



Klantenbevraging E-government Mobiliteit

Managementsamenvatting

InSites Consulting
Januari – Juni 2004

9 juni 2004





1	Inleiding	3
2	Conclusies voor burgers	6
3	Conclusies voor bedrijven.....	9
4	Conclusies voor aanbieders van vervoer	12
5	Conclusies voor overheden.....	14
6	Overzicht van e-government diensten	16
7	Dienstenoverstijgende conclusies	22

1 Inleiding

Doel van de studie

Het organiseren van een klantenbevraging over verkeer en mobiliteit met als doel de aangeboden diensten inzake verkeer en mobiliteit aan de wensen van de klant te toetsen en de vraag van de klant naar voornoemde diensten in kaart te brengen om aldus tot een prioriteitenlijst van mobiliteitsdiensten vanuit gebruikersstandpunt te komen.

Voor een correcte interpretatie van de resultaten dienen we te benadrukken dat het hier gaat om een 'klantenbevraging'. De resultaten hebben dus steeds I betrekking op de behoefte van de markt, en maken abstractie van de prioriteiten die vanuit het beleid kunnen gelegd worden.

Situering

In 2002 werd door de Vlaamse regering de start gegeven voor de uitbouw van een Vlaams e-governmentprogramma. Dit programma heeft tot doel de dienstverlening te verbeteren, de reorganisatie van back-offices naar transactionele loketten, het stimuleren van elektronische vooruitgang en het stimuleren van beleidsparticipatie voor burgers en bedrijven.

Het e-governmentbeleid streeft een dubbel doel na:

- Het ontsluiten van dienstverlening naar de burgers en de bedrijven;
- het herdenken van de rol van de overheid.

De doelstellingen komen neer op het openstellen van de overheid voor burgers en bedrijven zodat zij op een efficiënte manier door de overheid kunnen worden bediend.

Om het programma te realiseren werden 11 thematische clusters opgestart. Eén van de clusters is 'mobiliteit'. De taak van deze cluster bestaat erin bij te dragen tot de realisatie van de doelstellingen van het e-governmentbeleid en tot de doelstellingen van het mobiliteitsbeleid. De klant en de aangeboden dienstverlening staan hierin centraal. Op korte termijn kunnen er vooral 'quick wins' worden gerealiseerd. Op langere termijn (periode 2004-2007) dient een duidelijke vraaggestuurde strategie ontwikkeld te worden. Binnen de cluster mobiliteit werd ervoor geopteerd om een specifieke bevraging naar de dienstverlening te ondernemen met het oog op een lange termijn strategie voor de cluster mobiliteit.



De deelstudie inzake 'klantenbevraging' maakt deel uit van een meer omvangrijke studie omtrent een lange termijnstrategie voor het e-governmentbeleid binnen het beleidsdomein mobiliteit. De gegevens van deze deelstudie dienen input te geven aan de uitwerking van een globale e-governmentstrategie voor het beleidsdomein.

Het onderzoek werd uitgevoerd tussen januari en juni 2004.

Doelgroepen

Het onderzoek omvat alle mogelijke doelgroepen die de Vlaamse overheid in het kader van mobiliteit via elektronische weg kan dienen. In de analyse en rapportering hebben we al deze doelgroepen onder 4 grote noemers gebracht, met name

- burgers
- bedrijven
- aanbieders van vervoer
- overheden

In deze samenvatting beschrijven we voor ieder van deze 4 hoofddoelgroepen de belangrijkste conclusies. Daarnaast bieden we een overzicht van alle geïnventariseerde e-government diensten met een aanduiding per dienst van de waarde voor iedere hoofddoelgroep. Meer diepgang en onderbouw is natuurlijk te vinden in de andere rapporten van deze studie.

Handleiding bij het lezen van de rapporten

De volledige studie wordt gerapporteerd in 4 afzonderlijke Word-rapporten :

- Klantenbevraging E-government Mobiliteit - Management samenvatting
 - In dit rapport worden alle kernresultaten van de totale studie samengevat. Zo wordt ook een overzicht van alle geïnventariseerde e-government diensten opgenomen met een aanduiding van de waarde per dienst voor iedere doelgroep. Dit overzicht kan gebruikt worden als een kernachtige samenvatting van de studie.
- Klantenbevraging E-government Mobiliteit - Methodologie
 - Dit rapport biedt een gedetailleerde onderbouw van de gehanteerde methodologie.



- Klantenbevraging E-government Mobiliteit - Burgers
 - Het onderzoek naar de burgers bestond uit exploratieve groepssessies gevolgd door een kwantitatief onderzoek. Deze bevindingen worden gedetailleerd gerapporteerd in dit rapport. Annex aan dit Word-rapport is een 'tabellenrapport' in Excel voorzien. Dit tabellenrapport biedt per e-government dienst een zeer uitgebreid profiel van de burgers die belang hechten aan deze dienst.
- Klantenbevraging E-government Mobiliteit - Bedrijven - Aanbieders van vervoer - Overheden
 - Het conclusief onderzoek naar de bedrijven, naar de aanbieders van vervoer en naar de overheden werd via een gelijkaardige methode gevoerd, namelijk via semi-kwalitatieve telefonische interviews. De resultaten voor deze 3 doelgroepen worden, doelgroep per doelgroep, volgens een geïkt stramien in het rapport besproken. In het rapport worden ook de bevindingen besproken van de interviews die InSites op het einde van het onderzoek voerde met enkele intermediairen om hun potentiële rol na te gaan bij het aanbieden van een aantal concrete diensten. Als annex aan dit rapport is er een synthese van de telefonische interviews.

2 Conclusies voor burgers

E-government thema's

We kunnen de verschillende mobiliteitsthema's indelen naar de mate waarin de Vlaamse Internet gebruikers het persoonlijk relevant vinden dat de overheid hierover elektronische diensten aanbiedt. Op die manier kunnen we de thema's in drie groepen indelen : (*% duidt op het aandeel van de populatie dat het persoonlijk relevant tot heel relevant vindt dat de overheid hierover e-government inspanningen levert.*)

Zeer relevante thema's

- o De grootste e-government vraag situeert zich duidelijk binnen alle thema's die kaderen binnen het gebruik van de openbare weg. We duiden hier op het thema 'Verkeersinfrastructuur' (86%), 'Veiligheid op de weg' (85%), 'Reis- en verkeersinformatie' (83%) en 'Verkeersreglementering en controle' (82%).
- o Daarna valt het op dat ook enkele thema's gelinkt aan het openbaar vervoer als zeer relevant worden beschouwd. Het gaat hier vooral om 'Reisinformatie inzake openbaar vervoer' (80%) en het thema 'Vervoerbewijzen' (75%).
- o Daarnaast onderschrijft 74% van de Vlaamse online burgers dat het relevant tot zeer relevant is dat de overheid e-government investeringen plant voor informatie en diensten voor autobestuurders.
- o Het is opvallend dat de gevoeligheid voor multimodaal vervoer niet alleen leeft bij de beleidsmakers, maar duidelijk ook wordt gedeeld door de burgers (73%).

Relevante thema's

De volgende thema's worden weliswaar gedragen door meer dan de helft van de online Vlaamse burgers, maar de relevantie ligt desalniettemin beduidend lager dan de zonet besproken thema's.

- o Hierbij gaat het over andere diensten rond openbaar vervoer ('Informatie en diensten voor specifieke doelgroepen' (65%) en 'Indienen van reacties en klachten' (59%)) maar ook over informatie en diensten voor de zwakke weggebruikers (meer bepaald voor voetgangers (58%) en voor fietsers (57%)).
- o Daarnaast vindt 55% het relevant tot zeer relevant dat e-government aanbod wordt ontwikkeld i.v.m. het gebruik van de luchtvaart.

Minder relevante thema's

De volgende thema's worden door minder dan de helft van de populatie (heel) relevant bevonden binnen een e-government context.

- o Dit geldt onder andere voor informatie en diensten voor andersvaliden (47%). Gezien het feit dat slechts 2% van de populatie andersvalide is, is dit alsnog een behoorlijk hoog percentage. Dit is voor een stuk te verklaren doordat Internet gebruikers zelf wel goed te been zijn, maar dat ze e-government aanbod voor andersvaliden wel wensen te gebruiken voor personen die hen dierbaar zijn, zoals bv. hun bejaarde ouders die niet meer zo eenvoudig het openbaar vervoer kunnen gebruiken.
- o Daarnaast gaat het om gegevens over het mobiliteitsbeleid (31%) en informatie en diensten voor gebruikers van specifieke voertuigen, zoals motorrijders (29%), snor- en bromfietzers (26%) en gebruikers van taxi's (15%).





Kanalen voor elektronische dienstverlening

Huidige adoptie

Naast Internet (100% adoptie) zijn ook GSM (95%) en teletekst (90%) sterk ingeburgerde media binnen de groep van Vlaamse Internet gebruikers. Verder zien we dat één op 10 GPS in de wagen heeft, en bezit 9% een PDA, waarvan de helft uitgerust met een GPRS-ontvanger. Ondanks het feit dat iDTV nog niet gelanceerd is, valt de hoge awareness van (66%) en interesse voor (50%) dit nieuwe medium op.

Belang van kanalen voor e-government

Het Internet is en blijft echter het medium bij uitstek voor elektronische dienstverlening naar de Vlaamse online bevolking, ook in de toekomst. 93% vindt het belangrijk tot heel belangrijke dat de overheid m.b.t. mobiliteit e-government diensten via Internet ontsluit. Teletekst hinkt een stuk achterop (72%) gevolgd door iDTV (61%). Voor de Internet gebruikers is het dus nauwelijks zinvol om diensten via verschillende, complementaire kanalen aan te bieden. De burger met Internet ervaring kiest toch voor de Internet-versie. Uit het onderzoek blijkt immers dat een teletekst-dienst systematisch minder belangrijk wordt bevonden dan de online tegenhanger.

Ook opvallend is dat de burger zijn mobiele telefoon slechts in zeer beperkte mate ziet als een medium voor e-government diensten. Slechts 21% vindt het belangrijk dat de overheid mobiele diensten voor GSM aanbiedt. Als het bv. gaat om 'on trip' reis- en verkeersinformatie prefereren de burgers consequent oplossingen via GPS boven de GSM-oplossingen, waarbij wel opvalt dat de GSM-oplossing via stemcomputer het steeds haalt boven SMS-applicaties. Hierbij aansluitend kunnen we ook melden dat de overheid via een GSM-routepanner met een stemcomputerapplicatie in belangrijke mate andere personen kan bereiken dan een routepanner via GPS of PDA met GPRS-ontvanger.

Specifieke kanalen voor real-time reis- en verkeersinformatie

Alhoewel burgers nog niet vertrouwd zijn met RDS-TMC of FM-DAB, merken we dat deze diensten in deze bevraging reeds behoorlijk worden gedragen. Dit is vanzelfsprekend niet te vergelijken met het uiterst sterk belang dat wordt gehecht aan het huidige verkeersnieuws via de FM-radio. Opvallend is ook de uitgesproken grote vraag naar informatie via VMS (Variable Message Signs). Als we uit deze studie 2 'killer applicaties' zouden duiden voor de burgers, dan is het wel real-time verkeersinformatie via radio en VMS.

Beperkingen van de Internet populatie

Zoals reeds gesteld bestond de onderzoekspopulatie uit de Vlaamse Internet gebruikers tussen 16 en 70 jaar die minstens maandelijks het Internet gebruiken. Het gaat hierbij om 2,35 mln personen (april 2004). We kunnen met deze studie geen uitspraken doen over de totale bevolkingsgroep tussen 16 en 70.

Het is dus van belang te weten op welke criteria de Internet gebruikers afwijken van de totale populatie. Binnen de onderzoekspopulatie zien we dat jongeren (tot 24 jaar) sterk oververtegenwoordigd zijn, net zoals kleine gezinnen, studenten en professioneel actieven.

InSites verwacht de komende jaren nog steeds een aangroei van de Internet populatie, al zal het eerder een degressieve groei zijn. Hebben de personen die binnenkort hun eerste online stappen zetten dezelfde e-government interesses als de huidige groep Internet gebruikers? We doen een - voorzichtige - voorspelling door de onderzoeksresultaten voor zeer ervaren Internet gebruikers (meer dan 2 jaar online ervaring) te vergelijken met de surfers die pas recent op het Internet actief zijn. De laatste groep kan dan model staan voor de surfers die er de komende jaren in Vlaanderen worden bijgewonnen. Zo merken we dat deze recente Internet gebruikers zich als volgt onderscheiden :

- o Ze hebben een beperktere kennis van en interesse in iDTV.
- o Met uitzondering van teletekst gebruiken ze de diverse elektronische kanalen minder frequent.
- o Een lager belang van e-government aanbod via de verschillende kanalen, met in het bijzonder voor PDA en iDTV.
- o Een lagere kennis en gebruik van het huidig e-government aanbod.

Het is duidelijk dat het hierbij gaat om de 'late majority'. Het zijn geenszins voorlopers als het gaat om nieuwe technologische ontwikkelingen. Dit kunnen we ook doortrekken naar hun e-government interesses.

3 Conclusies voor bedrijven

Belang van e-government

Het belang van e-government inzake mobiliteit binnen de bedrijfswereld situeert zich op 2 vlakken. Enerzijds onderscheiden we e-government behoeften die gedragen worden door een zeer breed staal van ondernemingen, van handelaar tot multinational. Deze behoeften zijn volledig toe te schrijven aan de bereikbaarheidsproblematiek, hetzij voor personeel, klanten of leveranciers. Anderzijds merken we duidelijk dat bedrijven die een echt mobiliteitsbeleid voeren, vaak vertaald in een bedrijfsvervoerplan, verwachten dat de overheid hen tools en informatie aanbiedt om hun mobiliteitsinspanningen nog beter te kunnen afstemmen en optimaliseren (vb. sneller gepersonaliseerd advies kunnen geven naar hun medewerkers). Deze verwachtingen zijn vooral georiënteerd rond bedrijfsvervoerplannen. Het gaat hierbij echter maar om een toplaag van de ondernemingen.

Daarnaast zien we een duidelijke scheidingslijn tussen kleine versus middelgrote en grote ondernemingen als het gaat over hun e-government behoeften. Naarmate de ervaring inzake mobiliteitsbeleid binnen een bedrijf toeneemt, wat duidelijk verband houdt met de grootte van een onderneming, nemen ook de verwachtingen naar e-government applicaties toe.

Kleine bedrijven daarentegen zijn iets sceptischer t.a.v. e-government en mobiliteit. De verwachtingen liggen een stuk lager en de behoeften zijn minder sterk uitgesproken. Informatie m.b.t. openbare werken is zeker een belangrijk thema voor deze doelgroep, maar willen dergelijke zaken liever offline aanpakken met de lokale overheden dan via digitale kanalen. Ook de gebruiksintentie is een stuk lager bij deze bedrijven.

We zien ook dat het type werknemer bepalend is voor de vraag naar specifieke diensten. In een onderneming met overwegend arbeiders merken we een groter gewicht op de centrale staff die noodzakelijk is om e-government diensten te faciliteren naar de werknemers. Indien het personeelsbestand grotendeels bestaat uit bedienden, rekent men meer op de zelfredzaamheid van deze medewerkers en beperkt de rol van de centrale staff zich tot het sensibiliseren en het promoten van de e-government mogelijkheden.

Wanneer we inzoomen op de problematiek van de socio-culturele aanbieders, zien we vooral dat de in- en uitstroom van het publiek, en daaraan gekoppeld ook van de medewerkers, de context is waarbinnen deze sector belangrijke e-government opportuniteiten ziet.



E-government thema's

Bereikbaarheid is duidelijk het belangrijkste thema voor bedrijven, en wordt als dusdanig gedragen door alle types bedrijven. Het gaat hierbij enerzijds om accurate real-time verkeersinfo en anderzijds om gedegen informatie over openbare werken. Deze laatste informatiebehoefte dient door de overheid niet alleen via een 'pull-strategie' aangeboden te worden, bv. door deze informatie op een website te ontsluiten, maar moet via 'push'-communicatie ondersteund worden. Concreet dienen e-mail nieuwsbrieven ontwikkeld te worden gericht aan bedrijven. Er is immers onvoldoende tijd om zelf op overheidswebsites de relevante informatie bij elkaar te sprokkelen.

Als tweede grote peiler noteren we 'mobilitéitsbeleid', wat vooral aan de orde is voor bedrijven met bedrijfsvervoerplannen of die minstens structureel begaan zijn met mobiliteit. Zij verwachten e-government aanbod dat hen helpt om hun mobiliteitsbeleid beter af te stemmen op het overheidsbeleid (doelgroep : staff) én efficiënt te realiseren (doelgroep : staff en werknemers). De invulling hiervan kan verschillende richtingen uitgaan. In eerste instantie is er een duidelijke vraag naar diensten die toelaten duurzaam vervoer aan te moedigen zoals multimodale routeplanners, routeplanners voor openbaar vervoer en informatie over de dienstregelingen van het openbaar vervoer. Opvallend is dat bedrijven nauwelijks wakker liggen van diensten m.b.t. carpooling, ook al stimuleert het bedrijf een actief carpoolingbeleid. Men is immers overtuigd dat de instrumenten om als bedrijf een effectief carpoolingbeleid te kunnen voeren, intern moeten ontwikkeld worden.

Naast deze e-governmentthema's die generiek voor ieder bedrijf relevant kunnen zijn, heeft het onderzoek specifiek aandacht voor de vragen van watergebonden bedrijven. We moeten echter stellen dat hun eigenheid niet direct resulteert in een specifieke e-government behoefte. Slechts in beperkte mate zien ze heil in online argumentatie die de voordelen van het gebruik van de waterweg bepleit. De meest zinvolle invulling hiervan bestaat uit een subsidiewijzer en informatie over de locatie en gebruiksvoorwaarden van loskades, terminals,...

Kanalen voor elektronische dienstverlening

Internet is de voorbije jaren in quasi ieder bedrijf ingeburgerd. We maken hierbij wel als kanttekening dat arbeiders nauwelijks online toegang hebben op de werkplek, dat in kleinere bedrijven soms enkel de zaakvoerder toegang heeft, of dat de medewerkers onvoldoende opgeleid zijn of vrijheidsgraden hebben om via het Internet echt toegevoegde waarde te realiseren.

Wat real-time verkeersinformatie betreft, valt het belang van de radio enorm op. Wat het potentieel van RDS-TMC en FM-DAB betreft, zien we een tegenstrijdigheid met de wens dat dergelijke systemen met tekstuele of visuele interface informatie zouden filteren naar locatie of de geplande route.



4 Conclusies voor aanbieders van vervoer

Belang van e-government

Bij de aanbieders van personenvervoer en goederenvervoer merken we een zeer sceptische houding t.o.v. e-government. Zij stellen zich sterke vragen bij de toegevoegde waarde, de gebruiksvriendelijkheid, de impact op de veiligheid en vooral over de kostprijs. Betreffende 'on trip' diensten – die binnen deze doelgroep het grootste potentieel kennen - kunnen we volgende toetsstenen voor e-government diensten naar voor schuiven :

- Het mag geen (grote) investeringen vragen in nieuwe communicatiemedi
- Het moet (vooral) om mobiele toepassingen gaan (in de vrachtwagen of autocar/ onderweg beschikbaar)
- De mobiele toepassingen mogen de chauffeur niet afleiden van de baan / de veiligheid niet onder druk zetten
- De mobiele toepassingen moeten door iedereen bruikbaar zijn (easy-to-use)

Ook binnenschippers kenmerken zich door hun scepsis t.a.v. e-government. Voor deze doelgroep is dit in belangrijke mate ingegeven door de zware communicatiekost die Internet met zich meebrengt.

E-government thema's

Voor de aanbieders van personenvervoer en goederenvervoer dient het e-government aanbod zich vooral toe te spitsen op accurate en veilige verkeersinformatie en in tweede orde op gedegen informatie over openbare werken. Terwijl de goederentransportsector weinig belang hecht aan routeplanning (vaak volgen ze dezelfde routes of rijdt men door ervaring 'blind' naar iedere bestemming in België), krijgt dit wel een iets hoger gewicht voor de aanbieders van personenvervoer. Lokale informatie (regelgeving,...) of diensten die de administratieve last kunnen beperken, zijn minder aan de orde. Wat dat laatste betreft, moeten we er ons rekenschap van geven dat in de back-office van een transportbedrijf weliswaar Internet beschikbaar is, maar het op technologisch vlak vaak een conservatieve omgeving is.

E-government voor binnenschippers kan waardevol zijn indien wordt gewerkt aan digitale informatie over de waterwegen en kunstwerken. Hierbij is vooral 'pretrip' informatie relevant. 'On trip' volstaat vandaag de marifoon of het navigatiekanaal, die geen extra communicatiekosten vergen. Daarnaast zien we ook behoefte aan het terugdringen van de administratieve last onderweg. Het gaat hierbij vooral om aanmeldingsprocedures via Internet, waarbij er pas echt toegevoegde waarde wordt gecreëerd indien een schipper zich in één keer kan aanmelden voor een gans traject, dus over verschillende





waterwegbeheerders. Met uitzondering van het klein aantal schippers dat meerdere schepen beheert, noteren we geen uitgesproken wens om de administratieve last terug te dringen die los staat van een specifieke vracht of traject.

Kanalen voor elektronische dienstverlening

Binnen de transportsector over de weg is Internet in de backoffice in sterke mate ingeburgerd, alleen is het gebruik vandaag beperkt. Vaak heeft immers enkel de zaakvoerder toegang of is de kennis over en het vertrouwen in de mogelijkheden van het medium laag. De penetratie van GPS is nog laag en wordt als een zeer zware en niet vanzelfsprekende investering aanzien. Daarom dat de radio (FM) vandaag absoluut het belangrijkste kanaal is om zich te informeren over de verkeerssituatie. Opvallend is dat het gebruik van GSM sterk verspreid is binnen deze sector, weliswaar duur wordt bevonden, maar toch openheid biedt voor e-government toepassingen. Het gaat dan vooral om ad hoc routeplanning via stemcomputer, eerder dan SMS-systemen die als onveilig worden beschouwd.

Door hun mobiel karakter en de daaraan gekoppelde hoge communicatiekosten is Internet minder verspreid onder de binnenschippers. We moeten opmerken dat de gepercipieerde toegevoegde waarde van het medium voor het beroep laag is. Velen hebben Internet of overwogen de investering, maar dan vooral vanuit privé-overwegingen, waarbij professioneel gebruik pas op de tweede plaats komt. De hoge communicatiekost noodzaakt toepassingen die zeer snel inladen en een online bundeling van diensten zodat die snel en gemakkelijk vanuit 1 centraal platform kunnen gebruikt worden.

Het is opvallend dat de overheid niet de meest natuurlijke of directe partner is voor de aanbieders van vervoer. Voor de binnenschippers speelt Promotie Binnenvaart Vlaanderen een zeer belangrijke intermediaire rol, waarvan het aangewezen is samenwerking met deze partij aan te grijpen om de ondernemers succesvol te kunnen bereiken met e-government aanbod. Voor de aanbieders van personenvervoer of goederenvervoer wordt deze rol ingenomen door ledenorganisaties zoals SAV, FEBETRA, FBAA, GLT of de Nationale Groepering van Taxiondernemingen.

We dienen ook aan te stippen dat de transportsector zich kenmerkt door kleine ondernemingen, vaak zelfstandigen. Zij hebben niet de tijd om zich rustig zelf te informeren op Internet over mobiliteitsaspecten die hen aanbelangen. Er is derhalve een expliciete vraag naar de overheid om een proactieve houding aan te nemen en ervoor te zorgen dat ze de voor hen relevante info (zowel rond openbare werken als inzake het mobiliteitsbeleid) via e-mail ontvangen.

5 Conclusies voor overheden

Belang van e-government

Onder de noemer overheden beschouwen we naast de gemeenten, de provincies en de federale overheid ook de aanbieders van openbaar vervoer, aangezien hun e-government vragen inzake mobiliteit nauw aansluiten bij deze eerste doelgroepen.

We zien echter een duidelijk onderscheid in het belang dat wordt gehecht aan elektronische dienstverlening vanuit de Vlaamse overheid. De sterkste vraag leeft duidelijk binnen de gemeenten en de provincies. Gemeenten overstijgen echter in absoluut aantal potentiële gebruikers de provincies, omdat de mogelijke toepassingen een breed bereik binnen de gemeente kennen, van politie, over technische dienst tot de mobiliteitsambtenaar. Bij de provincies kennen we een meer selectieve doelgroep, namelijk de provinciale mobiliteitsdiensten, waarbij e-government hen in staat moet stellen hun adviesfunctie naar de wegbeheerders beter in te vullen.

Tussen de federale overheid en het gewest zien we een beperkte wisselwerking op mobiliteitsvlak. Dit uit zich dan ook in een weinig uitgesproken e-government behoefte, die zich voornamelijk situeert binnen een betere informatiedoorstroming van beslissingen op gewestniveau.

Ook de aanbieders van openbaar vervoer uiten geen manifeste behoefte aan e-government diensten aangeboden op Vlaams niveau. Deze, beperkte, behoefte kan kaderen binnen twee invalshoeken. Het kan gaan om beleidsinformatie of inzichten in de wijzigende mobiliteitsbehoefte die hen in staat stelt hun aanbod beter te definiëren. Ook de samenwerking met de Vlaamse overheid bij infrastructuurwerken kan volgens hen in zeker mate ondersteund worden door e-government.

E-government thema's

Deze overheden schuiven drie zeer relevante thema's naar voor. Het gaat hierbij om informatie over openbare werken (vooral op vraag van de gemeenten), over gegevens m.b.t. het beleid (vooral op vraag van de provincies) en over gegevens over het wegennetwerk. Dit laatste thema vertaalt zich in de eerste plaats naar grondplannen op Internet en een database met telgegevens op Internet.

Op het meest lokaal niveau wordt e-government aanzien als opportuniteit om zich beter te informeren over richtlijnen en best practices voor infrastructuurwerken en over signalisatie. Dit wordt echter niet of slechts in mindere mate gedragen door de andere overheden.



Daarnaast zijn de provincies en de aanbieders van openbaar vervoer vragende partij voor een online bibliotheek van mobiliteitsstudies –en rapporten. De andere overheden volgen deze vraag niet, zoals de gemeenten die meer operationeel dan strategisch met mobiliteit bezig zijn en als dusdanig te weinig tijd hebben om op eigen houtje relevante resultaten op te zoeken binnen de rapporten die via een online bibliotheek worden ontsloten. Echt belangrijke rapporten komen wel op hun bureau terecht, redeneert men.

Verkeersmodellen toegankelijk maken via Internet krijgt de laagste prioriteit, omwille van de complexiteit voor een correcte interpretatie en de selectiviteit van de doelgroep.

Kanalen voor elektronische dienstverlening

Alle diensten die in deze studie voor de overheden aan bod kwamen, verlopen via het Internet. Ondertussen is de beschikbaarheid van en de kennis over het medium bij de betrokken ambtenaren voldoende aanwezig. We dienen er ons bij de kleinste gemeenten wel van vergewissen dat de opleidingsgraad en de conservatieve cultuur op technologievlak leiden tot een tragere adoptie van e-government.

6 Overzicht van e-government diensten

De volgende pagina's bieden een overzicht van alle diensten die in dit onderzoek aan bod kwamen en bundelen kernachtig alle belangrijkste onderzoeksbevindingen. De diensten staan gegroepeerd volgens mobiliteitsthema. Iedere dienst wordt eerst aan de hand van een omschrijving, het kanaal en het niveau beschreven, waarna per doelgroep een belangrijkheidsaanduiding volgt. Voor een correcte interpretatie dient men met de volgende legende rekening te houden:

Kanaal

- Het elektronisch medium dat wordt gebruikt om een dienst aan te bieden. Sommige diensten kunnen intrinsiek dezelfde inhoud bieden maar verschillen in het kanaal via dewelke ze worden aangeboden.

Niveau

- Informatie: De overheid bezorgt informatie over haar dienstverlening op een statische manier.
- Interactie: De overheid zorgt voor eenvoudige mogelijkheden tot contact of biedt informatie die afhankelijk is van een zoekopdracht of andere input van de gebruiker.
- Transactie: De overheid handelt volledig elektronisch de actie af die de gebruiker in gang heeft gezet. De applicatie is geïntegreerd met de achterliggende back-office.

Belangrijkheid

Iedere dienst krijgt een kleurcode per doelgroep. De tekstuele omschrijving geldt voor bedrijven, aanbieders van vervoer en de overheden, gevolgd door de overeenstemmende afkapgrenzen op de betreffende vragen uit het kwantitatief onderzoek onder burgers.



- Succes-diensten

Deze dienst past binnen een thema dat relevant of zeer relevant is voor een grote groep en biedt beduidende toegevoegde waarde. Een groot deel van de doelgroep zal de dienst effectief gebruiken, m.a.w. het gaat om een 'succesdienst'.

- *voor burgers : het thema is voor minstens 73% relevant of heel relevant; minstens 18% van de burgers die het thema relevant vinden zal de dienst effectief gebruiken.*



- Belangrijke diensten

Ofwel gaat het om een dienst binnen een zeer relevant thema die iets minder toegevoegde waarde biedt (een zogenaamde 'massadienst'), ofwel om een dienst die wel belangrijk wordt geacht en effectief zal gebruikt worden maar slecht relevant is voor een kleine groep (een zogenaamde 'nichediens').

- *massadienst voor burgers : het thema is voor minstens 73% relevant of heel relevant; maximaal 17% van de burgers die het thema relevant vinden, zal de dienst effectief gebruiken.*
- *nichediens voor burgers : het thema is voor maximaal 65% relevant of heel relevant; minstens 18% van de burgers die het thema relevant vinden, zal de dienst effectief gebruiken.*



- Lage-prioriteiten-diensten Dit is een dienst die slechts weinig toegevoegde waarde biedt en een lage kans heeft om effectief gebruikt te worden, vaak binnen een mobiliteitsthema dat slechts door een minderheid als relevant wordt ervaren.
 - *Voor burgers : het thema is voor maximaal 65% relevant of heel relevant; maximaal 17% van de burgers die het thema relevant vinden, zal de dienst effectief gebruiken.*

Bij de burgers worden verschillende kwantitatieve resultaten vermeld per dienst, waarbij we de aandacht willen vestigen op de volgende 2 indicatoren:

- 'Relevantie x belang x potentieel'
 - Dit percentage duidt aan welk aandeel van de onderzoekspopulatie effectief gebruik zal maken van de betreffende dienst.
 - Het potentieel geeft op basis van de antwoordverdeling op de intentievraag een voorspelling van het effectief aandeel van de populatie dat een dienst zal gebruiken. We vertrekken immers van de veronderstelling dat niet iedereen die 'zeker wel' iets zal doen, dat ook daadwerkelijk zal doen. We schatten de kans dat in dat geval slechts 50% van die groep de daad bij het woord zal voegen. Zo schatten we die kans voor de antwoordmogelijkheid 'waarschijnlijk' op 30%, en bij de andere antwoordopties de kans nihil. We onderstrepen dat deze berekening van het netto potentieel geen wetenschappelijke onderbouw heeft, maar een vuistregel is die in de praktijk heel vaak een sterk voorspellende kracht heeft gehad voor de adoptie van nieuwe Internet diensten.
 - Dit percentage gaat er echter wel van uit dat de iedere Vlaamse Internet gebruiker op de hoogte is van het bestaan van de dienst en weten waar die kan teruggevonden worden. Met andere woorden, de marketingcommunicatie dient maximaal effectief te zijn.
- 'Aantal effectieve gebruikers'
 - De populatie telt 2.35 mln Internet gebruikers. Deze kolom geeft weer welk absoluut aantal binnen deze populatie de dienst effectief zal gebruiken. Dit aantal wordt berekend door het percentage uit de 'Relevantie x belang x potentieel'-kolom te vermenigvuldigen met 2.35 mln.

NOOT

We benadrukken dat deze belangrijkheidsaanduiding volledig gebaseerd is op de marktbehoefte en abstractie maakt van accenten die in het beleid kunnen gelegd worden.



Overzicht van de verschillende e-government diensten inzake mobiliteit Aanduiding van de prioriteiten volgens marktbehoefte		Kanaal	Niveau	Gebruikers van vervoer - Burgers							Bedrijven	Aanbieders van vervoer	Overheden			
				Relevantie (relevant + heel relevant)	Belang (belangrijk + heel belangrijk)	Netto potentieel	Gebruiks-frequentie (minstens 1x/maand)	Belang x potentieel	Relevantie x belang x potentieel	Aantal effectieve gebruikers (*)	Prioriteit (**)					
1	Openbaar vervoer															
2	Indienen van reacties en klachten															
3	Informatie op Internet over de manier waarop reacties en klachten kunnen ingediend worden	Internet	informatie	59%	80%	31%	24%	25%	15%	343.852	niche					
4	Indienen op Internet van reacties en klachten via een online formulier	Internet	interactie	59%	80%	32%	23%	26%	15%	354.944	niche					
5	Vervoerbewijzen															
6	Informatie op Internet over het aankopen van vervoerbewijzen voor bus, tram, metro en trein (wat zijn de verschillende formules, wat zijn de prijzen, waar kan ik het kopen...)	Internet	informatie	75%	79%	32%	42%	25%	19%	445.560						
7	Informatie op Internet over gratis openbaar vervoer (voor wie, hoe te gebruiken, hoe vervoerbewijs te ontwaardnen...)	Internet	informatie	75%	80%	30%	34%	24%	18%	423.000						
8	Op Internet aankopen en printen van vervoerbewijzen voor een binnenlandse verplaatsing	Internet	transactie	75%	63%	31%	37%	20%	15%	344.216						
9	Op Internet reserveren, aankopen en printen van vervoerbewijzen voor een internationale verplaatsing	Internet	transactie	75%	59%	28%	27%	17%	12%	291.165	massa					
10	Aankopen en printen van vervoerbewijzen aan verkoopautomaten	verkoop-automaten	transactie	75%	60%	29%	44%	17%	13%	306.675	massa					
11	Informatie op Internet over openbaar vervoer dat op maat wordt ingelegd door een gemeente, school, bedrijf, event, ...	Internet	informatie													
12	Informatie op Internet over de actie waarbij een automobilist een nummerplaat kan omruilen voor een abonnement op De Lijn	Internet	informatie	75%	37%	18%	26%	7%	5%	117.383	massa					
13	Informatie op Internet over de tussentijdse van de werkgever in de kosten van woonwerkverkeer	Internet	informatie	75%	67%	30%	24%	20%	15%	354.263						
14	Informatie en diensten voor specifieke doelgroepen (jongeren, ouderen, andersvaliden,...)															
15	Informatie op Internet over speciale voorzieningen voor specifieke doelgroepen (jongeren, ouderen, andersvaliden,...)	Internet	informatie	65%	70%	20%	46%	14%	9%	213.850						
16	Informatie op Internet over hulp bij op- en afstappen op de trein en de bus	Internet	informatie	65%	47%	12%	49%	6%	4%	86.151						
17	Reserveren op Internet van hulp bij op- en afstappen op een bepaalde lijn op een bepaald tijdstip	Internet	interactie	65%	49%	11%	42%	5%	4%	82.332						
18	Informatie op Internet over de dienstregeling van voertuigen die worden ingezet met speciale voorzieningen voor andersvaliden (comfortabelere zitplaatsen, speciale ruimtes voor rolstoelgebruikers, lift voor rolstoelgebruikers, uitklapbare opstapluike, laagvloer,...)	Internet	informatie	65%	57%	11%	38%	6%	4%	95.774						
19	Informatie op Internet over de voorwaarden en regelingen van mindervalidenvervoer	Internet	informatie	65%	55%	11%	41%	6%	4%	92.414						
20	Reisinfo															
21	Informatie op Internet over de dienstregelingen van de aanbieders van openbaar vervoer	Internet	informatie	80%	77%	32%	53%	25%	20%	463.232						
22	Informatie op teletekst over de dienstregelingen van de aanbieders van openbaar vervoer	teletekst	informatie	80%	47%	24%	54%	11%	9%	212.064	massa					
23	Informatie op Internet over de voorwaarden en dienstregelingen m.b.t. belbussen	Internet	informatie	80%	51%	21%	37%	11%	9%	201.348	massa					
24	Informatie op teletekst over de voorwaarden en dienstregelingen m.b.t. belbussen	teletekst	informatie	80%	36%	18%	40%	6%	5%	121.824	massa					
25	Informatie op Internet over de aansluitingsmogelijkheden vanuit belangrijke knooppunten van het openbaar vervoer	Internet	informatie	80%	76%	30%	49%	23%	18%	428.640						
26	Reserveren op Internet van belbussen	Internet	interactie	80%	42%	17%	44%	7%	6%	134.232	massa					
27	Informatie over up-to-date doorkomsttijden aan haltes en perrons via elektronische borden	elektr. borden aan haltes	informatie	80%	73%	32%	57%	23%	19%	439.168						
28	Informatie over up-to-date doorkomsttijden van specifieke treinen of bus- en tramlijnen via SMS-berichten	SMS	interactie	80%	20%	22%	59%	4%	4%	82.720	massa					
29	Informatie op Internet over up-to-date doorkomsttijden van specifieke treinen of bus- en tramlijnen aan een halte	Internet	informatie	80%	56%	29%	60%	16%	13%	305.312	massa					
30	Informatie op teletekst over up-to-date doorkomsttijden van specifieke treinen of bus- en tramlijnen aan een halte	teletekst	informatie	80%	38%	24%	53%	9%	7%	171.456	massa					
31	Informatie over up-to-date doorkomsttijden en -tijden via een elektronisch scherm op trein, tram en bus	elektr. borden op	informatie	80%	70%	32%	57%	22%	18%	421.120						
32	Kaart op Internet waar alle haltes en lijnen van het openbaar vervoer op te vinden zijn	Internet	informatie	80%	81%	33%	53%	27%	21%	502.524						
33	Een routeplanner via het Internet die obv vertrekpunt en bestemming een route uitstippelt voor een traject met het openbaar vervoer.	Internet	interactie	80%	82%	35%	55%	29%	23%	539.560						
34	Gebruik van de weg															
35	Reis- en verkeersinfo															
36	Webcams op Internet met continue beelden van de verkeerssituatie op snelwegen en "kritieke" punten	Internet	informatie	83%	34%	28%	77%	10%	8%	185.688						
37	Elektronische verkeersborden die up-to-date verkeersinformatie doorgeven	VMS	informatie	83%	90%	-	-	90%	75%	1.755.450						
38	Verkeersinformatie die door een radio-omroep tussen de uitzendingen wordt uitgezonden	Radio	informatie	83%	91%	42%	91%	38%	32%	745.481						
39	Alzodertijk radiokanaal waarop continu verkeersinformatie gebracht wordt	Radio	informatie													
40	Doorlopend alle verkeersinformatie op een scherm in de auto of op de motor	RDS TMC	informatie	83%	36%	26%	90%	9%	8%	182.567	massa					
41	Doorlopend alle verkeersinformatie op een scherm in de auto of op de motor, aangevuld met relevante foto's en plattegronden	FM DAB	informatie	83%	25%	26%	86%	7%	5%	120.783						
42	Abonnementsdienst waarbij verkeersinformatie over een vaste route volgens een vast uurrooster via SMS wordt doorgevoerd	SMS	informatie	83%	16%	19%	67%	3%	3%	59.295	massa					
43	Enmalig wordt verkeersinformatie over een specifieke route via SMS doorgevoerd, aangevraagd via SMS met een speciale code	SMS	informatie	83%	22%	23%	64%	5%	4%	98.695	massa					
44	Abonnementsdienst waarbij verkeersinformatie via SMS wordt doorgevoerd specifiek voor mijn locatie op dat moment (mijn locatie kan automatisch door de GSM-operator bepaald worden)	SMS	informatie	83%	22%	20%	61%	4%	4%	85.822	massa					
45	Een bestuurder belt met GSM zijn locatie, route en bestemming door, en ontvangt onmiddellijk verkeersinformatie via een stemcomputer.	GSM	informatie	83%	34%	25%	54%	9%	7%	165.793	massa					
46	Een routeplanner via het Internet die obv vertrekpunt en bestemming een route uitstippelt	Internet	interactie	83%	85%	38%	75%	32%	27%	630.012						
47	Een routeplanner via GPS die obv vertrekpunt en bestemming een route uitstippelt	GPS	interactie	83%	44%	23%	73%	10%	8%	197.391	massa					
48	Een routeplanner via PDA met GPS-ontvanger die obv vertrekpunt en bestemming een route uitstippelt	PDA	interactie	83%	30%	20%	77%	6%	5%	117.030	massa					
49	Een routeplanner via GSM waarbij een bestuurder zijn locatie en bestemming doorbelt, en onmiddellijk via stemcomputer de route ontvangt die hij moet volgen (Het betreft slechts een korte GSM-verbinding)	GSM	interactie	83%	29%	24%	58%	7%	6%	135.755	massa					
50	Informatie op Internet over de verkeersdruk op bepaalde tijdstippen op bepaalde trajecten	Internet	informatie	83%	68%	33%	75%	22%	19%	437.692						
51	Informatie op de GPS bij het binnenrijden van een stadscentrum m.b.t. lokale regelgeving (laden/lossen, snelheid, werken...)	GPS	informatie													
52	Informatie op een apart scherm in de cabine bij het binnenrijden van een stadscentrum m.b.t. lokale regelgeving (laden/lossen, snelheid, werken...)	RDS TMC	informatie													
53	Informatie via stemcomputer op GSM bij het binnenrijden van een stadscentrum m.b.t. lokale regelgeving (laden/lossen, snelheid, werken...)	GSM	informatie													
54	Informatie via GPS over beschikbare parkeerplaatsen op een bepaald tijdstip op een bepaalde locatie	GPS	interactie	83%	30%	22%	73%	7%	5%	128.733	massa					
55	Informatie via PDA met GPS-ontvanger over beschikbare parkeerplaatsen op een bepaald tijdstip op een bepaalde locatie	PDA	interactie	83%	22%	19%	73%	4%	3%	81.531	massa					
56	Informatie over beschikbare parkeerplaatsen op een bepaald tijdstip op een bepaalde locatie via GSM waarbij een bestuurder zijn locatie doorbelt, en onmiddellijk via stemcomputer de informatie en de route naar de parkeerplaats ontvangt	GSM	interactie	83%	26%	22%	67%	6%	5%	111.569	massa					





Klantenbevraging E-government Mobiliteit Management samenvatting

Overzicht van de verschillende e-government diensten inzake mobiliteit Aanduiding van de prioriteiten volgens marktbehoefte		Kanaal	Niveau	Gebruikers van vervoer - Burgers							Bedrijven	Aanbieders van vervoer	Overheden
				Relevantie (relevant + heel relevant)	Belang (belangrijk + heel belangrijk)	Netto potentieel	Gebruiks-frequentie (minstens 1x/maand)	Belang x potentieel	Relevantie x belang x potentieel	Aantal effectieve gebruikers (*)			
57	informatie en diensten voor autobestuurders												
58	Tips op Internet om veilig de auto te gebruiken in allerlei situaties	Internet	informatie	74%	62%	29%	34%	18%	13%	312.672			
59	Informatie op Internet over de praktische organisatie van carpooling	Internet	informatie	74%	38%	17%	37%	6%	5%	112.339	massa		
60	Een databank op Internet van personen die geïnteresseerd zijn in carpooling om zo een partner voor carpooling te kunnen vinden	Internet	interactie	74%	46%	18%	47%	8%	6%	143.989	massa		
61	Informatie op Internet over de rechten en de plichten bij carpooling	Internet	informatie	74%	42%	18%	26%	8%	6%	131.468	massa		
62	Informatie op Internet over cursussen defensief en hoffelijk rijden	Internet	informatie	74%	57%	24%	26%	14%	10%	237.895	massa		
63	Tips op Internet bij de aankoop van een degelijke en veilige (2e hands) wagen	Internet	informatie	74%	63%	28%	22%	18%	13%	306.760	massa		
64	Informatie op Internet over de technische voorschriften waaraan een auto moet voldoen	Internet	informatie	74%	63%	27%	22%	17%	13%	295.804	massa		
65	Tips op Internet om een voertuig rijvaardig te houden, winterklaar te maken,....	Internet	informatie	74%	59%	29%	21%	17%	13%	297.543	massa		
66	Tips op Internet over diefstalpreventie	Internet	informatie	74%	65%	29%	28%	19%	14%	327.802	massa		
67	Informatie op Internet over examens en examen centra om een rijbewijs te behalen	Internet	informatie	74%	56%	18%	27%	10%	7%	175.291	massa		
68	Informatie op Internet over het aanbod van (bij-)scholingscursussen voor automobilisten	Internet	informatie	74%	49%	20%	26%	10%	7%	170.422	massa		
69	Online aanvragen van een rijbewijs die dan via de post wordt toegestuurd	Internet	transactie	74%	37%	21%	21%	8%	6%	135.120	massa		
70	Informatie op Internet over de precieze tarieven van de belastingen en taxen die relevant zijn voor een automobilist	Internet	informatie	74%	72%	31%	19%	22%	17%	388.145	massa		
71	Informatie op Internet over de rechten en de plichten van gebruikers van openbare parkings	Internet	informatie	74%	46%	21%	29%	10%	7%	167.367	massa		
72	Overzicht op Internet van parkings in centra van sieden en de tarieven	Internet	informatie	74%	69%	28%	48%	19%	14%	338.375	massa		
73	Informatie op Internet over het aantal beschikbare plaatsen in openbare parkings	Internet	informatie	74%	46%	27%	55%	12%	9%	215.984	massa		
74	Verkoop op Internet en mogelijkheid tot herladen van tickets voor parkings	Internet	transactie	74%	37%	24%	56%	9%	7%	154.423	massa		
75	Informatie op Internet over tol tunnels en tolwegen (wat, waarom, waar, tarieven, hoe betalen)	Internet	informatie	74%	65%	26%	26%	17%	13%	293.891	massa		
76	informatie en diensten voor motorrijders												
77	Tips op Internet voor veilig rijden met de motor in allerlei situaties	Internet	informatie	29%	59%	23%	47%	14%	4%	92.480			
78	Tips op Internet bij de aankoop van een degelijke en veilige (2e hands) motor	Internet	informatie	29%	58%	22%	30%	13%	4%	86.959			
79	Informatie op Internet over de technische voorschriften waaraan een motor moet voldoen	Internet	informatie	29%	57%	25%	24%	14%	4%	97.114			
80	Tips op Internet om een motor rijvaardig te houden	Internet	informatie	29%	54%	24%	41%	13%	4%	88.322			
81	Tips op Internet over diefstalpreventie	Internet	informatie	29%	58%	25%	35%	15%	4%	98.818			
82	Informatie op Internet over examens en examen centra om een rijbewijs te behalen	Internet	informatie	29%	53%	19%	26%	10%	3%	68.627			
83	Informatie op Internet over het aanbod van (bij-)scholingscursussen voor motorrijders	Internet	informatie	29%	52%	19%	35%	10%	3%	67.332			
84	Online aanvragen van een rijbewijs die dan via de post wordt toegestuurd	Internet	transactie	29%	38%	19%	20%	7%	2%	49.204			
85	Informatie op Internet over de precieze tarieven van de belastingen en taxen die relevant zijn voor een motorrijder	Internet	informatie	29%	60%	26%	25%	16%	5%	106.314			
86	informatie en diensten voor snor- en bromfietzers												
87	Tips op Internet voor veilig rijden met de snor- of bromfiets in allerlei situaties	Internet	informatie	26%	56%	16%	31%	9%	2%	54.746			
88	Tips op Internet bij de aankoop van een degelijke en veilige (2e hands) snor- of bromfiets	Internet	informatie	26%	46%	19%	26%	9%	2%	53.401			
89	Informatie op Internet over de technische voorschriften waaraan een snor- of bromfiets moet voldoen	Internet	informatie	26%	55%	18%	28%	10%	3%	60.489			
90	Tips op Internet om een snor- of bromfiets rijvaardig te houden	Internet	informatie	26%	51%	18%	27%	9%	2%	56.090			
91	Tips op Internet over diefstalpreventie	Internet	informatie	26%	56%	27%	31%	15%	4%	92.383			
92	Informatie op Internet over examens en examen centra om een rijbewijs te behalen	Internet	informatie	26%	58%	17%	18%	10%	3%	60.245			
93	Informatie op Internet over het aanbod van (bij-)scholingscursussen voor bromfietzers	Internet	informatie	26%	46%	16%	19%	7%	2%	44.970			
94	Online aanvragen van een rijbewijs die dan via de post wordt toegestuurd	Internet	transactie	26%	41%	20%	19%	8%	2%	50.102			
95	informatie en diensten voor fietsers												
96	Informatie op Internet over de technische voorschriften waaraan een fiets moet voldoen	Internet	informatie	57%	62%	27%	47%	17%	10%	224.232			
97	Tips op Internet om veilig te fietsen in allerlei situaties	Internet	informatie	57%	58%	27%	35%	16%	9%	209.766			
98	Een overzicht op Internet van bewaakte fietsstallingen	Internet	informatie	57%	56%	25%	34%	13%	7%	167.438			
99	Informatie op Internet over fietsregistratie	Internet	informatie	57%	52%	24%	14%	12%	7%	167.170			
100	Informatie op Internet hoe een eigendomsbewijs van een fiets kan aangevraagd worden	Internet	informatie	57%	54%	25%	14%	14%	8%	180.833			
101	Kaart op Internet met aangenamen en veilige fietsroutes	Internet	informatie	57%	81%	35%	46%	28%	16%	379.748	niche		
102	Kaart op Internet met bewegwijzerde fietsroutes	Internet	informatie	57%	78%	36%	47%	28%	16%	376.132	niche		
103	Aanvragen op Internet van plannen met aangenamen en veilige fietsroutes	Internet	interactie	57%	75%	32%	37%	24%	14%	321.480	niche		
104	Een specifieke routeplanner op Internet voor fietsers met aandacht voor de veiligheid van de fietser, bewaakte fietsstallingen, wegenwerken aan fietspaden,....	Internet	interactie	57%	68%	31%	46%	21%	12%	282.367	niche		
105	Een specifieke routeplanner via PDA voor fietsers met aandacht voor de veiligheid van de fietser, bewaakte fietsstallingen, wegenwerken aan fietspaden,....	PDA	interactie	57%	24%	22%	41%	5%	3%	70.726			
106	Informatie op Internet over fietsenherstelplaatsen (locaties en faciliteiten)	Internet	informatie	57%	45%	22%	28%	10%	6%	132.611			
107	Informatie op Internet over het fietsbrevet (wat is het, waarom te bekomen, hoe te bekomen,....)	Internet	informatie	57%	37%	21%	25%	8%	4%	104.079			
108	Tips op Internet voor het onderhoud en in orde stellen van een fiets	Internet	informatie	57%	49%	26%	24%	13%	7%	170.652			
109	Informatie over Internet in verband met fietsverhuur	Internet	informatie	57%	40%	20%	25%	8%	6%	107.160			
110	Mogelijkheid om op Internet fietsen te reserveren voor verhuur	Internet	interactie	57%	40%	19%	23%	8%	4%	101.802			
111	Informatie over de combinatie fiets-trein vervoer	Internet	informatie	57%	61%	27%	28%	16%	9%	220.616			
112	Aankooptips op Internet voor een degelijke en veilige fiets	Internet	informatie	57%	46%	25%	16%	12%	7%	154.043			





Overzicht van de verschillende e-government diensten inzake mobiliteit Aanduiding van de prioriteiten volgens marktbehoefte		Kanaal	Niveau	Gebruikers van vervoer - Burgers						Bedrijven	Aanbieders van vervoer	Overheden
				Relevantie (relevant + heel relevant)	Belang (belangrijk + heel belangrijk)	Netto potentieel	Gebruiks-frequentie (minstens 1x/maand)	Belang x potentieel	Relevantie x belang x potentieel			
113	Informatie en diensten voor voetgangers											
114	Kaart op Internet met wandelroutes	Internet	informatie	58%	73%	35%	45%	26%	15%	348.247	niche	
115	Kaart op Internet met bewegwijzerde wandelroutes	Internet	informatie	58%	74%	36%	45%	27%	15%	363.103	niche	
116	Aanvragen op Internet van plannen van wandelroutes	Internet	interactie	58%	68%	32%	36%	22%	13%	296.589	niche	
117	Tips op Internet om als voetganger veilig deel te nemen aan het verkeer in allerlei situaties	Internet	informatie	58%	58%	29%	36%	17%	10%	229.257		
118	Informatie en diensten voor andersvaliden											
119	Informatie op Internet over mogelijke aanpassingen aan wagens voor mindervaliden	Internet	informatie	47%	59%	10%	26%	6%	3%	65.166		
120	Informatie op Internet over de verklaring van geschiktheid om met de auto te rijden	Internet	informatie	47%	60%	13%	33%	8%	4%	86.151		
121	Informatie op Internet over parkeerkaarten mindervaliden	Internet	informatie	47%	64%	11%	27%	7%	3%	77.757		
122	Aanvraagformulier op Internet voor een parkeerkaart mindervalide	Internet	interactie	47%	64%	10%	25%	6%	3%	70.688		
123	Een routeplanner op Internet met veilige routes voor andersvaliden (oversteekplaatsen met stapstenen, verkeerslichten met auditief signaal, brede voetpaden, lage borduren, ...)	Internet	interactie	47%	72%	12%	44%	9%	4%	95.429		
124	Informatie en diensten over taxis											
125	Informatie op Internet over erkende taxibedrijven	Internet	informatie	15%	45%	24%	26%	11%	2%	38.070		
126	Informatie op Internet over uw rechten en plichten als gebruiker van een taxi	Internet	informatie	15%	44%	22%	20%	10%	1%	34.122		
127	Informatie op Internet over een combinatieticket taxi en bus/tram (via De Lijn)	Internet	informatie	15%	64%	25%	29%	16%	2%	56.400		
128	Veiligheid op de weg											
129	Algemene informatie op Internet gericht naar slachtoffers van verkeersongevallen	Internet	informatie	85%	60%	15%	32%	10%	8%	191.760	massa	
130	Informatie op Internet over centra en verenigingen voor verkeersslachtoffers	Internet	informatie	85%	51%	16%	38%	8%	7%	162.996	massa	
131	Informatie op Internet over de gevaren van hoge snelheden en snelheidsovertreden	Internet	informatie	85%	62%	26%	46%	16%	14%	321.997	massa	
132	Informatie op Internet over de gevaren van rijden onder invloed (o.a. info over de BOB campagnes)	Internet	informatie	85%	64%	23%	36%	15%	13%	294.032	massa	
133	Informatie op Internet over Responsible Young Drivers	Internet	informatie	85%	54%	19%	30%	10%	9%	204.944	massa	
134	Informatie op Internet over auto- en motorkeuringen	Internet	informatie	85%	57%	28%	22%	16%	14%	318.801	massa	
135	Intelligente elektronische snelheidsborden langs de kant van de weg, waarbij de aangeduide maximum toegelaten snelheid afhankelijk is van de verkeerssituatie	VMS	informatie	85%	83%	-	-	83%	83%	1.950.500		
136	Verkeersinfrastructuur											
137	Mogelijkheid om via Internet problemen m.b.t. de weginfrastructuur te melden (wegverzakking, scheve tegel op het voetpad, defecte verlichting, ...)	Internet	interactie	86%	77%	31%	51%	24%	21%	482.413		
138	Mogelijkheid om via GSM problemen m.b.t. de weginfrastructuur te melden (wegverzakking, scheve tegel op het voetpad, defecte verlichting, ...)	GSM	interactie	86%	45%	27%	53%	12%	10%	245.552	massa	
139	Informatie op Internet over toekomstige openbare werken	Internet	informatie	86%	83%	33%	66%	27%	24%	553.552		
140	Informatie op Internet over de vorderingen van openbare werken	Internet	informatie	86%	75%	33%	69%	25%	21%	500.198		
141	Overkoepelend overzicht op Internet met alle informatie m.b.t. openbare werken (geplande werken, vorderingen van werken, te verwachten lasten, inspanningen van de overheid ter bevordering van de coördinatie van de werkzaamheden)	Internet	informatie	86%	76%	31%	67%	24%	20%	476.148		
142	E-mail nieuwsbrief waarbij men op de hoogte gehouden wordt van toekomstige openbare werken in de streek of langs relevante trajecten	e-mail	informatie	86%	68%	34%	72%	23%	20%	467.255		
143	E-mail nieuwsbrief waarbij men op de hoogte gehouden wordt van de vorderingen van bestaande werken in de streek of langs relevante trajecten	e-mail	informatie	86%	61%	35%	76%	21%	18%	431.484		
144	Informatie op Internet over de regelgeving bij het gebruik van het wegennetwerk (snelheidsbeperkingen, verkeersborden, ...)	Internet	informatie									
145	Administratie											
146	Aanvragen van bepaalde documenten bij de douane via Internet	Internet	interactie									
147	Aanvragen van bepaalde transportdocumenten via Internet	Internet	interactie									
148	Vervanging van transportdocumenten door een chipkaart	chipkaart	interactie									
149	Vervanging van douane documenten door een chipkaart	chipkaart	interactie									
150	Verspreiding van de digitale handtekening opdat het eenvoudiger wordt goederen te leveren na openingsuren en als dusdanig de spits kan vermeden worden	chipkaart	transactie									
151	Aanvragen via het Internet van Eurovergunningen	Internet	interactie									
152	Verkeersreglementering en controle											
153	Informatie op Internet over verkeersreglementering en (nieuwe) verkeerswetgeving	Internet	informatie	82%	86%	35%	45%	30%	25%	580.027		
154	Informatie op teletekst over verkeersreglementering en (nieuwe) verkeerswetgeving	teletekst	informatie	82%	55%	27%	49%	15%	12%	286.160	massa	
155	Een kennisstest op Internet over verkeersreglementering en de (nieuwe) verkeerswetgeving	Internet	interactie	82%	75%	36%	33%	27%	22%	520.290		
156	Een kennisstest op Internet ter voorbereiding van het theoretisch examen om een rijbewijs te halen	Internet	interactie	82%	76%	23%	31%	17%	14%	336.840	massa	
157	Een zelftest op Internet over defensief rijden	Internet	interactie	82%	75%	34%	27%	26%	21%	491.385		
158	Informatie op Internet over de pakkans en boetes bij snelheids- en andere verkeersovertreden	Internet	informatie	82%	69%	34%	58%	23%	19%	452.074		
159	Informatie op teletekst over de pakkans en boetes bij snelheids- en andere verkeersovertreden	teletekst	informatie	82%	47%	27%	62%	13%	10%	244.536	massa	
160	Informatie op Internet over actiepunten en concrete controles van de politie	Internet	informatie	82%	67%	35%	73%	23%	19%	451.882		
161	Informatie op teletekst over actiepunten en concrete controles van de politie	teletekst	informatie	82%	49%	29%	71%	14%	12%	273.827	massa	
162	Informatie op Internet over de locatie en werking van flitspalen	Internet	informatie	82%	64%	35%	72%	22%	18%	431.648		



Overzicht van de verschillende e-government diensten inzake mobiliteit Aanduiding van de prioriteiten volgens marktbehoefte		Kanaal	Niveau	Gebruikers van vervoer - Burgers							Bedrijven	Aanbieders van vervoer	Overheden
				Relevantie (relevant + heel relevant)	Belang (belangrijk + heel belangrijk)	Netto potentieel	Gebruiks-frequentie (minstens 1x/maand)	Belang x potentieel	Relevantie x belang x potentieel	Aantal effectieve gebruikers (*)			
163 Gebruik van waterwegen													
164	Aanmeldingsprocedure via Internet per haven of waterwegbeheerder	Internet	interactie										
165	Aanmeldingsprocedure via Internet op een geïntegreerd platform voor alle havens en waterwegbeheerders. Men dient zich dus slechts één keer aan te melden ongeacht het traject	Internet	interactie										
166	Mogelijkheid om via Internet zelf doorvaargeelden, havengelden,... te berekenen	Internet	interactie										
167	Overzicht op Internet van vrije ligplaatsen in havens	Internet	informatie										
168	Toewijzing via Internet van een vrije ligplaats	Internet	interactie										
169	Online publicatie van de berichten aan de schipperij	Internet	informatie										
170	Doorsturen van berichten aan de schipperij via SMS	SMS	informatie										
171	Online publicatie van het havenscheepvaartbericht	Internet	informatie										
172	Statische informatie op Internet over een vaarweg (bevaarschema's) en de aanwezige kunstwerken (hoogte bruggen, afmetingen, bedieningsstijptippen en tarieven van sluisen)	Internet	informatie										
173	Informatie op Internet over de wachttijden aan sluisen	Internet	informatie										
174	Op Internet krijgt de schipper alle relevante informatie over alle waterwegen en kunstwerken aangeboden (waterstanden, calamiteiten, werken, wachttijden en bediening sluisen, bediening bruggen, contactgegevens van relevante organisaties, ...)	Internet	informatie										
175	Op Internet krijgt de schipper alle relevante informatie over een waterweg en de kunstwerken aangeboden afhankelijk van zijn positie (waterstanden, calamiteiten, werken, wachttijden en bediening sluisen, bediening bruggen, contactgegevens van relevante organisaties, ...). De schipper geeft zelf zijn locatie in.	Internet	interactie										
176	Op Internet krijgt de schipper alle relevante informatie over een waterweg en de kunstwerken aangeboden afhankelijk van zijn positie (waterstanden, calamiteiten, werken, wachttijden en bediening sluisen, bediening bruggen, contactgegevens van relevante organisaties, ...). Via AIS wordt de locatie automatisch bepaald.	Internet + AIS	interactie										
177	Aanvragen via Internet van verschillende vergunningen	Internet	interactie										
178	Online betalen van doorvaargeelden, havenrechten, sluisen, ...	Internet	transactie										
179	Via Internet wordt de optimale snelheid aangegeven die het schip dient aan te houden om wachttijden te minimaliseren. De schipper geeft zelf zijn locatie in.	Internet	interactie										
180	Via Internet wordt de optimale snelheid aangegeven die het schip dient aan te houden om wachttijden te minimaliseren. Via AIS wordt de locatie automatisch bepaald.	Internet + AIS	interactie										
181	Informatie op Internet over de lokale havenreglementering	Internet	interactie										
182	Locatie en gebruiksvoorwaarden van publieke en semi-publieke loskades, containerterminals, ...	Internet	informatie										
183	Overzicht van beschikbare watergebonden industrieterreinen	Internet	informatie										
184	Calculatietool voor richtprijzen van een specifiek transport over de waterweg	Internet	interactie										
185	Tracking & tracing van vrachten voor een precieze locatiebepaling en inschatting van de aankomsttijd	Internet	interactie										
186	Overzicht van de subsidies voor aanleg van kades	Internet	informatie										
187 Gebruik van luchtverkeer													
188	Informatie op Internet over de veiligheid van de luchtvaart	Internet	informatie	55%	49%	32%	27%	16%	9%	202.664			
189	Informatie op Internet over de aankomst- en vertrektijden van vluchten	Internet	informatie	55%	88%	39%	20%	34%	19%	443.586	niche		
190	Informatie op teletext over de aankomst- en vertrektijden van vluchten	teletext	informatie	55%	72%	36%	16%	26%	14%	335.016	niche		
191	Tips op Internet over het reizen met het vliegtuig (bereikbaarheid luchthavens, veiligheid, ...)	Internet	informatie	55%	72%	33%	22%	24%	13%	307.098	niche		
192	Informatie op Internet over de vluchtschema's (alle vluchten vanuit een bepaalde luchthaven)	Internet	informatie	55%	84%	35%	20%	29%	16%	379.995	niche		
193 Multimodaal verkeer													
194	Een routeplanner via Internet die op basis van een vertrekpunt en een bestemming een route uitstippelt met de auto, met het openbaar vervoer, en met een combinatie van beide.	Internet	interactie	73%	82%	36%	56%	30%	22%	506.416			
195	Een routeplanner via Internet die de auto en openbaar vervoer kan combineren, speciaal gericht naar bedrijven om voor hun werknemers fiches te maken van hun ideale traject (in kader van bedrijfsvervoerplannen)	GPS	interactie	73%	36%	23%	68%	8%	6%	142.043	massa		
196	Een gelijkaardige routeplanner, maar via PDA met GPS-ontvanger	PDA	interactie	73%	26%	19%	67%	5%	4%	84.746	massa		
197	Een gelijkaardige routeplanner, maar via GSM waarbij een persoon zijn locatie en bestemming doorbelt, en via stemcomputer routes ontvangt	GSM	interactie	73%	24%	25%	55%	6%	4%	102.930	massa		
198	Een routeplanner via Internet die de auto en openbaar vervoer kan combineren, waarbij het mogelijk is om alle nodige tickets (openbaar vervoer, parkings, ...) op voorhand te bestellen, te betalen en af te printen	Internet	transactie	73%	68%	32%	47%	22%	16%	373.293			
199	Overzicht op Internet van P+R-parkings (Parkeer en Rij) in de rand van steden, de tarieven en de dienstregeling van het openbaar vervoer naar de centra	Internet	informatie	73%	61%	27%	41%	16%	12%	282.543	massa		
200	Mogelijkheid om op Internet de prijs te berekenen van een verplaatsing via verschillende vervoermiddelen	Internet	interactie	73%	77%	34%	46%	26%	19%	449.118			
201 Beleidsontwikkeling													
202	Een stappenplan en raamwerk op het Internet als ondersteuning om een bedrijfsvervoerplan of mobiliteitsplan op te stellen	Internet	informatie										
203	Een routeplanner via Internet die de auto en openbaar vervoer kan combineren, speciaal gericht naar bedrijven om voor hun werknemers fiches te maken van hun ideale traject (in kader van bedrijfsvervoerplannen)	Internet	interactie										
204	Database raadpleegbaar via Internet met gegevens over het gebruik van de weginfrastructuur op bepaalde tijdstippen	Internet	interactie										
205	Tool op Internet op basis van verkeersmodellen om de impact van een bedrijfsvervoerplan of mobiliteitsplan in te schatten	Internet	interactie										
206	Online raadplegen of downloaden van mobiliteitsplannen van gemeenten	Internet	informatie										
207	Informatie op Internet over het plaatsen van schuilhuisjes voor de bus	Internet	informatie										
208	Downloaden op Internet van plannen van verkeerslichtregelingen	Internet	informatie										
209	Downloaden op Internet van grondplannen (stratenpatroon, wegmateriaal...)	Internet	informatie										
210	Online bibliotheek met mobiliteitsstudies, rapporten, ... in opdracht van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	Internet	interactie										
211	Database raadpleegbaar via Internet met ongevalstatistieken opgedeeld per weg/locatie	Internet	interactie	31%	45%	29%	48%	13%	4%	95.069			
212	Downloaden van beleidsplannen op het vlak van mobiliteit	Internet	informatie	31%	44%	27%	50%	12%	4%	86.546			
213	Online kenniscentrum met best practices of richtlijnen voor de inrichting van een fietspad, rotonde, ...	Internet	informatie										
214	Informatie op Internet over de beleidsinitiatieven van de overheid op het vlak van mobiliteit	Internet	informatie										
215	Wettelijk kader op Internet met interpretatie en voorbeelden	Internet	informatie										
216	Richtlijnen en modellen over het aanbrengen van signalisatie	Internet	informatie										
217	E-mailnieuwsbrief met beleidsinitiatieven	e-mail	informatie										





7 Dienstenoverstijgende conclusies

De resultaten die in deze management samenvatting aan bod kwamen, handelden steeds over de marktvraag naar (groepen van) e-governmentdiensten. In de talrijke contacten die InSites voor deze studie had met de verschillende doelgroepen, kwam echter naar voor dat niet alleen de juiste prioriteiten in de ontwikkeling van diensten het e-government succes bepalen. Ook andere factoren kunnen een determinerende rol spelen.

De adoptie van de verschillende diensten hangt immers in belangrijke mate af van de kennis van deze diensten en de toegankelijkheid ervan. Zo delen alle doelgroepen de expliciet geformuleerde behoefte aan een portaalfunctie. De mobiliteitsportaal dient daarom de volgende 2 taken maximaal in te vullen :

- o Gemakkelijk ontsluiten van informatie
- o Wegwijs maken in het bestaande/aanwezige aanbod

De aandacht hierbij moet echter verdeeld worden over de ontwikkeling van én de marketing van de portaal. Het is immers van belang dat de portaal de 'top of mind' Internet referentie worden inzake mobiliteit, een doelstelling die vandaag geenszins is bereikt.

Daarnaast willen we ook aanstippen dat een andere constante over alle doelgroepen heen de behoefte is om op een proactieve manier door de overheid geïnformeerd te worden. Het louter online publiceren van informatie, hoe nuttig ook, zal immers vaak slechts een fractie bereiken van de personen die hierin geïnteresseerd zijn. Mensen zijn per definitie inert, vaak ongeacht het groot belang dat ze hechten aan de informatie die online voor het grijpen ligt. Daarom moet de overheid de reflex aankweken om bij iedere informatiebehoefte die ze online invult, zich af te vragen of en hoe die informatie via push-communicatie (lees e-mail nieuwsbrieven) kan aangeboden worden.