Acceptance Model (TAM) and its derivatives.*”⁴

Korteland en Bekkers (2007) komen aan dit pleidooi tegemoet door een nieuw conceptueel model te ontwikkelen om de adoptie van ICT in publieke organisaties te onderzoeken. Hun model combineert inzichten uit de zogenaamde klassieke adoptieliteratuur (de DoI- theorie van Rogers, 1983 en het TAM van Davis, 1989) of de functionele benadering (Pollit, 2001) met inzichten uit de constructivistische benadering. Centraal staat de creatie van een zogenaamde *goodness of fit* of een *match* tussen de innovatie en de potentiële adopterende organisatie. Deze *fit* kan begrepen worden vanuit een *logic of consequence* (functionele benaderingen) of een *logic of appropriateness* (constructivistische benaderingen).

De auteurs onderscheiden drie perspectieven van waaruit we de *goodness of fit* kunnen verklaren en drie groepen van factoren die de adoptiebeslissing (of *goodness of fit*) beïnvloeden. De drie benaderingen betreffen de *functional meaning*, de *political meaning* en de *institutional meaning*.

De *functional meaning* heeft betrekking op de wijze waarop potentiële adopterende eenheden de kenmerken van de innovatie percipiëren en is gebaseerd op een *logic of consequence*. Rogers (1983) onderscheidt vijf *constructs* die invloed kunnen uitoefenen op de beslissing van een potentiële adopterende eenheid (Carter & Weerakkody, 2008):

- het relatief voordeel of de mate waarin individuen een bepaalde innovatie percipiëren als beter dan diegene die ze moet vervangen;
- compatibiliteit of de mate waarin individuen een innovatie percipiëren als zijnde compatibel met de bestaande waarden, voorgaande ervaringen en behoeften;

⁴ Ook Williams e.a. (2009) tonen in het review van de ICT-diffusieliteratuur de populariteit van de *Diffusion of Innovation Theory* van Rogers (1983) en het *Technology Acceptance Model* van Davis (1989) aan. De auteurs waarschuwen daarbij voor het ‘theoretisch’ steeds homogener worden van adoptie- en diffusieonderzoek.

- complexiteit of de mate waarin individuen een innovatie percipiëren als zijnde moeilijk te begrijpen en te gebruiken;
- testbaarheid of de mate waarin de innovatie kan worden uitgetest op een beperkte schaal;
- zichtbaarheid of de mate waarin een bepaalde innovatie wordt gepercipieerd als zichtbaar voor anderen.

Nooteboom (1989) heeft aan voorgaande constructen ook ‘onzekerheid’ toegevoegd. We onderscheiden drie types van gepercipieerde onzekerheid (Frambach & Schillewaert, 1999):

- technische onzekerheid of de perceptie omtrent de betrouwbaarheid van de innovatie;
- financiële onzekerheid of de perceptie van de financiële attractiviteit van de innovatie;
- sociale onzekerheid of de perceptie van een potentiële adopterende eenheid dat adoptie kan leiden tot een conflict in zijn omgeving.

De *political meaning* gaat uit van de noodzaak van een *window of opportunity* dat leidt tot de adoptie van innovaties door publieke organisaties. Dit *window of opportunity* kan worden getriggerd door een verandering in één van de stromen, events of door *policy entrepreneurs* of ‘veranderingsagenten’ die de acceptatie van een innovatie binnen een organisatie verhogen. (Korteland & Bekkers, 2007)

De *institutional meaning* is gebaseerd op drie *isomorfismen*: *coercive isomorphism* refereert naar formele en informele macht die aangewend wordt om een ICT-innovatie te adopteren, *mimetic isomorphism* heeft betrekking op het kopiëren van een succesvolle innovatie door een andere organisatie en *normative isomorphism* doet zich voor wanneer een organisatie een bepaalde innovatie adopteert omdat de professionele en wetenschappelijke gemeenschap “*of which the organization is a member advocates the innovation.*” (Korteland & Bekkers, 2007).

De drie groepen van determinerende factoren betreffen *network characteristics*, *organizational characteristics* en *diffusion policy*.

Diffusion policy. Korteland en Bekkers stellen dat de diffusie van een innovatie afhankelijk is van de mate waarin de uitvinder, de potentiële adopterende organisatie en/of intermediaire organisaties bereid en in staat zijn om hun kennis met elkaar te delen. Deze wil moeten ze vertalen in een zogenaamde ‘diffusie en codificatiestrategie’ die erop gericht is reeds verworven ervaringen en kennis omtrent de innovatie te verspreiden via brochures, het afsluiten van protocols en projectplannen en via de creatie van een communicatie- en leerproces door het organiseren van conferenties, enz.

Organizational characteristics of adopters. Een tweede groep van factoren heeft betrekking op structurele en culturele kenmerken van potentiële adopterende organisaties. Vooral de organisatie-managementdiscipline heeft zich in deze determinanten verdiept (Greenhalgh e.a., 2004). De stelling is dat organisatorische kenmerken de adoptie van innovaties beïnvloeden (Damanpour, 1991). Korteland en Bekkers onderscheiden drie determinanten: de ‘grootte’ van de organisatie, formele structuurkenmerken en de aanwezigheid van *policy entrepreneurs* en *champions*. Ook Frambach en Schillewaert (1999) benoemen de grootte van de organisatie

als een belangrijke determinant van de adoptiebeslissing (zie ook Brudney & Selden 1995, Holden, Norris & Fletcher 2003, Norris & Kraemer 1996). De stelling is dat grote organisaties - aangezien zij meer middelen zoals tijd, personeel en geld kunnen mobiliseren - makkelijker en sneller een innovatie adopteren.

De determinant organisatiestructuur slaat op de mate van centralisatie, functionele differentiatie en specialisatie (Korteland & Bekkers, 2007). Rogers (1983) stelt bijvoorbeeld dat centralisatie een negatieve invloed heeft op het innovatieve karakter van een organisatie aangezien organisaties met een hiërarchische en formele structuur veranderingen tegenhouden. Recentelijk hebben ook van Duivenboden en Thaens (2008) opgeworpen dat traditionele bureaucratische organisaties ICT-innovaties tegenhouden. In die optiek kunnen we verwijzen naar *champions* and *gatekeepers* (Vonk, Geertman & Schot, 2007) of ‘*change agents*’ door Rogers (2003) omschreven als “individuen met een disproportioneel grote invloed op de effectiviteit van leer- en acceptatieprocessen.” Voorgenoemde individuen kunnen er volgens Korteland en Bekkers (2007) voor zorgen dat weerstand ten aanzien van een bepaalde innovatie afneemt. Zo stelden Norris en Kraemer (1996) vast dat de aanwezigheid van een ICT-afdeling bemand door ICT-professionals binnen een organisatie een positieve invloed kan hebben op de adoptie van innovaties.

Network characteristics. Volgens Korteland en Bekkers beïnvloeden ook netwerkkenmerken de adoptie van ICT-innovaties door publieke entiteiten. De stelling luidt dat naargelang de frequentie en de uitgebreidheid (*richness*) van interacties binnen een sociaal netwerk, een ICT-innovatie sneller zal worden geadopteerd (Frambach & Schillewaert, 1999). Korteland en Bekkers (2007) verwoorden dit als: “*network characteristics influence the exchange of knowledge and experience among the organizations participating in a network as well as the adoption decisions of these organizations.*”

Frambach en Schillewaert halen ook zogenaamde *network externalities* aan. De redenering is dat hoe groter de *uptake* van een bepaalde innovatie is, hoe groter de kans dat ook andere potentiële organisaties de ICT-innovatie zullen adopteren. Deze *network externalities* worden volgens Korteland en Bekkers (2007) gefaciliteerd door *cultural* en *geographical proximity*: “*Organizations tend to copy innovations from their neighbours and from organizations that share the same frame of reference.*”

Andere auteurs onderscheiden de ‘kritieke massa’ als een beïnvloedende factor (Frambach & Schillewaert, 1999). Bij *critical mass* wordt uitgegaan van de idee dat een positieve adoptiebeslissing afhankelijk is van het gebruik van die innovatie door andere organisaties. Het is met andere woorden noodzakelijk dat een bepaalde hoeveelheid leden van het sociaal systeem investeert in een bepaalde innovatie, zonder dat zij zeker zijn van de opbrengsten. Als er voldoende van dergelijke individuen zijn, wordt het op een gegeven moment ook voor de anderen de moeite waard om te investeren (Bouwman e.a., 2002). Korteland en Bekkers (2007) spreken over “*the degree of interdependency between organizations that can serve as an incentive to adopt an innovation, because interdependency can make an organization feel ‘forced’ to adopt an innovation.*”

4. ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

Om de adoptie van KBO en VKBO door Vlaamse lokale te onderzoeken, maakten we gebruik van een survey, een documentenanalyse en voerden we een reeks semigestructureerde diepte-interviews uit. Het onderzoek liep van september 2010 tot en met december 2010.

De eerste fase bestond uit het ontwikkelen van een surveydesign, het versturen van de survey en het verwerken van surveyresultaten. De bedoeling van de survey bestond erin het gebruik van KBO en VKBO door lokale besturen kwantitatief in beeld te brengen. Meerdere redenen noodzaakten een dergelijke analyse. Ten eerste zijn Vlaamse gemeenten niet verplicht gebruik te maken van KBO en VKBO. Daarom moest een survey ons een beeld geven van de *uptake*. Ten tweede was het onduidelijk binnen welke gemeentelijke diensten de (V)KBO data worden gebruikt. Ook hier moest een survey duidelijkheid scheppen. De survey-vragenlijst werd elektronisch verzonden naar 926 lokale ambtenaren en bevatte de volgende vragen:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Wat is uw functie binnen de gemeentelijke administratie?▪ Gebruikt u lokaal bestuur ondernemingsgegevens? Waarom wel? Waarom niet?▪ Welke ondernemingsdatabronnen worden gebruikt binnen uw gemeente?▪ Welke gemeentelijke diensten gebruiken ondernemingsgegevens?▪ Kunt u de redenen duiden die een gebruik van ondernemingsgegevens verklaren? |
|---|

Tabel 1: Survey-vragenlijst

De respons bedroeg 29 %: 268 lokale ambtenaren vulden de vragenlijst in. Op basis van een kruistabellenanalyse in SPSS verwerkten we de surveyresultaten.

In een tweede onderzoeksfase werd in eerste instantie een documentenanalyse uitgevoerd. We verzamelden kwalitatieve gegevens uit relevante beleidsdocumenten, gemeentelijke ICT-beleidsplannen, (gemeentelijke) websites, enz. om het nut en het gebruik van (V)KBO voor lokale besturen te onderzoeken. Vervolgens interviewden we twee ambtenaren tewerkgesteld bij de Coördinatiecel Vlaams eGovernment en één ambtenaar van de federale KBO Beheersdienst. Tijdens deze interviews verzamelden we informatie over de data die KBO en VKBO bevatten, de technische principes van de ontsluitingstoepassingen, de historische achtergrond omtrent het ontstaan van de authentieke bronnen, de datakwaliteit, de gebruiksvriendelijkheid van de ontsluitingstoepassingen en de rol van intermediairen in de ontsluiting van (V)KBO naar lokale besturen.

Tijdens de derde onderzoeksfase vonden semigestructureerde interviews plaats met lokale ambtenaren van negen verschillende lokale besturen die één of meerdere (V)KBO-ontsluitingstoepassingen geadopteerd hebben. Tijdens de interviews reconstrueerden we de adoptiefase en gingen we dieper in op de factoren die de adoptie verklaren.

5. ONDERZOEKSRESULTATEN

We bespreken onze empirische bevindingen volgens het conceptueel model van Korteland en Bekkers (2007): we gaan eerst dieper in op de verschillende perspectieven van waaruit we de adoptie van (V)KBO door Vlaamse lokale besturen kunnen beschrijven en verklaren. Vervolgens analyseren we in welke mate de factoren die Korteland en Bekkers onderscheiden invloed uitoefenden op de adoptie.

5.1. *Functional meaning*

De vijf constructen van Rogers (1983) en het toegevoegde construct van Nooteboom (1989) zijn niet allemaal en niet in dezelfde mate van belang in deze case.

Ten eerste bleken gepercipieerde voordelen de adoptie positief te beïnvloeden. De verwachte voordelen hadden betrekking op het beschikken over nieuwe data en informatie over ondernemingen wat de dienstverlening ten aanzien van ondernemingen ten goede zou komen. Medewerkers van financiële diensten zagen vooral voordelen voor het effectiever innen van gemeentelijke bedrijfsbelastingen. Binnen een gemeente die de Digitaal Economische Kaart van de provincie West-Vlaanderen adopteerde, werd de adoptiebeslissing beïnvloed door de voordelen die zich bij een andere gemeente manifesteerden als een gevolg van de adoptie van de DEK.

Voor een aantal lokale ambtenaren bleken de gepercipieerde voordelen echter onoldoende stimulans te bieden om over te gaan tot de adoptie. Hun beslissing werd beïnvloed door enerzijds percepties m.b.t. de andere constructen (zie infra) en/of door het feit dat zij meer voordelen koppelden aan het zelf verzamelen van data of het aankopen van ondernemingsdata bij private leveranciers. In deze afweging was vooral de perceptie ten aanzien van de datakwaliteit in KBO en VKBO van belang. Opvallend is dat alle geïnterviewde lokale ambtenaren bedenkingen hebben bij de datakwaliteit. Dit gepercipieerde nadeel stond de adoptie in een overgrote meerderheid van de gemeenten echter niet in de weg aangezien het beschikken over een grote hoeveelheid nieuwe data meer doorwoog op de beslissing.

Ten tweede blijkt de technische compatibiliteit een invloed uit te oefenen in deze case. Het merendeel van de KBO- en VKBO-ontsluitingstoepassingen zorgt op het vlak van compatibiliteit niet voor problemen. De vaak geadopteerde VKBO-gemeenterapporten en gemeentebestanden worden immers toegeleverd in een (excel-)formaat dat volledig integreerbaar is in de bestaande toepassingen van gemeenten. Desondanks merken we twee scenario's waarbij de compatibiliteit een beïnvloedende factor kan zijn voor de adoptie van (V)KBO door gemeenten. Ten eerste zijn toepassingen zoals VKBO-GO en KBO-WI online web applicaties die autonoom functioneren van bestaande toepassingen en dus niet communiceren met de in gebruik zijnde toepassingen van lokale besturen. Ten tweede versterken toepassingen van ICT-dienstenleveranciers die automatische koppelingen leggen met KBO of VKBO de padafhankelijkheid van lokale besturen op het vlak van hun ICT-toepassingen. Gemeenten die bijvoorbeeld gebruik maken van voornamelijk toepassingen van ICT-dienstenleverancier X (bv. boekhoudpakket) blijken ook te kiezen voor de toepassing Y van diezelfde leverancier die KBO ontsluit. Deze vaststelling sluit nauw aan bij de stelling van Rotthier, Boudry en De Rynck (2006) dat “de in het verleden gedane investeringen voor

een groot deel de toekomstige beslissingen bepalen”. Compatibiliteit speelt dus in een aantal gevallen wel degelijk een rol.

Het derde construct van Rogers, de complexiteit, blijkt een grote rol te spelen in deze case. De gepercipieerde complexiteit varieert duidelijk naargelang de verschillende ontsluitingstoepassingen. Ten eerste blijkt de laagdrempeligheid van een aantal toepassingen een positieve invloed te hebben op de adoptiebeslissing. Meerdere geïnterviewden halen de KBO Public Search-toepassing aan die voor iedereen online toegankelijk is. Ten tweede prijzen meerdere lokale ambtenaren de toepassingen KBO-wi en VKBO-GO omwille van de ‘diepte’ waarop men info over ondernemingen kan opzoeken. De VKBO-gemeenterapporten die een grote hoeveelheid bulkgegevens over alle ondernemingen van een bepaalde gemeente ontsluiten, schrikken sommige lokale ambtenaren dan weer af omwille van de massa gegevens die verdere verwerking vereisen. Tot slot blijkt de adoptiebeslissing van een minderheid van gemeenten beïnvloed te worden door de mate waarin toepassingen een centraal databeheer mogelijk maken.

De mogelijkheid tot het testen van een (V)KBO-ontsluitingstoepassing bleek geen invloed te hebben op de adoptie van (V)KBO aangezien geen van de respondenten een toepassing heeft uitgetest alvorens werd overgegaan tot adoptie.

Het vijfde construct van Rogers of de zichtbaarheid speelt een beperkte rol en heeft enkel betrekking op de toepassing Bedrijvengids. Een bedrijvengids zorgt voor een applicatie op de gemeentelijke website waarlangs burgers op zoek kunnen gaan naar ondernemingen gevestigd binnen de gemeente. Er is dus sprake van een zichtbare innovatie. Eén gemeente adopteerde de bedrijvengids voornamelijk omwille van deze zichtbaarheid naar de burger toe.

Tot slot haalden meerdere lokale ambtenaren het financiële aspect aan. Van financiële onzekerheid is in deze case bij gemeenten geen sprake. Integendeel, de gratis toegang tot KBO en VKBO is voor een aantal gemeenten een belangrijke en soms doorslaggevende adoptiefactor. Het gebruik van KBO of VKBO kan dan ook een aanzienlijke kostenbesparing opleveren, omdat het gebruik van private databanken met bedrijfsgegevens een vrij dure aangelegenheid is.

5.2. Political meaning

De adoptiebeslissing kan ook vanuit een politieke betekenis worden bestudeerd. De *political meaning* heeft betrekking op de “*opportunity structure an innovation can provide*” (Korteland & Bekkers, 2007). Centraal binnen dit perspectief staat de creatie van een *window of opportunity*.

Met betrekking tot de ontsluiting van KBO en VKBO naar lokale besturen kunnen we spreken van meerdere *windows of opportunity*: er ontstond op het federale niveau de opportuniteit om KBO op te richten en in 2006 volgde de Vlaams overheid met de oprichting van VKBO. Een diepgaande bespreking van de besluitvormingsprocessen die aan de basis van de oprichting van deze authentieke gegevensbronnen liggen zou ons in deze paper echter te ver leiden.

Binnen de optiek van de bestudeerde case is de beslissing van de Vlaamse overheid om als dataleverancier van ondernemingsgegevens op te treden ten aanzien van lokale besturen relevanter dan de oprichting van de KBO en VKBO an sich. Hoewel de KBO sinds haar oprichting in 2003 toegankelijk is voor lokale besturen, groeide pas doorheen de jaren 2005 en 2006 het bewustzijn bij lokale besturen omtrent het bestaan van de authentieke

gegevensbronnen KBO en VKBO en de potentiële mogelijkheden van deze databanken. Dat leidde in 2006 tot een toenemend aantal vragen vanuit lokale besturen ten aanzien van de Vlaamse overheid om de data uit de Vlaamse VKBO te ontsluiten naar gemeenten. Hoewel het door een gebrek aan formele afspraken tussen de Vlaamse en federale overheid onduidelijk was wie lokale besturen zou voorzien van ondernemingsdata trok de toenmalig Vlaams minister bevoegd voor eGovernment en wetsmatiging in 2006 de kaart van de lokale besturen door hen toegang te geven tot VKBO. Dit toont aan dat ICT-innovatieprojecten niet vreemd zijn aan een politieke dimensie of de creatie van een *policy window*.

Op het lokale niveau moeten we het belang van de creatie van een *policy window* dat noodzakelijk zou zijn vooraleer gemeenten overgaan tot de adoptie van (V)KBO nuanceren. Slechts in één van de onderzochte gemeenten blijkt de adoptie voorwerp te zijn geweest van een bewuste politieke keuze. In de overige gemeenten is er enkel sprake van een formele politieke bekrachtiging (door het College van Burgemeester en Schepenen) van de door ambtenaren geadopteerde toepassingen door bijvoorbeeld de ondertekening van de gebruiksovereenkomst.

Indirect is er wel sprake van een *policy window*. Zo prijken een efficiënte en effectieve dienstverlening ten aanzien van ondernemingen en performante backofficeprocessen in het algemeen sinds enkele jaren meer en meer hoog op de agenda van de politieke top van Vlaamse lokale besturen.

5.3. Institutional meaning

Vanuit een institutionele kijk op de adoptie van ICT door lokale besturen komen we tot de vaststelling dat de drie isomorfismen een rol spelen in de adoptie van KBO en VKBO door Vlaamse lokale besturen.

Er is in beperkte mate sprake van mimetisch isomorfisme. Zoals reeds hierboven gesteld bleek de adoptie van de Digitaal Economische Kaart in een gemeente vooral geïnspireerd te zijn door het feit dat andere gemeenten deze toepassing reeds hadden geadopteerd.

Coërcief isomorfisme heeft betrekking op formele of informele druk om tot adoptie over te gaan. Hoewel lokale besturen niet verplicht zijn om gebruik te maken van de VKBO en KBO is er wel sprake om een dergelijke verplichting decretaal te verankeren. Zo stelt de Vlaamse minister bevoegd voor eGovernment en Wetmatiging in zijn antwoord op een parlementaire vraag dat: “Het lijkt me een terechte ambitie om tegen het einde van deze regeerperiode de provincies eveneens te verplichten onder dit principe (eenmalige gegevensopvraging, meervoudig gebruik) te werken en te onderzoeken in welke mate we de steden en gemeenten kunnen overtuigen zich bij haar aan te sluiten.” (Vlaamse Regering, 2008). De invloed van coërcief isomorfisme zal in de toekomst dus naar alle verwachting toenemen.

Normatief isomorfisme blijkt in vergelijking tot de andere isomorfismen in deze case de grootste invloed te hebben. Dit komt op meerdere manieren tot uiting. Ten eerste groeit binnen de groep van Vlaamse ontvangers verantwoordelijk voor de inning van gemeentelijke bedrijfsbelastingen de norm dat enkel de gegevens uit de (V)KBO als basis kunnen dienen voor het opstellen van het belastingskohier of de lijst van belastingsplichtige ondernemingen. Ten tweede is er een zekere invloed van professionele netwerken waarbinnen de adoptie van VKBO- en KBO-ontsluitingstoepassingen wordt aangemoedigd. Zo organiseerde CORVE in samenwerking met de Vereniging voor Steden en Gemeenten informatienamiddagen omtrent

de mogelijkheden van VKBO en vinden er op geregelde tijdstippen bijeenkomsten van lokale medewerkers economie en ontvangers plaats waarin de mogelijkheden van (V)KBO worden toegelicht en de adoptie wordt gepromoot. Ook de rol van intergemeentelijke samenwerkingsverbanden met betrekking tot de ontwikkeling van een lokaal eGovernment moet in dit verband vermeld worden. Zo ontwikkelde de intercommunale Leiedal de toepassing Bedrijvengids waarna de verschillende gemeenten werden aangemoedigd deze toepassing te adopteren door de adoptie te koppelen aan bepaalde na te streven normen op het vlak van lokale dienstverlening ten aanzien van ondernemingen: een performante communicatie, een ondernemingsvriendelijk klimaat, enz.

5.4. Diffusion policy

De diffusiestrategie verwijst naar de houding en de middelen die aanwezig zijn bij de uitvinders van de innovatie, de adopterende eenheden en de intermediaire organisaties betrokken in het project met als doel het delen van kennis en de vertaling daarvan in een diffusiestrategie (Korteland & Bekkers, 2007).

Met betrekking tot de ontsluiting van de federale KBO naar lokale besturen kunnen we stellen dat er pas recentelijk pogingen worden ondernomen om de KBO en de mogelijkheden van de databank meer bekendheid te geven bij lokale besturen. Lange tijd heeft de federale overheid zich immers *low profile* opgesteld als ontsluiting van ondernemingsgegevens naar lokale besturen. Dat heeft er voor gezorgd dat de Vlaamse overheid zich in 2006 meer uitdrukkelijk heeft opgeworpen als (ondernemings)dataleverancier ten aanzien van Vlaamse gemeenten door enerzijds een VKBO-aanbod voor gemeenten te ontwikkelen (bijvoorbeeld de gemeenterapporten als een toepassing op maat van gemeenten) en door hierover expliciet ook te communiceren naar gemeenten (cf. supra), door het opstellen van een informatiebrochure en gebruikershandleidingen. Dat heeft echter ook gezorgd voor een zekere overlap in het aanbod aan ontsluitingstoepassingen. Zo ontwikkelde zowel de Vlaamse als de federale overheid een web interface waarlangs KBO en VKBO kunnen geconsulteerd worden.

Voorgenoemde vaststellingen wijzen eerder op een gebrekkige diffusiestrategie en een gebrek aan afstemming en coördinatie tussen de verschillende betrokken overheden. Het resultaat daarvan hoeft niet te verbazen, meerdere lokale ambtenaren kennen het aanbod niet of onvoldoende en ervaren de veelheid aan ontsluitingstoepassingen als niet transparant.

Ook het beschikken over voldoende middelen speelt een rol in deze case. Zo lijkt het er op dat de federale en de Vlaamse overheid zich op het vlak van ondernemingsdata meer en meer een rol aanmeten van leverancier van 'bouwstoffen' (ondernemingsdata) die kunnen aangewend worden in andere toepassingen met meer gebruiksmogelijkheden ontwikkeld door intermediaire actoren (bijvoorbeeld intercommunale Leiedal en haar Bedrijvengids) of door lokale besturen zelf. Dit omwille van een gebrek aan personeel bij de administraties bevoegd voor de ontsluiting.

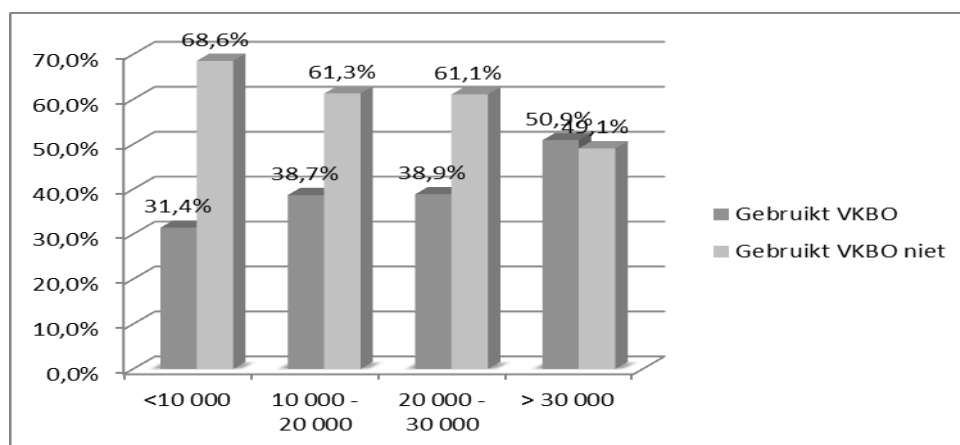
Deze strategie uit zich op het terrein in een toename aan decentrale (intergemeentelijk en provinciaal) initiatieven zoals de DEK en de Bedrijvengidsen en initiatieven van ICT-dienstenleveranciers in de vorm van een rechtstreekse koppeling van bestaande toepassingen aan de authentieke gegevensbronnen KBO en VKBO. Daarmee samenhangend merken we op dat dergelijke initiatieven wel voorzien in een extensieve begeleiding van lokale besturen bij de implementatie van deze toepassingen. Dit is een belangrijke vaststelling aangezien uit de

interviews blijkt dat een aantal lokale ambtenaren meer nood ervaart aan begeleiding om de (V)KBO-data succesvol te implementeren binnen de gemeentelijke processen.

Met betrekking tot de adoptie van (V)KBO door lokale besturen merken we eveneens een gebrekkige strategie op. Deze vaststelling ligt in de lijn van wat Rotthier, Boudry en De Rynck (2006) eerder concludeerden, namelijk dat kleine gemeenten geen strategie hanteren voor het implementeren van ICT-toepassingen. Ook in de case (V)KBO bleek dat de adoptie van (V)KBO-ontsluitingstoepassing in het merendeel van de gevallen niet het voorwerp was van een implementatiestrategie. Enkel wanneer lokale besturen overgaan tot de adoptie van *Citizen Relation Management*-systemen gekoppeld aan (V)KBO of bedrijvengidsen merken we een toenemende aandacht voor een (organisatiebrede) implementatiestrategie op. Het beheer van gegevens heeft in het merendeel van de lokale besturen nog niet het niveau van de organisatietop bereikt.

5.5. Organizational characteristics of adopters

Op basis van onze empirische vaststellingen onderscheiden we meerdere organisatorische kenmerken die de adoptie van (V)KBO door Vlaamse lokale besturen hebben beïnvloed. Ten eerste blijkt uit de survey dat kleine gemeenten minder gebruik maken van VKBO dan grote gemeenten (grafiek 1). Met betrekking tot KBO is dit minder het geval en stellen we vast dat het gebruik naargelang de grootte van de gemeente relatief gelijk blijft.



Grafiek 1: Het gebruik van VKBO naargelang de grootte van de gemeenten volgens aantal inwoners

Uit de interviews komt een gelijkaardig beeld naar boven. De beschikbare middelen van gemeenten spelen een rol. Eén gemeente blijkt bijvoorbeeld niet over voldoende personeel te beschikken om de toepassing Digitaal Economische Kaart van de provincie West-Vlaanderen up-to-date te houden.

Naast de grootte van de gemeente heeft ook het productdomein van lokale besturen een invloed op de adoptie van (V)KBO. We stellen op basis van de survey vast dat financiële diensten en diensten lokale economie het meest gebruik maken van KBO en VKBO. Ook de geïnterviewde lokale ambtenaren relateren de adoptie van KBO en/of VKBO aan de activiteiten van de financiële dienst en de dienst lokale economie.

Een derde organisatorisch structuurkenmerk dat invloed uitoefent op de adoptie is de aanwezige technische kennis. Dit brengt ons bij de invloed die *change agents* hebben op de

adoptie en het innovatieve karakter van gemeenten. Zo blijkt bijvoorbeeld dat alle gemeenten - waar een interview plaatsvond - over een ICT-dienst beschikken maar dat deze dienst niet altijd betrokken is bij de adoptie van (V)KBO. In één gemeente fungeerde de ICT-verantwoordelijke duidelijk als *gatekeeper*, hij wees de gemeentelijke diensten op het bestaan en de mogelijkheden van (V)KBO. Binnen andere gemeenten spelen ICT-medewerkers en GIS⁵-coördinatoren voornamelijk geen rol of een rol tijdens de implementatiefase.

Tot slot stellen we vast dat ondanks lokale besturen vaak worden omschreven als formele, ambtelijke en hiërarchische organisaties de adoptie van (V)KBO in het merendeel van de gemeenten een informele beslissing betreft. Gemeentelijke diensten (lokale economie of financiële dienst) blijken over een ruime autonomie te beschikken m.b.t. de ondernemingsgegevensbronnen waarmee ze werken. Lokale ambtenaren economie blijken daarbij in een aantal gemeenten te fungeren als *champions* of pogen die rol te vervullen door andere gemeentelijke diensten op de hoogte te brengen en te overtuigen van de mogelijkheden die bijvoorbeeld de Digitaal Economische Kaart kan bieden op het vlak van communicatie naar ondernemingen voor andere gemeentelijke diensten.

In een beperkt aantal gevallen is er wel sprake van een organisatorische *top-down* beslissing om (V)KBO te adopteren, maar blijken de gemeentelijke diensten of ambtenaren in de praktijk niet altijd over te gaan tot het gebruik van (V)KBO in hun dagelijkse werkzaamheden.

5.6. Network characteristics

Een laatste categorie van beïnvloedende kenmerken zijn netwerkkenmerken. Hierbij staan de variabelen *network externalities*, *critical mass*, *cultural proximity* en *geographical proximity* centraal.

Het concept *network externalities* heeft duidelijke overeenkomsten met het eerder aangehaalde concept van *mimetic* isomorfisme. Beide concepten appelleren aan het nabootsen van het gedrag van andere organisaties. Dit bleek in deze case in beperkte mate het geval geweest te zijn. Geografische nabijheid blijkt daarbij een invloed te hebben op het nabootsend gedrag van lokale besturen. Zo kunnen enkel gemeenten uit de provincie West-Vlaanderen gebruik maken van de Digitaal Economische Kaart en kunnen alleen de gemeenten die lid zijn van het intergemeentelijke samenwerkingsverband Leiedal de Bedrijvengids adopteren. De vaststelling is dat in deze case het nabootsen voornamelijk betrekking had op gemeenten die behoorden tot de geografische reikwijdte van voorgenoemde decentrale initiatieven.

De invloed van de variabele '*cultural proximity*' op de adoptiebeslissing is moeilijk aantoonbaar. We merken wel het ontstaan op van een nieuw gedeeld frame tussen ambtenaren lokale economie enerzijds, namelijk de ondernemer is een belangrijke klant van het lokaal bestuur en moet kunnen rekenen op een efficiënte en effectieve dienstverlening; en bij medewerkers van de financiële dienst anderzijds die streven naar het innen van gemeentelijke belastingen gericht ten aanzien van bedrijven op basis van het gelijkheidsbeginsel. Beide frames zijn een voorbeeld van wat Korteland en Bekkers benoemen als *cultural proximity* en hebben indirect een invloed op de adoptie van (V)KBO. Correcte en volledige

⁵ De verantwoordelijken voor projecten op het vlak Geografische Informatiesystemen

ondernemingsgegevens zijn immers noodzakelijk om de nieuwe gedeelde waarden en normen in de praktijk te realiseren.

Het concept *critical mass* oefent geen invloed uit in deze case. Het feit dat lokale besturen (V)KBO adopteren, zorgt er niet voor dat andere lokale besturen zich verplicht voelen tot het nemen van een gelijkaardige beslissing. Deze vaststelling hangt nauw samen met de wijze waarop de samenwerking in het netwerk werd vormgegeven. Centrale overheden hebben immers geopteerd voor een centrale gemeenschappelijke databank waarin verrijkingen vanuit lokale besturen onmogelijk zijn. Daardoor is er in deze case geen sprake van een wederzijdse afhankelijkheid tussen lokale besturen. Wanneer lokale besturen in de toekomst wel kunnen optreden als initiator van (V)KBO kan er wel sprake zijn van een *critical mass*. Het slagen van een lokaal verrijkte KBO en VKBO zal immers afhankelijk zijn van het aantal lokale besturen dat wenst op te treden als lokale initiator van (V)KBO.

6. CONCLUSIE

In deze paper behandelden we de adoptie van de (Verrijkte) Kruispuntbank van Ondernemingen door Vlaamse lokale besturen. In dit laatste onderdeel bespreken we onze conclusies door dieper in te gaan op de mate waarin we in deze case kunnen spreken van een gerealiseerde *goodness of fit*.

Kijkend naar de ‘adoptiecijfers’ van de KBO en VKBO door lokale besturen komen we tot de vaststelling dat meer dan helft van de 308 Vlaamse lokale besturen één of meerdere (V)KBO-ontsluitingstoepassingen heeft geadopteerd. Het merendeel van de adopties betreft de eenmalige of periodieke opvraging van een VKBO-gemeenterapport (meer dan 160). Ook meer dan honderd lokale besturen maken gebruik van de VKBO-GO. De federale KBO-ontsluitingstoepassingen werden veel minder geadopteerd. Minder dan 50 Vlaamse gemeenten maken gebruik van een KBO-ontsluitingstoepassing ontwikkeld door de federale KBO Beheersdienst. De decentrale initiatieven, namelijk de DEK van de provincie West-Vlaanderen en de Bedrijvengids van Intercommunale Leiedal, zijn dan weer succesvol. Bijna alle gemeenten die deel uitmaken van het intergemeentelijke samenwerkingsverband Leiedal adopteerden de Bedrijvengids en ook het gebruik van de West-Vlaamse DEK is aan een snelle opmars bezig. Het gebruik van de (V)KBO-data op een geïntegreerde manier via integratie in de bestaande software is vooralsnog zeer uitzonderlijk. Wat tonen deze gebruikscijfers aan? Ten eerst blijkt een diffusiestrategie van groot belang om de vraag en het aanbod te *matchen*. Het onderzoek toont immers aan dat lokale besturen vooral die ontsluitingstoepassingen adopteerden die voorwerp waren van een meer doordachte strategie waarbij m.a.w. door de ontsluitende actoren aandacht werd geschonken aan gebruikershandleidingen, duidelijke communicatie, begeleiding bij de implementatie, enz.

Uit de functionele benadering leren we dat de perceptie van potentiële adopteerders ten aanzien van de kenmerken van de innovatie een grote invloed hebben op de uiteindelijke adoptiebeslissing. Deze quasi individuele afweging wordt nog belangrijker wanneer blijkt dat lokale ambtenaren over een ruime autonomie beschikken met betrekking tot de adoptie van innovaties.

Vanuit de *political meaning* bemerken we dat *policy windows* bijdragen tot de creatie van interbestuurlijke eGovernmentprojecten. Op het lokale niveau is de adoptie van (V)KBO

echter geen politieke aangelegenheid. Gegevensbeheer blijkt in deze case nog niet het niveau van de gemeentelijke organisatietop bereikt te hebben.

De *institutional meaning* van de innovatie wordt verwacht in de toekomst aan belang te winnen wanneer de Vlaamse overheid het gebruik van (V)KBO voor lokale besturen verplicht maakt (coercive isomorphism). Met betrekking tot de andere isomorfismen merken we op dat het imiteren van andere organisaties (*mimetic isomorphism*) en vooral *normative isomorphism* een positieve invloed hebben op de adoptie van (V)KBO door lokale besturen.

Het conceptueel model van Korteland en Bekkers (2007) moest ons helpen de adoptie van innovaties door openbare besturen vanuit verschillende perspectieven te analyseren. Hoewel we de functionele benadering niet kunnen en mogen negeren blijken ook andere theoretische invalshoeken nieuwe en interessante inzichten op te leveren met betrekking tot de factoren die innovaties binnen de publieke sector stimuleren.

7. REFERENTIES

Andriessen, J.H.T.H. (1989). Nieuwe media in organisaties: gebruikt of niet? in: Bouwman, H. & Janovski, N. (red.) *Interactieve Media op komst*. Amsterdam: Otto Cramwinckel Uitgever.

Bekkers, V. J. J. M. (2001). De strategische positionering van e-government. Klantgericht werken in de publieke sector: inrichting van de elektronische overheid. in: van Duivenbode H. & Lips M. (Eds.). *Klantgericht werken in de publieke sector: inrichting van de elektronische overheid*. Culemborg: Lemma, 17-30.

Bouwman, H., van Dijk, J., van den Hooff, B. & van de Wijngaert, L. (2002). *ICT in organisaties*, Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Brudney, J. & Selden S. (1995). The adoption of Innovation by Smaller Local governments: The case of Computer Technology. In: *American Review of Public Administration*, 25, 1.

Carter, L & Weerakkody, V. (2008). E-Government Adoption: A Cultural Comparison., *Information Systems Frontiers*, 10, 4.

Coördinatiecel Vlaams eGovernment (2010). *Over e-government, wat is e-government?* (Website CORVE, Brussel, België). Retrieved from: <http://www.corve.be>

Damanpour, F. (1991). Organizational Innovation: A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators. *Academy of Management Journal*, 34, 3.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. In: *MIS Quarterly*, 13, 3.

Frambach, R.T. & Schillewaert, N. (1999). *Organizational Innovation Adoption: A Multi-Level Framework of Determinants and Opportunities for Future Research*. In: ISBM Report 29-1999.

- Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P., Kyriakidou, O. (2004). *Diffusion of Innovations in Service Organisations: Systematic Review and Recommendations*. Blackwell Publishing.
- Holden, S. H., Norris, F. & Fletcher, P. D. (2003) *Electronic Government at the Local Level: Progress to Date and Future Issues*. In: *Public Performance and Management Review*, 26, 3.
- Korteland, E & Bekkers V. (2007). *Diffusion of E-government Innovations in the Dutch Public Sector: The Case of Digital Community Policing*. Amsterdam: IOS Press, 10, 1.
- Meijer, A. & Bannister, F. (2009). *Using public administration theory to analyze public innovation*. Amsterdam: IOS Press, 14, 4.
- Meijer, A. & Zouridis, S. (2006). *E-government is an Institutional Innovation*. in: Bekkers, V., van Duivenboden, H. & Thaens, M. *Information and Communication technology and Public Innovation. Assessing the ICT-driven Modernization of Public Administration*. Amsterdam: IOS Press.
- Nooteboom, B. (1989). *Diffusion, Uncertainty, and Firm Size*. *International Journal of Research in Marketing*, 6.
- Norris, D. F. & Kraemer K. L. (1996) *Mainframe and PC Computing in American Myths and Realities in Public Organizations*. In: *Public Administration Review*, 56, 6.
- Pollit, C. (2001). *Clarifying convergence: striking similarities and durable differences in public management reform*. in: Korteland, E & Bekkers V. *Diffusion of E-government Innovations in the Dutch Public Sector: The Case of Digital Community Policing*. Amsterdam: IOS Press, 10, 1.
- Rogers, E.M. (1983). *Diffusion of innovations*. New York: The free press.
- Rothier, S. (2010). *Informatiemanagement: begrip eGovernment*. (Slides hoorcollege), Departement Handelswetenschappen en Bestuurskunde, Hogeschool Gent.
- Rothier, S., Boudry, E. & De Rynck, F. (2006). *Diffusie van ICT in kleine Vlaamse gemeenten*. Leuven: SBOV.
- Vonk, G., Geertman, S., Schot, P. (2007). *New Technologies Stuck in Old Hierarchies: The diffusion of GEO-Information Technologies in Dutch Public Organizations*. *Public Administration Review*, 67, 4.
- Williams, M.D., Dwivedi, Y.K., Lal, B. & Schwarz, A. (2009). *Contemporary trends and issues in IT adoption and diffusion research*. *Journal of Information Technology*, 24.
- Vlaams Parlement, (2008). *Schriftelijke vraag: VKBO-knelpunten*, Parl. St. Vlaams Parlement, 2010, vraag nr. 32.
- Vlaamse Regering (2008). *Ontwerp van decreet betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer*. Brussel: Vlaamse regering.