



## Fed-eView Citizen

Longitudinaal onderzoek naar internet en eGovernment in België. De burger aan het woord.

Hugo Kerschot  
Jo Steyaert  
Roland Van Gompel

# Inhoud

Voorwoord.....	3
1 Fed-eView <i>Citizen</i> .....	4
1.1 Doelstelling.....	4
1.2 Methode.....	5
2 Perspectief eInclusion.....	8
2.1 ICT bezit en gebruik.....	8
2.1.1 Bezit van ICT .....	8
2.1.2 Gebruik van ICT .....	9
2.2 Houdingen t.o.v. ICT.....	11
2.2.1 Motivaties voor adoptie van internet.....	11
2.2.2 Motivaties voor non-adoptie van internet.....	11
2.2.3 Wens tot adoptie van internet.....	12
2.2.4 Houding tegenover overheidsmaatregelen ter stimulering van internetgebruik.....	12
2.3 De digitale kloof: lessen uit de diffusie van innovaties.....	13
3 Perspectief eGovernment .....	17
3.1 Overheidswebsites en online diensten .....	17
3.1.1 Gebruik van overheidswebsites en online diensten .....	17
3.1.2 Interesse voor online diensten.....	20
3.2 Elektronische identiteitskaart (eID) en eID-toepassingen .....	21
3.2.1 Gebruik van de eID.....	21
3.2.2 Kennis over en vertrouwen in de eID.....	22
3.2.3 Interesse voor eID-toepassingen .....	23
3.3 Kwaliteitscriteria en kanalenvoorkeur .....	23
3.3.1 Kwaliteitscriteria voor (elektronische) overheidsdienstverlening.....	23
3.3.2 Kanalenvoorkeur voor overheidsinformatie en -dienstverlening.....	24
3.3.3 Stimulansen vanwege de overheid voor het gebruik van online diensten .....	26
4 Perspectief eSociety.....	28
4.1 ePrivacy .....	28
4.2 eSecurity.....	29
5 Perspectief eDemocracy.....	31
6 Conclusies.....	33

# Voorwoord

Het beleid inzake informatisering van de Staat en modernisering van de federale overheid is de jongste jaren sterk geëvolueerd. Samen met Fedict werden eerst de basisbouwstenen voor **eGovernment** gelegd en werd aan de ICT-departementen van de federale overheidsdiensten ondersteuning geboden. Dit heeft het mogelijk gemaakt om verschillende toepassingen te ontwikkelen die het leven van de burger vergemakkelijken en de werking van de Staat meer efficiënt te maken. Tax-on-Web is een mooi voorbeeld van hoe we de werking van de federale overheid vereenvoudigen voor de burgers. Toch hebben we ons de laatste jaren niet alleen op de verbetering van de dienstverlening van de overheid geconcentreerd. Een tweede, maar niet minder belangrijke krachtlijn van het informatiseringsbeleid van de federale overheid is **de informatisering van de samenleving** en het dichten van de digitale kloof. Om de toegang tot en de kennis van pc's en internet enerzijds en het veiligheidsgevoel en vertrouwen van de gebruikers anderzijds te verhogen, lanceerden we in 2005 en 2006 onder meer "internet voor iedereen" en de "peeceefobie"-campagne. De derde krachtlijn betreft de ontwikkeling en promotie van België als **ICT-kennisregio** door de opbouw en valorisatie van een eigen expertise op het vlak van innoverende technologieën zoals de elektronische identiteitskaart.

Om dit beleid te ondersteunen en bij te sturen, om nieuwe projecten en toepassingen doelgericht te ontwikkelen, is het noodzakelijk uit te gaan van de behoeften en verwachtingen van burgers. Daarvoor hebben we in 2005 het onderzoeksprogramma **Fed-eView Citizen** opgezet dat voor het eerst voor een wel bepaalde tijdsperiode, zowel de stand van zaken alsook de evolutie inzake eGovernment en de informatiemaatschappij in België in kaart brengt en dit zowel bij gebruikers als niet-gebruikers van het internet. Hierbij zijn representatieve groepen of panels uit beide populaties opgevolgd in verschillende, opeenvolgende onderzoeksgolven. Dit maakt het onder meer mogelijk de evolutie betreffende de adoptie en het gebruik van pc's, het internet en andere ICT (interactieve digitale televisie, eID-kaartlezers, draadloze thuisnetwerken, ...) zeer nauwkeurig en op individuele basis te monitoren. Precies door die invalshoek als **longitudinaal panelonderzoek van internet- zowel als niet-internetgebruikers** voegt deze studie unieke waarde toe aan het ICT- en eGovernment beleids- en kennisdomein in België.

Dit onderzoek is in de periode juni 2005 – oktober 2006 door Indigov, in opdracht van Fedict, uitgevoerd. Ik ben dan ook zeer verheugd om u het samenvattende onderzoeksverslag te kunnen aanbieden. Het onderzoek verschaft inzicht in de evolutie van de digitale kloof, de noden en behoeften van de burgers inzake eGovernment en de modernisering van de overheid. Aldus levert dit onderzoek een stevige basis voor de verdere ontwikkeling van het federale informatiseringsbeleid.

Peter Vanvelthoven,  
Minister van Werk en Informatisering

# I Fed-eView Citizen

## I.1 Doelstelling

Hoofddoelstelling van het onderzoek is het monitoren van trends en evoluties in het gebruik van federale eGovernment diensten en projecten m.b.t. de aard van de gebruiker (wie wel/wie niet?), de gebruikte informatie en toepassingen (wat?), de gebruiksmotieven (waarom/waarom niet?), de gebruiksfrequentie of -intensiteit (hoeveel, hoe vaak?), de gebruikswijze (hoe?) en de algemene gebruiksevaluaties, behoeften en verwachtingen van de huidige en potentiële gebruikers t.a.v. de federale eGovernment strategieën en toepassingen. Deze doelstelling werd vertaald in vier verschillende onderzoeksperspectieven, waarbij doorheen de verschillende onderzoeksgolven en voor beide doelgroepen (internet- en niet-internetgebruikers) een constante onderzoeksmethodologie werd gehanteerd.

### 1. Perspectief eInclusion

Het perspectief eInclusion is een monitor van de trends en evoluties m.b.t. ICT bij de Belgische bevolking. In dit perspectief is enerzijds **het bezit en het gebruik van ICT** in kaart gebracht, maar is anderzijds ook ruime aandacht uitgegaan naar ICT-vaardigheden en de houding van de bevolking t.o.v. nieuwe media. Verder ging er ook speciale aandacht uit naar **non-adoptie motieven**. Er is m.a.w. niet alleen onderzocht waarom Belgen ICT gebruiken, er is ook onderzocht waarom men het **niet** doet.

### 2. Perspectief eGovernment

De grootste aandacht in het onderzoek ging uit naar het perspectief eGovernment. Hierin zijn verschillende onderdelen opgenomen. In de eerste plaats de kennis, het gebruik en de tevredenheid m.b.t. **huidige eGovernmenttoepassingen**. Dit geeft een beeld van de situatie AS IS in België. Hoewel de meeste aandacht hier is besteed aan federale toepassingen, komen ook een aantal toepassingen van overheden op lokaal en regionaal niveau aan bod (bv. gebruik van gemeentelijke websites en (online) diensten zoals opzoeken van premies).

Ten tweede is ook de wenselijkheid van en de bereidheid voor gebruik van (mogelijke) **toekomstige eGovernmenttoepassingen** onderzocht.

Er is eveneens bijzondere aandacht aan de rol van de overheid m.b.t. de dienstverlening naar de bevolking. Hier kwamen aspecten aan bod zoals **kanalenvoorkeuren** gerelateerd aan verschillende diensten, meer- en derdekanalenstrategieën, proactieve dienstverlening, het concept “mijnoverheid.be” en de digitale kluis.

Tot slot werden in dit perspectief de attitudes van de Belgische bevolking t.o.v. de elektronische dienstverlening van de overheid onderzocht: wat zijn de gepercipieerde voor- en nadelen, welke **kwaliteitscriteria** stelt men, hoe staat men tegenover de initiatieven en ideeën van de overheid op dit vlak?

### 3. Perspectief eSociety

Het is duidelijk dat eGovernment zich niet ontwikkelt in een vacuüm, maar in relatie staat tot de ontwikkelingen van het internet. Twee thema's zijn in dit perspectief onderzocht: **ePrivacy** (de omgang met persoonsgegevens op en rond het internet en de perceptie ervan) en **eSecurity** (de omgang met veiligheid op en rond het internet en de perceptie ervan).

### 4. Perspectief eDemocracy

Dit perspectief onderzoekt de kansen en bedreigingen die het internet (maar ook andere interactieve media zoals bv. GSM of IDTV) te bieden hebben in relatie tot de **participatie van de burgers aan het beleid**. Er werd in dit onderzoek een onderscheid gemaakt tussen verschillende stappen op de participatieladder: informeren, consulteren, actief deelnemen en meebeslissen. Het onderzoek heeft het belang van participatie en gebruiksintenties m.b.t. eDemocratie en eParticipatie in kaart gebracht, alsook de verwachtingen die men heeft t.a.v. de overheid op dit vlak.

## 1.2 Methode

De resultaten van dit onderzoek zijn gebaseerd op een **longitudinaal panelonderzoek** waarbij twee representatieve stalen van de **Belgische internetgebruikers** en **niet-internetgebruikers** één jaar lang in verschillende opeenvolgende waves werden gevolgd. Het criterium dat werd gehanteerd om internetgebruik af te bakenen is: **minimaal één maal per maand gebruik maken van het internet**. Het gebruik van panels in onderzoek laat toe om op gecontroleerde wijze evoluties in de tijd te schetsen en te duiden. Dit maakt het mogelijk verschuivingen die optreden niet enkel op macroniveau te bespreken, maar ook op (individueel) microniveau. Hierdoor kunnen verschuivingen gedetailleerd gekoppeld worden aan individuele kenmerken.

Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van een 'mixed mode survey'. Concreet werd een gecombineerd systeem van telefonische enquêtering (Computer Aided Telephone Interviewing (CATI)) en Computer Aided Web Interviewing (CAWI) gebruikt waarbij respondenten/panelleden via e-mail werden uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Aldus werd er gewerkt met twee steekproeven:

1. Een online panel representatief voor de Belgische internetbevolking bevroegd in 3 waves via CAWI, en
2. Een offline panel representatief voor de Belgische niet-internetgebruikers bevroegd in 2 waves via CATI.

De steekproeven van internet- en niet-internetgebruikers vormen representatieve stalen van de Belgische populaties van respectievelijk internet- niet-internetgebruikers. De onderzoeken zijn steeds gecontroleerd op betrouwbaarheid en representativiteit.

Er werd voor de eerste Wave in juni 2005 - op basis van de op dat moment beschikbare cijfers (Eurostat) - vertrokken van een verhouding van 48,8% regelmatige internetgebruikers en 51,2% niet-gebruikers in België (binnen de leeftijdscategorie 16-74 jaar). Op basis van de aangroei van het internetgebruik binnen de in het onderzoek gevolgde groep van niet-

gebruikers tussen juni 2005 en juni 2006 met 42% (N=624), kan het huidige percentage Belgen dat minstens één keer per maand het internet gebruikt, geraamd worden op ongeveer 69%. Rekening houdend met een foutenmarge van 3,9% enerzijds en met de meest recente cijfers van Eurostat uit het eerste kwartaal van 2005 (57%) en van de FOD Economie – Algemene Directe Statistiek en Economische Informatie uit het tweede kwartaal van 2006 (62%) anderzijds, kan ervan worden uitgegaan dat het aandeel internetgebruikers in België eind 2006 65 à 70% bedraagt. De hierbij gehanteerde definitie is minstens één keer per maand thuis of elders gebruik maken van het internet.

## Wave I, internet- en niet-internetgebruikers, juni-juli 2005

In Wave I werden 3324 internetgebruikers online bevestigd en 1421 niet-internetgebruikers via telefoon. Beide steekproeven vormen representatieve stalen van de Belgische populatie van internetgebruikers niet-internetgebruikers.

## Wave 2, internetgebruikers, april 2006

Het onderzoek is in april 2006 uitgevoerd bij internetgebruikers in België op basis van het panelbestand dat werd samengesteld voor de realisatie van Wave I (2632 met de toestemming om deel te nemen aan vervolgonderzoeken). 1480 internetgebruikers (respons 56,2%) namen deel aan Wave 2.

## Wave 2, niet-internetgebruikers uit Wave I, juni-juli 2006

Het onderzoek betreft Wave 2 bij de niet-internetgebruikers uit Wave I (juni 2005). De groep die heeft deelgenomen aan dit onderzoek zijn m.a.w. de niet-internetgebruikers van 2005. Dit onderzoek neemt dan ook een unieke plaats in, omdat het longitudinaal een groep opvolgd die in 2005 stelde een niet-internetgebruiker te zijn en keek naar de evoluties qua internetbezit en -gebruik en eGovernment in deze groep. Op basis van de 1140 bereikbare telefoonnummers, overgehouden uit Wave I, zijn 624 geldige enquêtes afgenomen (respons 54,7%). Het veldwerk voor dit onderzoek is uitgevoerd in juni-juli 2006, dus exact één jaar na de eerste bevestiging. Aldus biedt dit deel een goed zicht op (non-)adoptie van ICT in België.

## Wave 3, internetgebruikers uit Wave I, oktober 2006

Wave 3 van het onderzoek bij de internetgebruikers in België is eveneens uitgevoerd op basis van het panelbestand dat werd samengesteld voor de realisatie van Wave I. Door de normale uitval in longitudinaal panelonderzoek (te wijten aan foute adressen, verandering van adres, uitschrijvingen uit het panel e.d.), is in Wave 3 gewerkt met een bestand van 2348 panelleden. Het veldwerk werd uitgevoerd in oktober 2006, 1139 respondenten namen hieraan deel (respons 48,5%).

	Online panel Internetgebruikers	Telefonisch panel Niet-internetgebruikers in 2005
Wave I	N = 3324	N = 1421
Wave II	N = 1480	N = 624
Wave III	N = 1139	-

**Tabel 1: Overzicht van de 3 waves Fed-eView Citizen**

## 2 Perspectief eInclusion

### 2.1 ICT bezit en gebruik

#### 2.1.1 Bezit van ICT

Het **besit van ICT** bij de Belgische populatie kent een **gestage vooruitgang**, met grootste uitschieters naast de uitrol van de elektronische identiteitskaart, vooral een sterk toenemende penetratie van IDTV enerzijds en van draadloze thuisnetwerken anderzijds als.

Internetgebruikers beschikken in 95% van de gevallen thuis over een computer en internet. Het bezit van de PDA (Personal Digital Assistant) stagneert op een kleine 20% van de internetgebruikers (voornamelijk jongere en beroepsactieve internetgebruikers). Trage modemaansluitingen zijn quasi verleden tijd. Breedband internet is de norm in België. Liefst 40% van de internetgebruikers heeft in 2006 een draadloos netwerk bij zijn thuis, waar dit een jaar geleden nog maar 25% bedroeg.

	Wave I juni 2005	Wave II april 2006	Wave III oktober 2006	Wave I juni 2005	Wave II juni 2006
	Online panel Internetgebruikers			Telefonisch panel Niet-internetgebruikers in 2005	
Vaste of draagbare computer	96,8	95,5	95,8	35,1	45,2
PDA	19,9	20,8	18,6	-	-
Elektronische identiteitskaart (eID)	26,6	46,4	60,9	-	30,6
eID-kaartlezer	-	5,0	10,7	-	-
<i>eID bezitters met eID kaartlezer</i>	-	7,7	15,6	-	-
Internetaansluiting	95,3	96,4	96,3	15,6	30,6
Draadloos thuisnetwerk	25,5	26,7	40,4	-	-
Interactieve Digitale Televisie	-	9,8	15,2	-	9,3

**Tabel 2 : Percentage (%) ICT bezit in huis**

Het computerbezit bij de niet-internetgebruikers nam in de periode 2005-2006 toe. Het internetbezit binnen de groep van niet-internetgebruikers uit 2005 verdubbelde in deze periode. Een minderheid van 30% van deze respondenten beschikt in 2006 thuis over een aansluiting op het internet. Het gaat hier om een combinatie van adoptie (16% haalde internet in huis) en een kleine uitval (3% beschikte in 2005 over een internetaansluiting die hij niet gebruikte, maar in 2006 niet meer).

Verder valt de gestage groei van de **adoptie van IDTV** fel op. In oktober 2006 beschikt reeds 15,2% van de internetgebruikers over een aansluiting op IDTV, terwijl dit in april nog “maar” 9,8% was. Dit is een toename van 50% in 6 maanden tijd. Hoewel op basis van dit onderzoek de totale penetratie in de populatie niet exact kan bepaald worden, kunnen we

wel stellen dat IDTV één van de snelst groeiende nieuwe media in de markt is. De penetratie van IDTV is in Vlaanderen (16%) en Brussel (19%) het afgelopen halfjaar wel sterker toegenomen dan in het Waalse Gewest (11%).

Bij de groep van internetgebruikers is het belangrijk te vermelden dat IDTV iets meer door lager opgeleiden (17,4%) en 65-plussers (20,6%) in de armen wordt gesloten. Bij de niet-internetgebruikers uit 2005 bedroeg de penetratie van IDTV in juni 2006 9,3%. Bij deze groep zijn het echter niet de oudere, maar de jongere mensen die IDTV relatief vaker in huis halen. Hoger en lager geschoolden doen dat min of meer in gelijke mate. Daarmee toont IDTV zich nog niet als een medium dat toegankelijk is voor een publiek dat over het algemeen minder op het internet is terug te vinden. Vanuit het standpunt van een eGovernment strategie om informatie en diensten aan alle burgers te leveren, is de opmars van dit interactieve medium echter een evolutie die niet kan genegeerd worden.

Eveneens erg belangrijk is de sterk stijgende **penetratie van de elektronische identiteitskaart**. Op dit ogenblik 60% van de internetgebruikers beschikt over een eID, maar daartegenover staat dat slechts 15,6% van diegenen die een kaart bezitten, ook beschikken over een kaartlezer. Wel is het erg opvallend dat dit laatste percentage is verdubbeld op zes maanden tijd (april - oktober 2006). Wil de federale overheid op korte termijn een doorbraak realiseren, dan zullen er dus niet alleen meer concrete eID-toepassingen moeten komen voor de burgers, maar zal er eveneens moeten gewerkt worden aan de verspreiding van eID-kaartlezers.

### 2.1.2 Gebruik van ICT

Bij het telefonische onderzoek in 2005 bij de niet-internetgebruikers is gebleken dat één op de drie onder hen over een PC beschikt, maar slechts 14% deze effectief gebruikt. Hetzelfde is vastgesteld voor internetbezit en -gebruik: 15,6% bezit wel een verbinding in huis, maar maakt er geen gebruik van. Dit kan verklaard worden door het feit dat respondenten soms een PC en internet in huis bezitten, maar dat er enkel door andere gezinsleden of mensen in huis gebruik wordt gemaakt van deze infrastructuur. Op basis van het longitudinaal onderzoek - de groep van niet-internetgebruikers in juni 2005 werd één jaar later aan een nieuw onderzoek onderworpen - is onderzocht welke de evoluties zijn op dit domein en in welke mate het contingent internetgebruikers in België in 2006 is aangegroeid.

Meteen brengt ons dit bij het meest opmerkelijke resultaat van deze studie: binnen de groep van respondenten die in 2005 geen gebruik maakten van het internet werd in 2006 een **spectaculaire stijging van het internetgebruik** vastgesteld. Liefst 42% van de respondenten (niet-internetgebruikers in 2005) gebruikte in 2006 minstens één keer per maand het internet, 23,5% is zelfs dagelijkse gebruiker geworden. Het onderzoek wijst uit dat het voornamelijk om jongere, hoger opgeleide, beroepsactieve mensen gaat. 12% van de respondenten die in 2005 geen gebruik maakten van het internet, maakt een jaar later regelmatig gebruik van het internet op een publieke plaats (waar internet gratis is, bv. in bibliotheken, OCMW, informatiezuilen, ...).

	Wave I juni 2005 (N=1421)	Wave II juni 2006 (N=624)
Gebruik PC (%)	14,1	-
Gebruik internet (%)	0,0	42,0

**Tabel 3 : Evolutie in gebruik PC en internet 2005-2006 bij niet-internetgebruikers (in 2005)**

Uit het longitudinaal onderzoek blijkt enerzijds dat het bezit van internet effectief leidt tot het gebruik ervan, maar anderzijds dat **de bestaande digitale kloof steeds moeilijker te dichten** zal zijn. Als we de groep van niet-internetgebruikers in 2005 terug bekijken, stellen we immers vast dat in 2006:

- (1) 42% van de niet-internetgebruikers uit 2005 één jaar later internetgebruiker is geworden
- (2) bijna iedereen die in 2005 internet in huis bezat, het intussen ook is gaan gebruiken
- (3) dat er een sterke toename is van nieuwe internetgebruikers die in de loop van het laatste jaar bezitter en / of gebruiker zijn geworden, en
- (4) dat er een groep van 52% is die nog steeds geen bezitter noch gebruiker is geworden.

Hieruit kunnen twee conclusies getrokken worden:

- (1) Acties die het bezit van internet stimuleren werken. Als deze effectief niet-internetgebruikers bereiken, zal bezit ook tot gebruik leiden.
- (2) De groep van de niet-bezitters en niet-gebruikers wordt kleiner en homogener. Uit het onderzoek blijkt dat deze laatste groep voor 74,2% uit 55-plussers bestaat, 62,4% van hen zijn vrouwen en 82,5% is lager opgeleid. De digitale kloof wordt dus steeds meer een leeftidskloof en een opleidingskloof. Het zal steeds moeilijker worden deze restgroep over te halen tot internetadoptie. Andere (meer populaire) media zouden eventueel een alternatief kunnen aanreiken en dan denken we in de eerste plaats aan interactieve digitale televisie.

Bezit internet in huis 2005	Bezit internet in huis 2006	Gebruik internet 2006	%
Ja	Nee	Nee	2,2
Ja	Ja	Nee	2,5
Ja	Nee	Ja	,6
Ja	Ja	Ja	11,9
Nee	Nee	Nee	52,0
Nee	Ja	Nee	1,4
Nee	Nee	Ja	14,6
Nee	Ja	Ja	14,9
Totaal			100,0

**Tabel 4 : Evolutie in internetbezit en -gebruik 2005-2006 bij niet-internetgebruikers (in 2005) (N = 607)**

Verder blijkt uit het onderzoek dat 36% van de internetgebruikers open source software gebruikt voor office programma's en als webbrower, 17% gebruikt een open source besturingssysteem. Open source software is vooral populair bij jongeren. Dit gebruik zal in de toekomst grondiger moeten worden onderzocht.

## 2.2 Houdingen t.o.v. ICT

### 2.2.1 Motivaties voor adoptie van internet

De top vier van de **motivaties voor de adoptie** van internet in huis die de **nieuwe internetbezitters** opgeven zijn:

	% zeer belangrijk
Om snel aan informatie te geraken	83,3
Om te kunnen e-mailen of chatten	73,3
Om elektronisch te kunnen bankieren	50,2
Omdat het goedkoper en eenvoudiger is geworden om internet in huis te halen	45,6

Tabel 5 : Redenen voor adoptie van internet in huis bij nieuwe internetbezitters sinds juni 2005 (N = 79)

Deze motieven zijn erg relevant omdat ze dienen in acht genomen te worden in ieder beleid dat de digitale kloof verder wil dichten. Mensen zijn er sinds lang van overtuigd dat het internet dient om aan informatie te geraken en dat het daarvoor ook essentieel is om internet in huis te halen. Maar het internet doet in de ogen van deze groep van latere “adopters” nog meer dan dat: het is een **communicatiemedium** en een medium waarmee **diensten** worden aangeboden (bv. elektronisch bankieren) die het leven eenvoudiger maken. Vooral deze **utilitaire motivatie** is relevant, omdat uit onderzoek blijkt dat de zogenaamde “late majority” (gedefinieerd als de laatste grote groep individuen die gebruik maken van een nieuw medium) net deze utilitaire motivatie als uitermate belangrijk beschouwt. Het is er deze groep niet om te doen om mee zijn met nieuwe technologische ontwikkelingen, maar wel om de **relatieve, functionele meerwaarde** en de **betaalbaarheid** van het medium. Voor het beleid is het eveneens relevant om te weten dat deze respondenten het eenvoudiger en goedkoper worden van het internet als vierde belangrijkste motivatie voor adoptie aanhalen.

### 2.2.2 Motivaties voor non-adoptie van internet

De redenen voor **non-adoptie** van internet in huis zijn (in volgorde van belangrijkheid):

	% zeer belangrijk
Ik heb geen internet nodig	57,9
Ik kan niet met internet werken	43,5
Internet is te duur	36,9
Ik heb elders toegang tot het internet	26,1

Tabel 6 : Redenen voor non-adoptie van internet in huis (N = 425)

Het overbruggen van de digitale kloof is zeker niet alleen een financiële problematiek, maar eerder een combinatie van een gebrek aan zichtbare meerwaarde (wat kunnen we daar mee doen, waarom hebben we dat nodig?) en het feit dat bij een grote groep een kenniskloof aanwezig is, omdat er gesteld wordt dat men niet met het internet kan werken. De digitale kloof is dus een combinatie van, in volgorde van belangrijkheid, **motivationale, intellectuele en financiële factoren**. Wel is het zo dat bij jongere mensen de kostenfactor sterker speelt, terwijl ouderen vooral stellen dat ze geen PC nodig hebben of dat een PC te moeilijk is voor hen. De kostprijs en elders toegang hebben tot het internet

wegen zwaarder door bij beroepsactieve mensen. Het (gepercipieerde) gebrek aan meerwaarde en het kennisargument spelen vooral bij niet-werkenden.

### 2.2.3 Wens tot adoptie van internet

**De digitale kloof is erg persistent.** De overgrote meerderheid van de huidige niet-internetbezitters (circa 80%) wenst ook in de nabije toekomst geen internet in huis te halen. Bovendien resulteerde de wens tot adoptie uitgedrukt door niet-internetgebruikers in 2005 slechts in 40% van de gevallen tot het effectief in huis halen van internet één jaar later. Ook blijkt leeftijd hier een zeer belangrijke rol te spelen: van de oudere niet-internetbezitters wil slechts een kleine minderheid een aansluiting op het internet. Zolang deze patronen niet doorbroken worden, zal het moeilijk zijn om naar nog hogere penetratiegraden in de globale bevolking te gaan.

### 2.2.4 Houding tegenover overheidsmaatregelen ter stimulering van internetgebruik

Aan de respondenten die ook in 2006 nog steeds geen internetgebruiker zijn, werd gevraagd wat de overheid kan doen zodat ze toch gebruik zouden maken van het internet.

In de eerste plaats stelt 40% dat de overheid niets kan doen en dat ze geen gebruik willen maken van het internet. Deze groep vormt een harde kern van niet-gebruikers zonder adoptiewens (en zelfs met een uitgesproken non-adoptie motivatie). Deze groep bestaat vooral uit vrouwen (60%), ouderen (50% is ouder dan 55 jaar) en lager opgeleiden (80% heeft geen diploma hoger dan middelbaar onderwijs).

Daarnaast blijkt telkens iets meer dan de helft van de huidige niet-gebruikers van oordeel te zijn dat:

- De overheid moet zorgen voor goedkopere computers.
- De overheid de eigen diensten via het internet moet verruimen en vooral meer bekend moet maken.
- De overheid het gebruik van elektronische overheidsdiensten goedkoper zou moeten maken dan niet-elektronische diensten.
- De overheid maatregelen moet nemen voor een veilig(er) internet.

Het is belangrijk bij de groep van de niet-internetgebruikers de **utilitaire motivaties** te voeden, vanuit de visie dat nieuwe technologieën pas in huis worden gehaald en gebruikt op het ogenblik dat ze een werkelijke meerwaarde bieden in vergelijking met klassieke, niet-elektronische werkwijzen. Daarnaast speelt **betaalbaarheid** duidelijk een fundamentele rol.

## 2.3 De digitale kloof: lessen uit de diffusie van innovaties

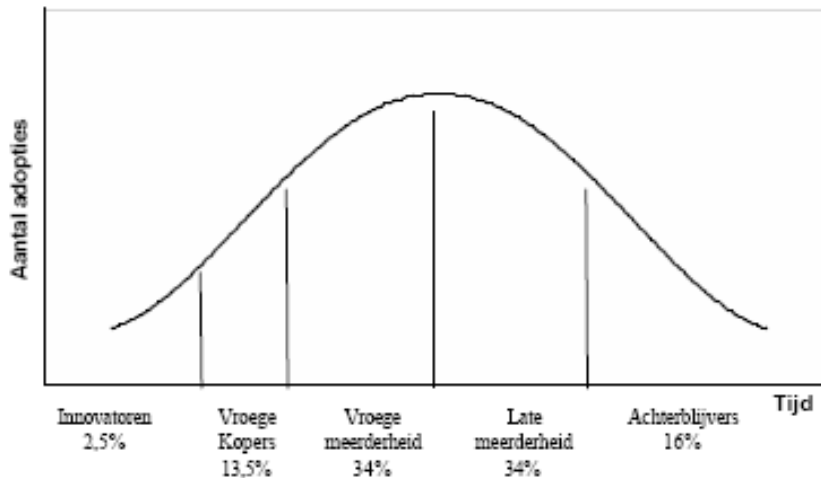
De personen die recentelijk een internetverbinding in huis haalden, behoren tot de groep van de “late majority”. Volgens de Amerikaanse wetenschapper E.M. Rogers (Diffusion of Innovations, 1995) is de diffusie van innovaties (zoals de GSM, het internet of IDTV) een proces waarbij een innovatie wordt doorgegeven via verschillende kanalen naar bevolkingsgroepen doorheen een bepaalde periode. Er zijn verschillende kenmerken die het succes van een innovatie en de snelheid van de diffusie bepalen. Het zijn deze kenmerken, zoals die waargenomen worden door de bevolking (m.a.w. hoe deze door de mensen gezien worden en dus niet noodzakelijk hoe ze “zijn”), die de graad van adoptie en gebruik zullen bepalen. De vijf volgende elementen worden daarin als cruciaal beschouwd:

1. Relatief voordeel: de mate waarin een innovatie als beter wordt beschouwd dan wat het vervangt.
2. Compatibiliteit: de mate waarin een innovatie als consistent wordt beschouwd met bestaande waarden, ervaringen en de noden van potentiële gebruikers.
3. Complexiteit: de mate waarin een innovatie als moeilijk verstaanbaar of bruikbaar wordt beschouwd.
4. Testbaarheid: de mate waarin je kan experimenteren met de innovatie op beperkte schaal (o.a. goedkoop, makkelijk bereikbaar,...). Dit zorgt voor minder onzekerheid en verhoogt op die manier de graad van toepassing.
5. Observeerbaarheid: de mate waarin de meerwaarde of voordelen van een innovatie zichtbaar zijn voor iedereen.

Innovaties die goed scoren op relatief voordeel, compatibiliteit, testbaarheid en observeerbaarheid en die niet complex zijn, zullen een snellere diffusie kennen dan innovaties die minder goed scoren op deze vijf factoren. Hoewel alle vijf de factoren relevant zijn voor alle groepen, komen ze bij verschillende adoptietypes voor in andere combinaties en met een andere belangrijkheid. De verspreiding van nieuwe technologieën volgt een voorspelbaar tijds patroon. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen vijf groepen:

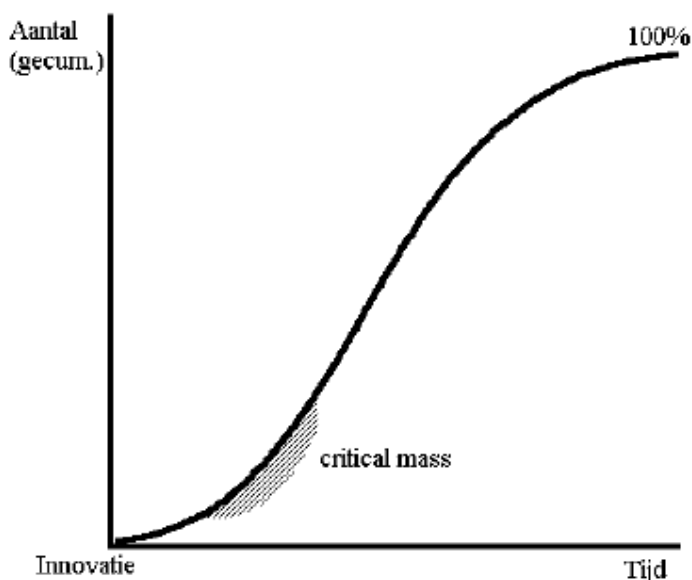
1. De “innovators”: de eerste 2,5% van de individuen die de innovatie gebruikt.
2. De “early adopters”: de volgende 13,5% die de innovatie gaat gebruiken.
3. De “early majority”: de volgende 34%
4. De “late majority”: de 34% volgende
5. De “laggards”: de laatste 16% van de individuen in het systeem.

De onderstaande figuur geeft een overzicht van de graad van verspreiding over de tijd heen. De exacte procentuele verdeling van deze groepen is afhankelijk van technologie tot technologie en is nooit 100% juist af te bakenen. Toch wordt algemeen aanvaard dat dit beeld een goede manier vormt om de verspreiding van technologische innovaties te beschrijven en vooral te begrijpen en te voorspellen.



**Figuur 1 : Typologie van adopters van nieuwe technologieën volgens Rogers**

Wanneer we de graad van adoptie cumuleren over de tijd dan verkrijgen we de typische S-vormige curve. De vijf hierboven beschreven elementen zullen in sterke mate de graad van toepassing en dus ook de vorm van de S-curve bepalen. Intuïtief kunnen we de totstandkoming van deze S-vormige curve als volgt beschrijven: In het begin hebben potentiële gebruikers de keuze tussen de oude technologie, die gekend en betrouwbaar is, en een nieuwe technologie die veel problemen en onzekerheden met zich meebrengt. Na verloop van tijd verdwijnen de problemen en zal de potentiële gebruiker via communicatie meer over de innovatie te weten komen. Gevolg is dat de vervanging van de oude door de nieuwe technologie versnelt. Naarmate er minder mogelijkheden tot vervanging overblijven (m.a.w. naarmate de overblijvers minder de nood voelen om een nieuwe technologie in huis te halen om aan een bepaalde behoefte te voldoen), zal de diffusie opnieuw vertragen.



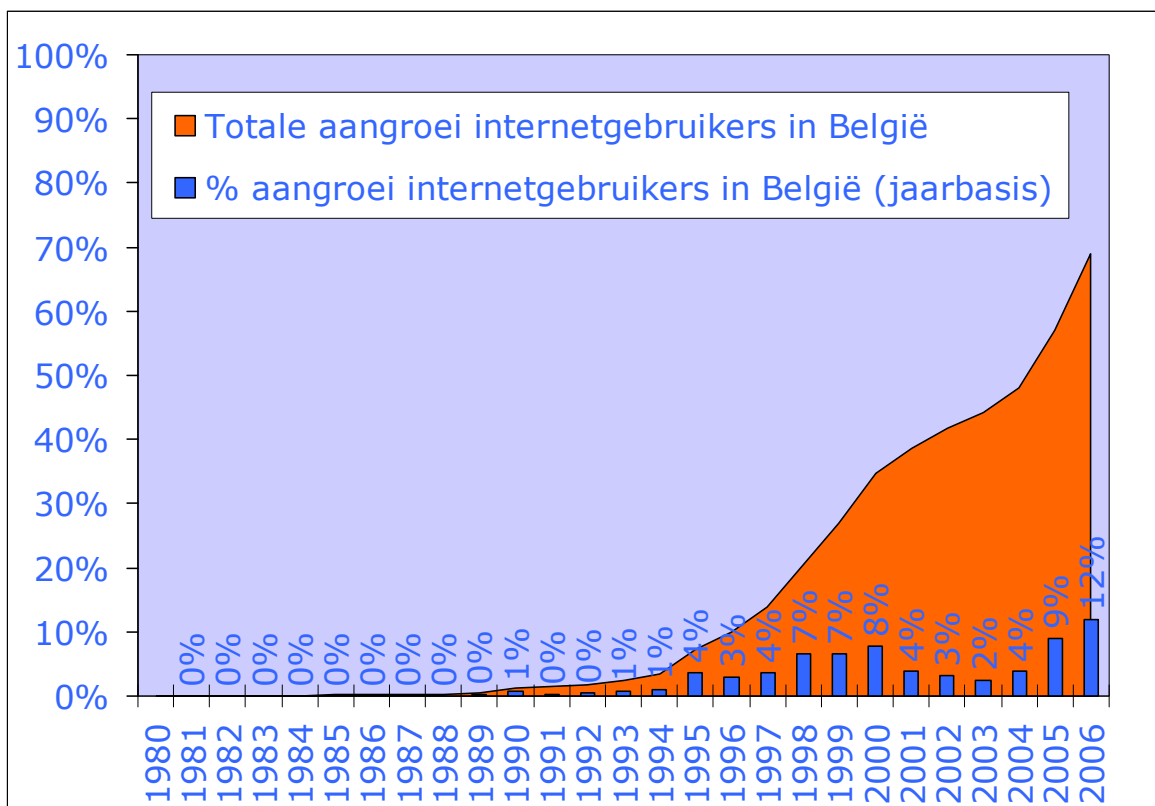
**Figuur 2 : S-curve van adoptie van nieuwe technologieën volgens Rogers**

Daar waar bij de eerste groepen (de zogenaamde “innovators”) vooral de complexiteit (hoe complexer, hoe aantrekkelijker ?) en de testbaarheid relevant zijn, is voor de “late majority”

de combinatie van het relatieve voordeel (utilitaire meerwaarde) met een dalende complexiteit en een makkelijke testbaarheid (relatie van gemakkelijk gebruik, grote kans op succes – bv. succesvolle aankoop via het internet – en een beperkt kapitaal of een lage financiële drempel) heel erg belangrijk.

Op basis van het Fed-eView *citizen* onderzoek kunnen we besluiten:

- (1) Ongeveer 40% van de niet-internetgebruikers uit 2005 is in de loop van het laatste jaar internetgebruiker geworden. Deze groep “adopters” past dus binnen de categorie van de “late majority”. België situeert zich midden 2006, wat de adoptie van het internet betreft, in het bovenste en plattere deel van de curve. Dit kunnen we ten eerste afleiden uit het adoptiepercentage in de populatie (65 à 70% regelmatig gebruik van het internet in de populatie) en ten tweede uit de adoptiemotivatie van deze groepen (zowel van diegenen die sinds vorig jaar internet in huis hebben gehaald en van diegenen die van plan zijn dat te doen, als van de nieuwe regelmatige internetgebruikers).
- (2) Op basis van de theorie, en hierin ondersteund door de gegevens van dit onderzoek, stellen we ten tweede eveneens vast dat er bij de huidige groep niet-gebruikers geen oneindig potentieel meer aanwezig is, m.a.w. een belangrijke groep stelt geen gebruik te willen maken van internet. We kunnen op basis van de gegevens uit dit onderzoek en op basis van de theorie van Rogers voorzichtig stellen dat we in België nog een potentiële groei op korte termijn (circa één à twee jaar) kunnen realiseren van tussen de 8% (conservatieve schatting) à 16% (optimistische schatting, cf. Rogers’ percentage van “laggards”) van de bevolking, waardoor het totaal percentage regelmatige internetgebruikers op 78% à 86% van de bevolking zou komen te liggen. Een verdere inkrimping van de huidige digitale kloof met een derde (van 70% tot 80% internetgebruik) moet dus een haalbaar beleidsobjectief zijn. Toch maakt dit eveneens duidelijk dat de acties van de overheid in de komende jaren zich niet enkel moeten focussen op het dichten van de resterende digitale kloof (bv. via andere interactieve media), maar eveneens op het verhogen van het gebruik (en dus de gebruiksmogelijkheden en toepassingen) van het internet. We stappen dus langzaam over **van een beleid gericht op adoptie naar een beleid gericht op gebruik** en gebruikersaspecten.
- (3) Uit de motivaties voor het gebruik en het bezit van het internet (of de wens daartoe) blijkt eveneens duidelijk dat de combinatie van utilitaire met financiële elementen zeer belangrijk is voor deze groep. Correcter uitgedrukt is dat deze groep van oordeel is dat het internet op dit ogenblik een relatief voordeel kan bieden, voor een aanvaardbare prijs en met een aanvaardbare leercurve (of een aanvaardbare complexiteit en testbaarheid).



**Figuur 3: Evolutie internetgebruik in België (\*)**

(\*) De cijfers zijn gebaseerd op het jaartal van internetadoptie door alle respondenten in Wave I (juni 2005) en op de internetadoptie in 2005-2006 door alle respondenten van het telefonische panel in Wave II (juni 2006).

Bovenstaande figuur geeft de evolutie en de aangroei van het internetgebruik in België weer op basis van de onderzoeksresultaten in de verschillende waves. We zien hier een op zijn minst merkwaardig resultaat: in de adoptiecurve zien we een remonte in een groeibeweging terwijl de groei sinds 2000 aan het afnemen was. Zo zien we dat er de afgelopen drie jaar terug een toename (tot 12% volgens de meest recente cijfers) van de groei te constateren valt.

Deze cijfers worden bevestigd door de gegevens van Eurostat voor 2004 en 2005, het recente onderzoek van de FOD Economie – Algemene Directe Statistiek en Economische Informatie (Brussel, november 2006) en onderzoek van Indigov betreffende het internetgebruik in Vlaanderen. Onderzoek naar de onderliggende oorzaken van deze versnelde groei lijken ons waardevol. Vanuit dit onderzoek is het uiteraard moeilijk te zeggen wat de precieze invloed is geweest van overheidsacties zoals de informatiecampagne “Peeceefobie” rond het veilig omgaan met PC en internet in het najaar van 2005 en de “Internet voor Iedereen” actie (het aanbod voor een goedkope PC en internet vanwege de Federale overheid) sinds april 2006.

Uiteraard heeft de voortdurende druk op de prijzen van zowel internetabonnementen als consumenten PC's van de afgelopen jaren een invloed gehad op de stevige opmars van het aantal internetgebruikers in België.

## 3 Perspectief eGovernment

### 3.1 Overheidswebsites en online diensten

#### 3.1.1 Gebruik van overheidswebsites en online diensten

Wat het gebruik van **overheidswebsites** betreft blijkt dat de eigen gemeentelijke of stedelijke website het belangrijkste internetcontactpunt van de burger met de overheid is en blijft. 40% van de internetgebruikers bezoekt regelmatig, d.i. minstens één keer per maand, de website van de eigen stad of gemeente. Voor de websites van de regionale en federale overheid schommelt dit tussen 15 en 20%.

	Nog nooit of bijna nooit	1 of enkele keren per jaar	1 of enkele keren per maand	1 of meerdere keren per week
Website van uw gemeente	13,3	46,9	34,8	5,0
Website van uw provincie	51,0	37,7	9,9	1,3
Website van uw regionale overheid	36,3	46,9	14,1	2,7
www.belgium.be	31,1	49,4	16,3	3,2

Tabel 7 : Percentage (%) gebruik van overheidswebsites (basis = internetgebruikers oktober 2006, N=1139)

De typische gebruiker van de regionale en federale overheidswebsites is de internetter die beroepshalve in contact komt met overheidsdiensten. Eén op de drie in deze groep raadpleegt regelmatig de federale portaalsite, tegenover slechts 10% van de andere internetgebruikers.

Het gebruik van overheidswebsites is vooral ingegeven door een grote behoefte aan **informatie**: algemene informatie, specifieke informatie over een product of dienst, het raadplegen van nieuws, het opzoeken van coördinaten van personen of diensten, administratieve verduidelijking van procedures ... Ook het opzoeken van andere informatiebronnen, zoals links naar andere websites of andere publicaties en brochures, is frequent het e doel van de bezoekers van sites van de overheid.

De tevredenheid is voor alle overheidswebsites, ongeacht het bestuursniveau, gematigd positief te noemen (gemiddelde score 6,5 à 7 op een schaal van 0 tot 10). Slechts één op de drie internetters stelt geen problemen te ondervinden bij het opzoeken van overheidsinformatie op het internet. Niet de hoeveelheid beschikbare informatie noch de betrouwbaarheid van de informatie vormen het probleem, hét probleem is overduidelijk de **vindbaarheid** van de informatie. Daarnaast blijkt ook dat de beschikbare overheidsinformatie vaak niet toereikend is (en aanvulling via andere bijkomende kanalen zoals telefoon of e-mail vereist) en onvoldoende toegespitst is op de eigen persoonlijke vraag of situatie.

Wat het gebruik van **eServices** betreft, blijkt e-banking sterk ingeburgerd bij de Belgische internetpopulatie. 60% gebruikt dit op bijna dagelijkse basis, met een zeer hoge mate van tevredenheid. Ook andere, niet aan de overheid gerelateerde internetdiensten (online

productaankopen, ticketreservaties, reisboekingen, enz.) vinden de weg naar de modale internetgebruiker.

	(Bijna) nooit	1 of enkele keren per jaar	1 of enkele keren per maand	1 of enkele keren per week	Tevredenheid op 10
Uw bankrekening te beheren via het internet	15,9	3,5	19,1	61,6	8,9
Een dienst of product online te betalen via credit card	39,5	34,9	23,0	2,6	8,0
Een reis of vakantie te boeken via het internet	39,8	50,4	8,8	1,0	8,0
Online tickets te reserveren voor een concert, theater,....	33,3	48,5	17,0	1,2	8,0
Te chatten	42,8	14,3	15,4	27,5	8,0
Mijn belastingen in te vullen via Tax-on-Web	70,4	29,5	,1	,1	7,9
Producten of diensten aan te kopen via het internet (boek, cd, ...)	25,3	40,8	29,4	4,5	7,9
Deel te nemen aan een online discussieforum	64,6	15,8	11,7	8,0	7,2
Een online formulier in te vullen, noodzakelijk voor het verkrijgen van een publicatie (brochures, ...)	41,7	42,7	14,3	1,3	7,2
Een online formulier in te vullen, noodzakelijk voor het verkrijgen van een dienst	53,8	36,9	8,0	1,4	7,0
Een e-mail te versturen naar een beleidsvoerder (schepen, minister,...)	70,2	23,8	5,1	1,0	6,9
Een officieel formulier of document te downloaden, noodzakelijk voor het verkrijgen van een dienst	46,0	44,2	9,0	,9	6,9
Algemene informatie te zoeken op een overheidswebsite	25,3	49,7	19,8	5,2	6,8
Het adres, telefoonnummer of meer informatie te zoeken van een overheidsdienst	18,0	48,7	28,0	5,3	6,8
Persoonlijke gegevens te verstrekken aan een overheid	71,8	24,7	3,1	,4	6,8
Een e-mail te versturen naar een overheidsdienst of een ambtenaar	53,1	37,1	6,5	3,3	6,7
Een beleidsbeslissing van een gemeente- of ministerraad te raadplegen	68,5	21,6	8,7	1,3	6,3
Het Belgisch Staatsblad online te raadplegen	59,7	28,2	8,7	3,4	6,3

**Tabel 8 : Gebruik (%) en tevredenheid m.b.t. online diensten (basis = internetgebruikers oktober 2006, N = 1139)**

**eGovernment toepassingen** – informatie, e-mail communicatie en dienstverlening – moeten qua gebruik én tevredenheid onderdoen voor hun commerciële tegenhanger. Een derde van de internetgebruikers zoekt minstens één keer per maand informatie over overheidsdiensten op via het internet, maar slechts 10% gebruikt regelmatig down- of uploadbare formulieren om diensten aan te vragen en te verkrijgen. De helft van de internetgebruikers deed dat nog nooit. Ondanks de wens om e-mail te gebruiken als communicatiekanaal met de overheid, heeft minder dan de helft van de internetgebruikers al ooit via e-mail contact opgenomen met een administratie.

30% van de Belgische internetgebruikers gebruikt Tax-on-Web, en waardeert dit sterk. 40% raadpleegt sporadisch het Belgisch Staatsblad online, maar is daar niet bepaald tevreden over.

### 3.1.2 Interesse voor online diensten

Informatie is op dit moment de grote drijfveer voor het gebruik van overheidswebsites, eerder dan het gebruik van elektronische formulieren en diensten. Dit heeft te maken met het concrete aanbod of gebrek daaraan, want de ontwikkeling van **concrete elektronische diensten** is voor internetgebruikers prioritair en belangrijker dan initiatieven op het vlak van de ontsluiting van overheidsinformatie en zeker belangrijker dan initiatieven gericht op de online democratische participatie van de burger. De grootste interesse gaat uit naar eGovernmentdiensten die zeer dicht bij de persoon zelf of bij zijn directe leefwereld staan (gemeentelijke burgerzaken, tewerkstelling, sociale zekerheid, gezondheidszorg, woonbeleid, mobiliteit, ...).

Overheden dienen volgens de meerderheid (70%) van de internetgebruikers te streven naar een 24u/24u dienstverlening, wat een belangrijk impuls vormt voor de ontwikkeling van **elektronische loketten** op het internet. Aansluitend op de ontwikkeling van deze online toepassingen worden van de overheid ook initiatieven verwacht om volledig elektronische transacties te realiseren, met mogelijkheden om rechtstreekse betalingen te doen of te ontvangen. De mogelijkheid voor het rechtsgeldig ondertekenen van ingevulde elektronische formulieren van de overheid met behulp van de elektronische identiteitskaart wordt in het kader van de ontwikkeling van deze online dienstverlening als minder belangrijk beoordeeld.

Er is een sterke vraag aanwezig bij de internetgebruikers naar **één centrale website of digitaal (formulieren)loket**, met alle informatie en formulieren die nodig zijn om producten en diensten van eender welke overheid aan te vragen en te verkrijgen. Dit komt o.a. tegemoet aan het fundamentele probleem van de vindbaarheid van informatie en diensten.

Aansluitend is er ook sterke interesse voor gepersonaliseerde dienstverlening, beheer en controle van persoonlijke gegevens en dossiers (bij eender welke overheid) via **een site “mijnoverheid.be” (digitale kluis)**, waar men op een beveiligde manier kan inloggen met behulp van de elektronische identiteitskaart. Dit kan ook online inzage in het persoonlijk medisch dossier omvatten.

Dit is een pleidooi om, enerzijds, werk te maken van een betere en meer gepersonaliseerde elektronische dienstverlening (online aanvragen en verkrijgen van diensten, online controle van persoonlijke gegevens en dossiers), en anderzijds, om dit via een centrale toegang te organiseren. Een toegang die abstractie maakt van het voor de burger irrelevante onderscheid tussen de verschillende overheden en bestuursniveaus.

Dit alles sluit op zijn beurt weer aan bij het grote draagvlak dat er bij de internetgebruikers bestaat voor meer **pro-actieve vormen van dienstverlening** vanwege de overheid via elektronische kanalen (binnen bepaalde grenzen van de privacy). Ruim drie kwart van de internetgebruikers wil persoonlijk en elektronisch geattendeerd worden door de overheid op zaken en diensten die voor hen van direct belang zijn. Een even grote meerderheid zou het ook erg op prijs stellen als de overheidsinstellingen een beknopt en herkenbaar overzicht zouden geven op hun websites van de procedures, stappen en termijnen van hun dienstverlening. Ongeveer twee op de drie internetgebruikers en maar liefst 80% van de niet-internetgebruikers is ook de idee genegen dat de overheid formulieren reeds zoveel mogelijk vooraf zou invullen op basis van beschikbare gegevens, om deze vervolgens aan de burger voor te leggen ter controle. (Voor de belastingaangifte als specifieke toepassing is net iets meer dan de helft van de internetters gewonnen, maar is één op de vier duidelijk tegen.)

Overheden zouden volgens 80% van zowel de internet- als de niet-internetgebruikers zelfs zo ver moeten gaan om toelagen toe te kennen op basis van de beschikbare gegevens zonder dat de burger hierom vraagt.

Iets minder groot is de belangstelling voor een officiële, beveiligde mailbox waar men alle officiële correspondentie van de overheid terugvindt, en voor een gepersonaliseerde SMS of e-mail nieuwsbrief met informatie op maat over zelf gekozen beleidsthema's. Circa één op de twee internetgebruikers heeft grote interesse voor deze laatste toepassingen en voor diensten via mobiele telefonie.

Meer dan de helft van de **nieuwe internetgebruikers** (d.i. de "late majority" met een utilitaire adoptiemotivatie) is sterk geïnteresseerd in het opzoeken van informatie op websites van de overheid en in de levering van diensten via elektronische overheidsloketten.

Dit contrasteert met de zeer geringe interesse voor elektronische diensten bij de huidige **niet-internetgebruikers**. Elektronische overheidsinformatie en -diensten kunnen slechts bij een kleine groep op enige interesse rekenen, de meerderheid is niet geïnteresseerd. Dit is conform de vaststelling dat slechts een klein percentage van deze groep interesse heeft om het internet te gebruiken en dat het grootste deel het internet eigenlijk nooit wil gebruiken en dus absoluut geen interesse heeft voor welke elektronische dienst dan ook.

## 3.2 Elektronische identiteitskaart (eID) en eID-toepassingen

Het gebruik van de elektronische identiteitskaart is zeer beperkt, de kennis over de eID is verre van algemeen, en het vertrouwen in de eID en eID-toepassingen is begrensd, terwijl er toch duidelijk veel interesse bestaat bij de internetgebruikers voor diverse eID-toepassingen. De kennis over en het vertrouwen in de elektronische identiteitskaart en de toepassingen of gebruiksmogelijkheden ervan vergroten, is een scharnierpunt voor de ontwikkeling van de elektronische overheid in België. Het vormt dus een kernopdracht voor het federaal eGovernment beleid.

### 3.2.1 Gebruik van de eID

Momenteel heeft 60% van de Belgische internetgebruikers de eID in zijn bezit, maar **het gebruik is zeer beperkt**. Slechts 28% van de internetgebruikers met een eID heeft de elektronische identiteitskaart al eens gebruikt. Van de 15% internetters die beschikken over een eID én een eID-kaartlezer heeft één op de twee de eID ook effectief al eens gebruikt, tegenover één op de vier internetgebruikers met een eID maar zonder kaartlezer. Jongere, hoger opgeleide en beroepsactieve mannen zijn op dit moment de belangrijkste gebruikersgroep. Mensen ouder dan 55 jaar hebben de eID nog maar zelden gebruikt.

		Gebruik eID (%)	
		Ja	Nee
Bezit eID-kaartlezer in huis	Ja	51,9	48,1
	Nee	23,4	76,6
Totaal		27,8	72,2

**Tabel 9 : Gebruik (%) van de eID door eID-bezitters (basis = internetgebruikers met eID oktober 2006, N = 693)**

De belangrijkste toepassingen waarvoor de eID nu wordt gebruikt, is identificatie om ergens toegang te verkrijgen (bibliotheken, containerparken, ...) en voor het opvragen van officiële documenten bij het stads- of gemeentebestuur. 20% van de “eID-gebruikers” gebruikte de elektronische identiteitskaart om zijn belastingbrief in te vullen via Tax-on-Web. Elektronisch handtekenen van documenten is een nog erg weinig gebruikte toepassing.

### 3.2.2 Kennis over en vertrouwen in de eID

Er bestaat over de elektronische identiteitskaart een kenniskloof tussen internet- en niet-internetgebruikers. 70 tot 80% van de internetgebruikers heeft een min of meer correct beeld van de eID, maar ook binnen deze groep **is de kennis over de eID niet algemeen**. Zo weet bijvoorbeeld 40% van de vrouwelijke internetgebruikers niet dat men dankzij de eID elektronische documenten rechtsgeldig kan ondertekenen. Bovendien bestaan er, zowel bij internet- als niet-internetgebruikers, veel misvattingen over de opslag van medische gegevens op de eID. De kennis over de eID is wel iets groter bij diegenen die al over de elektronische identiteitskaart beschikken, zeker wat betreft het gebruik van de PIN-code en de gegevens die op de eID zijn opgeslagen. Ouderen en lager opgeleiden zijn minder goed op de hoogte van wat de elektronische identiteitskaart inhoudt.

Eenzijds is drie op de vier internetgebruikers overtuigd van het nut en de meerwaarde van de elektronische identiteitskaart, die volgens hen heel wat in het leven zal vergemakkelijken. Bovendien vindt slechts een kleine minderheid van 10% de eID bedreigend voor de privacy. Anderzijds **is het vertrouwen in de eID begrensd**, in casu wat betreft het elektronisch ondertekenen en gehandtekend verzenden van documenten. Minder dan 60% houdt aan het elektronisch handtekenen een (volstrekt) veilig gevoel over, en maar liefst negen op de tien internetgebruikers wil hoe dan ook nog een geprint bewijs in handen hebben.

	Internetgebruikers (Wave III, N=1139)			Niet- internetgebruikers (Wave II, N=595)		
	Juist	Fout	Weet niet	Juist	Fout	Weet niet
Op de elektronische identiteitskaart staan ook gegevens zoals mijn vingerafdruk of de kleur van mijn ogen opgeslagen.	4,0	<u>80,6</u>	15,3	23,6	<u>43,0</u>	33,5
Als ik mijn elektronische identiteitskaart verlies, kan om het even wie de kaart vindt, deze gebruiken om in mijn naam via het Internet allerlei handelingen te verrichten.	2,7	<u>83,2</u>	14,1	11,9	<u>62,9</u>	25,2
Om een elektronische identiteitskaart online te gebruiken heb je ook steeds een PIN-code nodig.	<u>77,0</u>	4,8	18,2	<u>65,5</u>	10,6	23,9
Men zal op de chip van de elektronische identiteitskaart ook mijn medische gegevens zetten.	32,4	<u>36,1</u>	31,5	45,1	<u>32,1</u>	22,8
Dankzij de elektronische identiteitskaart ga ik elektronische documenten (contracten, emails, brieven) rechtsgeldig kunnen ondertekenen.	<u>76,2</u>	3,3	20,5	<u>46,2</u>	17,8	35,9
Om een elektronische handtekening te zetten heb je een elektronische pen nodig.	6,3	<u>70,8</u>	22,9	19,3	<u>43,6</u>	37,1

**Tabel 10 : Kennis (%) over de elektronische identiteitskaart (\*)**

(\*) De correcte antwoorden zijn in de tabel onderstreept.

### 3.2.3 Interesse voor eID-toepassingen

Tegenover het beperkte gebruik, kennis en vertrouwen staat een **zeer grote interesse voor eID-toepassingen**, ook bij de oudere internetgebruiker. Dit geldt zeker voor het opvragen van officiële documenten bij het gemeentebestuur met behulp van de eID, maar ook voor Tax-on-Web, om documenten elektronisch te ondertekenen en aangetekende brieven elektronisch te verzenden. De interesse voor deze eID-toepassingen is stelselmatig groter bij internetgebruikers die beroepshalve regelmatig met de overheid in contact komen.

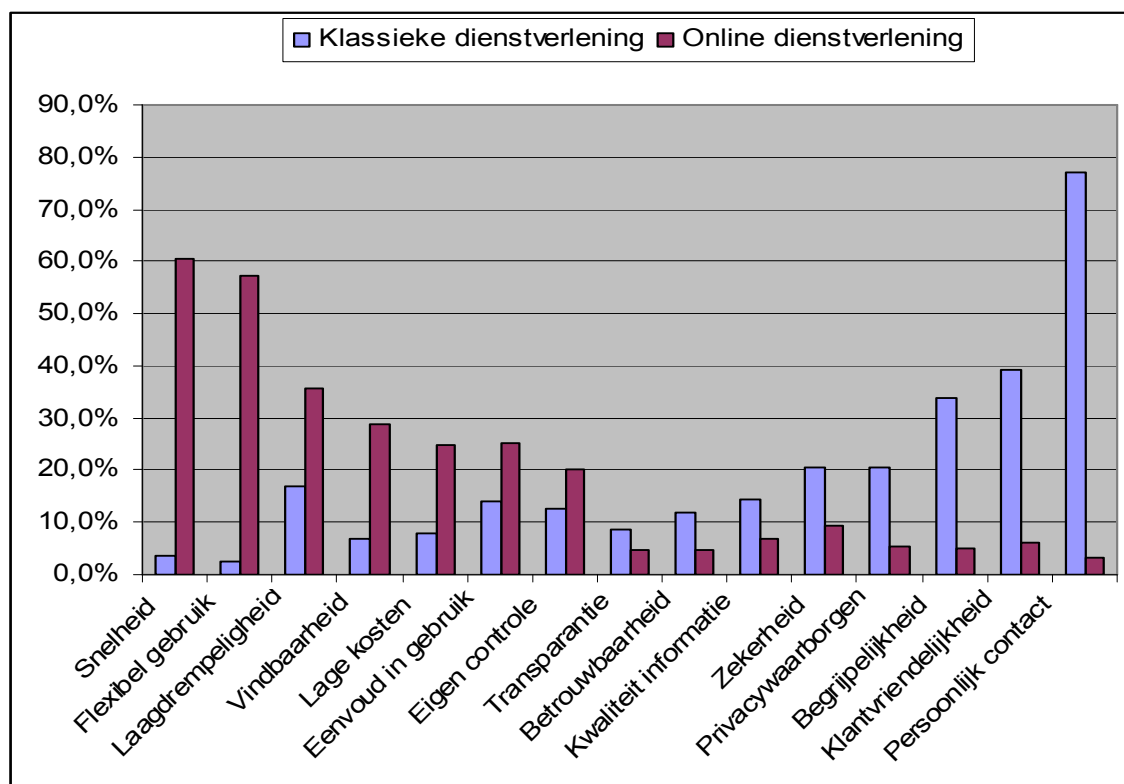
## 3.3 Kwaliteitscriteria en kanalenvoorkeur

### 3.3.1 Kwaliteitscriteria voor (elektronische) overheidsdienstverlening

De belangrijkste kwaliteitseisen die mensen stellen aan dienstverlening van de overheid zijn: betrouwbaarheid, zekerheid (geringe kans op fouten en vergissingen), waarborgen m.b.t. privacy, lage kosten, vlotte en eenvoudige toegang en kwaliteit van de informatie. Minder hoog in dit lijstje scoren o.a.: de snelheid van dienstverlening, persoonlijke dienstverlening op maat, gemak om informatie en diensten te vinden, flexibel gebruik qua tijd en plaats en persoonlijk contact.

De meerwaarde van ICT voor overheidsdienstverlening wordt door internetgebruikers vooral gesitueerd op het vlak van de hogere snelheid en flexibiliteit, de vlottere en laagdrempelige toegang, het gebruiksgemak en de kostenreductie die ermee gepaard gaat. Tot de relatieve voordelen van elektronische t.o.v. klassieke dienstverlening worden ook

zeer expliciet de mogelijkheden voor gepersonaliseerde informatie en diensten op maat en meer eigen controle op informatie en diensten gerekend.



**Figuur 4 : Relatieve voordelen van elektronische en niet-elektronische dienstverlening door de overheid (basis = internetgebruikers juni 2005, N = 3324)**

(\*) Percentage internetgebruikers voor wie het genoemde item behoort tot de drie belangrijkste voordelen van elektronische respectievelijk niet-elektronische dienstverlening.

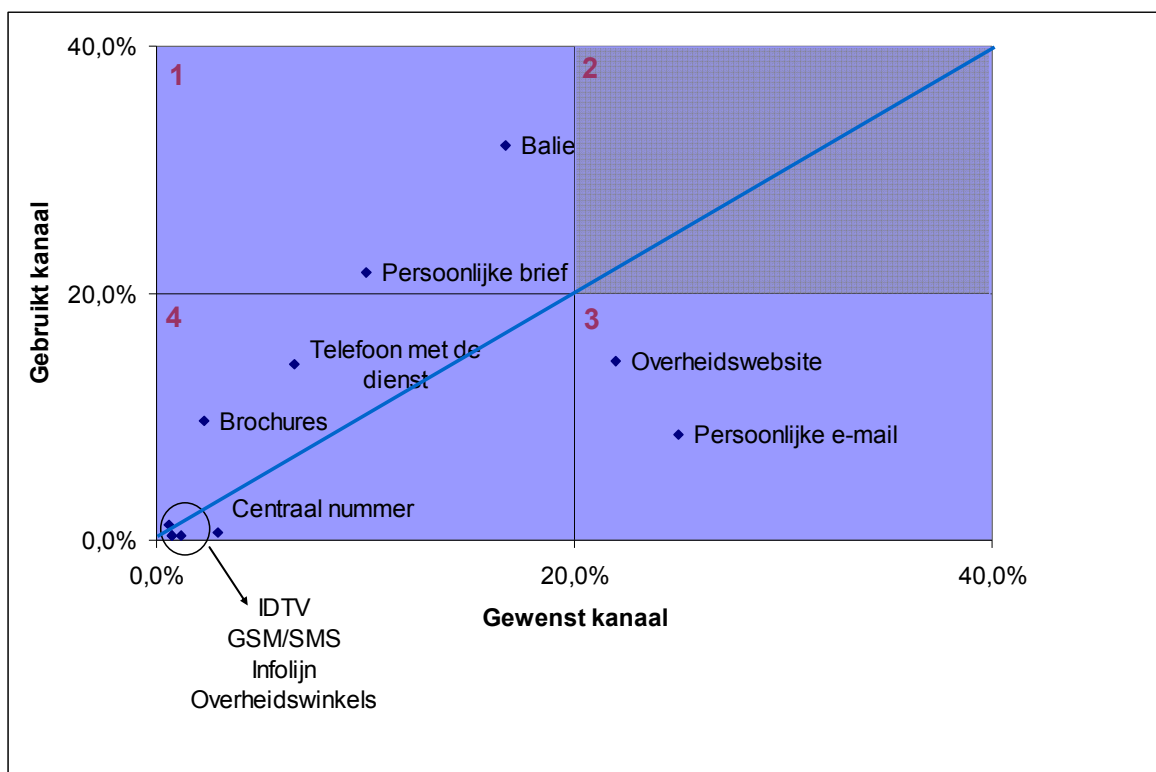
Er is in elk geval een duidelijk verschil in perceptie tussen de elektronische en de niet-elektronische dienstverlening. De grootste relatieve voordelen van elektronische dienstverlening zijn volgens internetgebruikers de snelheid en het flexibel gebruik qua tijd en plaats. De belangrijkste relatieve voordelen van niet-elektronische dienstverlening zijn volgens diezelfde groep heel duidelijk persoonlijk contact, klantvriendelijkheid en begrijpelijkheid van de informatie.

De belangrijkste conclusie is dat indien voor bepaalde diensten snelheid, onafhankelijkheid van plaats en ruimte en vlotte toegang relevant zijn, ze zeker via het internet moeten aangeboden moeten worden. Indien persoonlijke begeleiding relevant is en de begeleidende informatie is complex, komen deze diensten minder in aanmerking voor het internet.

### 3.3.2 Kanalenvoorkeur voor overheidsinformatie en -dienstverlening

Voor het verkrijgen van overheidsinformatie en -diensten verkiezen internetgebruikers **kanalen die direct en snel zijn, verplaatsingen uitsluiten en toegespitst kunnen worden op de persoonlijke situatie**. De grote voorkeur voor het verkrijgen van informatie en diensten gaat dan ook uit naar een persoonlijke e-mail en naar websites. De doorsnee internetgebruiker prefereert nieuwe interactieve media duidelijk boven het persoonlijk contact via de balie of de telefoon, zeker als het gaat om informatiedoeleinden.

Maar ook als kanaal om overheidsdiensten af te nemen, moet het klassieke loket voor de grote meerderheid plaatsruimen voor het internet. Ook oudere internetgebruikers verkiezen online kanalen (e-mail, websites, e-loket) boven de fysieke balie en de bijhorende verplaatsing ernaar toe. Telefonisch contact scoort zwak als geprefereerd kanaal. Dat geldt (voorlopig) ook voor mobiele telefonie/SMS die enkel jongeren kan bekoren. Een gratis centraal telefoonnummer voor alle overheden kent nauwelijks succes. Voor een beoordeling van IDTV binnen dit schema is het nog te vroeg.



**Figuur 5 : Relatie tussen gebruikte en gewenste kanalen bij het laatste contact met de overheid (basis = internetgebruikers april 2006, N = 1480)**

Dit globale beeld qua **kanalenvoorkeur van internetgebruikers contrasteert zeer sterk met de huidige praktijk**. In twee op de drie gevallen verliep het laatste contact van de internetgebruikers met de overheid via klassieke vormen van persoonlijke communicatie (balie, brief, telefoon : overwegend gesitueerd in het eerste kwadrant van de grafiek) en slechts uitzonderlijk via e-mail en websites (nu in kwadrant 3). Het persoonlijke contact aan de balie wordt nog geapprecieerd, maar vele internetgebruikers hadden hun laatste contact met de overheid liever via e-mail of websites gehad dan via een brief of telefoon. Twee op de drie internetgebruikers willen hun e-mailadres overigens consistent door de overheid laten gebruiken als officieel communicatiekanaal. Analyses van verschuivingen tussen geprefereerde en werkelijk gebruikte kanalen maken m.a.w. duidelijk dat het potentieel dat de overheid heeft om met internetgebruikers via internetgebaseerde media te communiceren, zeker niet optimaal benut wordt. Gebruikers worden op dit ogenblik meestal “gedwongen” om gebruik te maken van klassieke kanalen. Er is een sterke tot zeer sterke wens aanwezig om de huidige offline contacten om te zetten naar online contacten. Het is duidelijk dat er werk aan de winkel is om het tweede kwadrant van onze grafiek te vullen.

Los van hun voorkeuren vinden burgers (inclusief de internetgebruikers), dat ze steeds de keuze moeten hebben uit elektronische en niet-elektronische dienstverlening. Dit duidt op de overtuiging bij de internetgebruikers dat de dienstverlening in de offline en de online wereld van eenzelfde niveau moeten zijn. Dit houdt in dat investeringen die in eGovernment worden gemaakt, ook een meerwaarde moeten hebben aan de fysieke balie van de overheid.

Wanneer ze moeten kiezen via welke website ze bij voorkeur gebruik zouden willen maken van overheidsdiensten, wordt de website van de lokale overheid door de internetgebruikers aangeduid als eerste voorkeurskanaal. Daarna komt een algemene overkoepelende overheidswebsite die werkt voor alle overheden (een soort [www.overheid.be](http://www.overheid.be) dus). De portaalsites van de federale en de regionale overheid scoren laag. Specifieke websites van de overheid of specifieke private websites scoren beter dan deze portaalsites.

	%
De website van mijn eigen gemeente	24,9
Een algemene overkoepelende overheidswebsite	19,1
Maakt niet uit	17,5
Via specifieke sites van de overheid	11,6
Via specifieke privé websites (bv. belastingen invullen, ...)	10,3
Deze van de federale overheid	7,2
Deze van de regionale overheid	2,3
Weet niet	7,2
Totaal	100,0

**Tabel II : Voorkeur m.b.t. websites om overheidsdiensten te gebruiken  
(basis = internetgebruikers juni 2005, N = 3322)**

### 3.3.3 Stimulansen vanwege de overheid voor het gebruik van online diensten

Wat kan internetgebruikers ertoe aanzetten om meer gebruik te maken van elektronische overheidsdiensten? Op de eerste plaats het aanbod van diensten meer bekend maken: de **bekendheid** van de elektronische dienstverlening moet dus verbeteren. Op de tweede plaats staat de **beveiliging** van de elektronische diensten: de overheid moet zorgen voor een veilige omgeving om aan elektronische transacties te doen. Op drie staat het verruimen van het aanbod en het verlagen van de kosten. Waarborgen voor de privacy en de gebruiksvriendelijkheid van overheidswebsites worden minder vaak aangestipt als stimulansen voor een hoger gebruik van elektronische diensten door internetgebruikers.

	%
Het aanbod van elektronische diensten meer bekend maken	38,5
Zorgen voor een beveiligde omgeving	37,9
Meer diensten online aanbieden	34,9
Lagere kosten aanrekenen indien diensten elektronisch worden besteld	31,1
De vertrouwelijke omgang met mijn gegevens garanderen	25,8
Overheidswebsites gebruiksvriendelijker maken	23,8
De diensten toegankelijker maken	12,5
De toegang tot het Internet verbeteren	12,2
Andere	3,2
Niets	1,5

**Tabel 12 : Stimulansen van de overheid om internetgebruikers meer gebruik te doen maken van elektronische overheidsdiensten (basis = internetgebruikers juni 2005, N = 3324) (\*)**

(\*) Percentage internetgebruikers voor wie het genoemde item behoort tot de drie belangrijkste stimulansen vanwege de overheid voor het gebruik van online diensten.

Wat betreft de niet-internetgebruikers blijkt dat één op de drie zeker niet geneigd is om in de toekomst gebruik te maken van elektronische diensten, wat de overheid ook doet. De belangrijkste drijfveer voor niet-internetgebruikers om wel gebruik te maken van elektronische diensten betreft het **goedkoper** maken van de elektronische diensten in vergelijking met de offline diensten. Op de tweede plaats komt het **uitbreiden** van het huidige aanbod en daarna het aanbod van diensten meer bekend maken.

	% (helemaal) niet belangrijk	% (heel) belangrijk
Moet de overheid niets doen, ik ben niet geneigd er gebruik van te maken	42,0	32,6
Elektronische diensten goedkoper maken dan niet-elektronische	54,1	28,3
Meer diensten elektronisch aanbieden	57,5	23,4
Het aanbod van elektronische diensten meer bekend maken	68,9	19,1
Zorgen voor veilig Internet	83,9	7,1
Alles toegankelijker en gebruiksvriendelijker maken	86,6	4,9

**Tabel 13 : Stimulansen van de overheid om niet-internetgebruikers gebruik te doen maken van elektronische overheidsdiensten (basis = niet-internetgebruikers juni 2005, N = 1421)**

## 4 Perspectief eSociety

### 4.1 ePrivacy

Waarborgen van de privacy wordt ervaren als één van de belangrijkste criteria om de kwaliteit van overheidsdienstverlening te beoordelen. Het gebruik van ICT plaatst de overheid op dit vlak voor nieuwe en grote uitdagingen.

Zo blijkt er wel een groot draagvlak te bestaan voor betere/efficiëntere, gepersonaliseerde en meer proactieve dienstverlening via elektronische kanalen, maar daar tegenover staat een **terughoudendheid om aan de overheid persoonlijke gegevens te verstrekken** die nodig zijn om proactieve, gepersonaliseerde diensten te verstrekken en te verkrijgen.

	Internetgebruikers (Wave I, N=3324)	Niet-internetgebruikers (Wave I, N=1421)
	% (helemaal) eens	% (helemaal) eens
Persoonlijke gegevens verstrekken via het Internet vormt een bedreiging voor mijn privacy.	41,6	65,1
Ik heb er vertrouwen in dat overheidswebsites beschikken over de nodige middelen om mijn persoonlijke gegevens digitaal te beveiligen.	63,8	-
Ik ben bang dat de persoonlijke gegevens die ik aan overheidswebsites verstrek, zullen worden misbruikt.	43,6	-
Ik heb er vertrouwen in dat private websites beschikken over de nodige middelen om mijn persoonlijke gegevens digitaal te beveiligen.	40,3	-
Ik ben bang dat de persoonlijke gegevens die ik aan private websites verstrek, zullen worden misbruikt.	47,0	-

Tabel 14 : ePrivacy, verstrekking van persoonlijke gegevens via het internet (aan de overheid)

Het verstrekken van persoonlijke gegevens via het internet in het algemeen wordt door iets meer dan 40% van de internetgebruikers – en door twee op de drie niet-internetgebruikers – als een bedreiging voor de privacy beschouwd.

Ook al is er bij de internetgebruikers in België vertrouwen dat de overheid over voldoende middelen beschikt om deze gegevens te beveiligen, is er maar weinig vertrouwen in de omgang van de overheid met deze gegevens en is er een relatief grote vrees dat gegevens zullen worden misbruikt. Wat deze perceptie van de kans op misbruik betreft, scoort de overheid niet veel beter dan de private sector.

Er is onderhuids dus zeker een wantrouwen of een bewustzijn van de gevaren voor de eigen privacy aanwezig, dat bijvoorbeeld kan voortkomen uit een volledige koppeling van persoonlijke gegevens door de overheid.

Zou u willen controleren over welke gegevens overheden over u beschikken?	Internetgebruikers (Wave II, N=1415)
Ja, op algemene wijze (d.w.z. ik wil zien welke soort gegevens ze over mij beschikken, maar niet de gegevens zelf)	11,3
Ja, en ik wil ook de feitelijke gegevens zelf kunnen inkijken	22,7
Ja, en ik wil de gegevens niet alleen kunnen inkijken maar ook kunnen aanvullen, aanpassen of corrigeren	61,3
Nee, dat is niet noodzakelijk voor mij	4,7
Totaal (%)	100,0

**Tabel 15 : ePrivacy, controle op bezit van persoonlijke gegevens bij de overheid**

Bent u het ermee eens dat verschillende overheidsdiensten zelf de voor hen noodzakelijke informatie met elkaar mogen uitwisselen?	Internetgebruikers (Wave III, N=1139)
Ja, ze mogen dit steeds doen wanneer dit nodig is.	19,3
Ja, maar ze mogen dit enkel doen als het nodig is en dan strikt gecontroleerd.	66,0
Nee, ik geef er de voorkeur aan om telkens zelf mijn gegevens te communiceren aan de verschillende diensten.	14,6
Totaal (%)	100,0

**Tabel 16 : ePrivacy, uitwisseling van persoonlijke gegevens bij de overheid**

Het staat in elk geval buiten kijf dat de internetgebruiker **zicht, beheer en controle** wil hebben op de feitelijke gegevens die overheden over hem bezitten, opvragen en uitwisselen. Hij wil met behulp van zijn eID via een centrale website deze controle op een beveiligde manier kunnen uitvoeren. Indien de nodige controlemechanismen op die manier zijn voorzien, vindt de meerderheid van de internetgebruikers dat overheidsdiensten gegevens over hen mogen uitwisselen om een betere en efficiëntere dienstverlening te realiseren.

## 4.2 eSecurity

De internetgebruiker is argwanend als het gaat om de veiligheid van het internet en het doorgeven van persoonlijke gegevens via het internet. Een kwart van de internetgebruikers vindt het internet onveilig. Iets meer dan 40% is het hier niet mee eens en 33% weet het eigenlijk niet goed. Over het algemeen kan dus niet gezegd worden dat een overweldigende meerderheid overtuigd is van de veiligheid van het web. Niet-internetgebruikers percipiëren het internet nog vaker als onveilig dan gebruikers. De **gepercipieerde onveiligheid van het internet** vormt een barrière voor adoptie bij deze groep.

Toch laten vele internetgebruikers zelf na de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen. Zo beschikt een groot aantal internetgebruikers over een (draadloos) thuisnetwerk, maar één op de vijf onder hen heeft geen beveiliging voorzien of is daarvan niet op de hoogte. De installatie en het updaten van beveiligingsprogrammatuur (spamfilter, firewall, ...) en andere maatregelen voor meer computer- en internetveiligheid (back-ups, paswoord veranderen) is ook duidelijk nog geen standaardprocedure bij vele internetgebruikers.

	Internetgebruikers (Wave I, N=3324)	Niet-internetgebruikers (Wave I, N=1421)
	% (helemaal) eens	% (helemaal) eens
Ik vind het Internet onveilig.	24,5	46,1
De overheid moet ervoor zorgen dat het Internet veiliger wordt.	70,5	83,1
Dankzij de elektronische identiteitskaart zullen diensten en transacties via het Internet veiliger en betrouwbaarder worden.	49,5	-

**Tabel 17 : Houding t.o.v. eSecurity**

Zowel internet- als niet-internetgebruikers stellen **hoge verwachtingen ten aanzien van de overheid om internetten veiliger te maken**, zowel door informatie te verstrekken als door meer pro-actieve maatregelen, maar deze verwachtingen worden op dit moment absoluut niet waargemaakt. Er zijn nochtans sterke verwachtingen gecreëerd bij de burgers betreffende de elektronische identiteitskaart. Bijna 50% meent dat hierdoor de diensten via het internet veiliger en meer betrouwbaar zullen worden.

	Internetgebruikers (Wave II, N=1480)
	% (helemaal) eens
De overheid moet naar de toekomst toe het gebruik van de elektronische identiteitskaart in eCommerce verplichten om deze handel veiliger te maken.	57,7
De overheid dient er actief voor te zorgen dat kinderen veilig kunnen chatten.	79,0
De overheid moet waarschuwen en pro-actief optreden aangaande virussen en andere bedreigingen en ongemakken op het internet (spam, onveilig chatten, illegale inhoud, ...).	79,8
De overheid moet minimumnormen inzake internet en computer veiligheid opleggen aan bedrijven of instellingen die elektronische diensten aanbieden.	84,0
De overheid moet de internetproviders verplichten om virussen tegen te houden.	82,7
Er zou een website moeten zijn van de overheid die uitleg geeft over internet en computer beveiliging en die objectief betrouwbare oplossingen aanwijst.	79,9
De overheid mag burgers verplichten om gebruik te maken van de elektronische identiteitskaart om de veiligheid en de betrouwbaarheid van specifieke elektronische overheidsdiensten te kunnen garanderen.	58,2

**Tabel 18 : Verwachtingen ten aanzien van de overheid m.b.t. eSecurity**

## 5 Perspectief eDemocracy

Burgers (internetgebruikers) vinden het belangrijk om goed geïnformeerd en geconsulteerd te worden over het beleid van de overheid, maar wensen in mindere mate actief deel te nemen of rechtstreeks mee te beslissen (over dit laatste bestaat meer verdeeldheid en een kritischer opstelling bij hoger opgeleiden). Ze vinden bijgevolg dat de overheid ICT moet inzetten om in de eerste plaats de **informatievoorziening en consultatieve processen** te organiseren, daar waar nu vaak ontevredenheid heerst over de elektronische ontsluiting van beleidsinformatie.

Bijna de helft van de internetgebruikers stelt zeker gebruik te zullen maken van de initiatieven die de overheid op deze vlakken neemt. Deze gebruiksententies zijn kleiner voor ICT-ondersteunde processen van actieve deelname en meebeslissen, maar zelfs daar sluit maar een kwart van de internetters gebruik uit. Opmerkelijk is dat zowel de jongste als de oudste leeftijdsgroepen de “eParticipatie”-boot het meest afhouden. Het zijn dus de 35- tot 55-jarigen (en eerder ook hoger opgeleide, beroepsactieve mensen) die het meest direct aanspreekbare doelpubliek voor eDemocracy vormen.

	Niet	In beperkte mate	In redelijke mate	In sterke mate	In zeer sterke mate
Deel uitmaken van een panel of groep van burgers die regelmatig worden gecontacteerd om via het internet deel te nemen aan een opiniepeiling of enquête over politiek en beleid.	10,0	18,3	29,7	22,8	17,6
Meedoen aan een elektronische petitie (via e-mail, SMS, ...) over een politieke kwestie om druk uit te oefenen op de overheid.	11,4	17,7	27,6	24,5	17,0
Stemmen voor de volgende verkiezingen via internet	13,2	8,5	12,8	20,5	42,0
Meedoen aan een officieel referendum via internet	8,9	12,8	21,8	24,6	29,7

Tabel 19: Interesse (%) voor eDemocratie (basis = internetgebruikers oktober 2006, N = 1139)

In de praktijk blijkt dat zowel het gebruik als de interesse bij internetgebruikers inzake concrete, bestaande eDemocracy instrumenten kleiner is dan gebruik en behoeften op eGovernment vlak (administratieve informatie en dienstverlening). eDemocracy toepassingen zoals online peilingen en discussiefora worden minder gebruikt dan klassieke eGovernment toepassingen. Ook het raadplegen van beleidsbeslissingen of het e-mailen van politici en beleidsvoerders gebeurt nog eerder uitzonderlijk. Qua interesse is de internetpopulatie erg verdeeld. Circa 40% geeft desondanks aan sterk tot zeer sterk geïnteresseerd te zijn in online peilingen en burgerpanels, elektronische petitieën, enz.

Er is dus duidelijk een **vraag aanwezig bij een kern van (internettende) burgers** om meer betrokken te worden bij het beleid van de overheid en om hiervoor gebruik te maken van de mogelijkheden die nieuwe technologieën bieden.

Het **stemmen via het internet bij verkiezingen** kent wel enige belangstelling, de helft van de nieuwe regelmatige internetgebruikers is matig tot sterk geïnteresseerd.

Dit wordt echter niet vanuit een democratisch standpunt ingevuld, maar vanuit een utilitair standpunt (namelijk zich niet meer moeten verplaatsen en aanschuiven, maar gemakkelijk en snel van thuis uit zijn stem kunnen uitbrengen). Dit past volledig in de utilitaire adoptiemotivatie die de “late majority” van internetgebruikers kenmerkt. Globaal wil 62,5% van de internetgebruikers de mogelijkheid hebben om via het internet te stemmen en er is slechts een kleine minderheid tegen gekant. Andersom heeft 62,5% van de overblijvende groep van niet-internetgebruikers geen interesse om via Internet te stemmen bij verkiezingen.

## 6 Conclusies

In het longitudinaal Fed-eView *Citizen* panelonderzoek dat in de periode juni 2005 - oktober 2006 in opeenvolgende waves werd uitgevoerd bij representatieve stalen van de Belgische populaties van internetgebruikers (online bevraging) resp. niet-internetgebruikers (telefonische bevraging), staan vier perspectieven centraal: eInclusion, eGovernment, eSociety en eDemocracy.

De belangrijkste conclusies van het onderzoek zijn de volgende :

### **Perspectief eInclusion**

Er is een sterke groei van het ICT-bezit en -gebruik. Vooral IDTV kent een sterke opmars en bereikt momenteel 15% van de internetgebruikers. 60 % van de internetgebruikers beschikt over een eID. Er is ook een duidelijke opmars van eID-kaartlezers aan de gang, maar momenteel beschikt nog maar 15% van de internettende eID-bezitters thuis over een kaartlezer.

Bij de niet-internetgebruikers is het computer- en internetbezit in de periode 2005-2006 duidelijk toegenomen. Enerzijds blijkt dat een “late majority” van 42% van de niet-internetgebruikers uit het onderzoek in 2005, een jaar later regelmatige gebruikers zijn geworden. Deze groep maakt ondertussen minstens één keer per maand gebruik van het internet. Dit volgde hoofdzakelijk uit de aanschaf van een internetaansluiting in huis, maar vaak ook door gebruik van het internet op het werk of op publieke plaatsen. Het onderzoek maakt hard dat ICT-bezit ook leidt tot ICT-gebruik.

Anderzijds maakt het onderzoek ook duidelijk dat de digitale kloof erg persistent is. Inzake leeftijd en opleiding blijft steeds meer een relatief homogene groep van “laggards” over. Deze groep blijft achter omwille van financiële (gebrek aan voldoende financiële middelen), intellectuele (gebrek aan kennis), maar vaak ook gewoon om motivationele redenen (gebrek aan interesse en gepercipieerde meerwaarde). Het zal steeds moeilijker worden om deze groep van oudere en lager opgeleide niet-internetgebruikers te overhalen tot het internet te gebruiken en in huis te halen.

### **Perspectief eGovernment**

Het huidige gebruik van overwegend klassieke kanalen voor overheidsinformatie en – dienstverlening (brief, telefoon, balie) staat in tegenstelling tot de door internetgebruikers geprefereerde kanalen, namelijk nieuwe interactieve media zoals e-mail en websites.

Het gebruik van overheidswebsites is sterk ingegeven door de behoefte aan informatie, maar lijdt onder de gebrekkige vindbaarheid van die informatie. In het algemeen blijkt dat eGovernment toepassingen - informatie, email communicatie en vooral het online aanvragen en verkrijgen van diensten - qua gebruik en tevredenheid onderdoen voor commerciële, niet aan de overheid gerelateerde internetdiensten en -toepassingen.

Waar informatie momenteel de grote drijfveer is voor het gebruik van overheidswebsites, liggen de prioritaire wensen en noden van de internetgebruikers op het vlak van concrete elektronische diensten en transacties. Er is een zeer duidelijke vraag naar :

- (1) een centraal digitaal informatie- en dienstenloket voor alle overheden
- (2) gepersonaliseerde diensten én controle over persoonlijke gegevens en dossiers bij de overheid via een, met behulp van de eID, beveiligde website (het concept “mijnoverheid.be” of digitale kluis) en
- (3) vormen van pro-actieve dienstverlening

Het gebruik van de elektronische identiteitskaart is zeer beperkt, de kennis over de eID is verre van algemeen. In het 2<sup>de</sup> semester van 2006, beschikt 60% van de Belgische internetgebruikers over de eID, maar slechts 15% van deze groep heeft ook een eID-kaartlezer in huis en slechts 28% heeft de eID al effectief gebruikt. De kennis over de eID bij internetgebruikers is niet slecht, maar er is een duidelijke kenniskloof met niet-internetgebruikers.

Desondanks bestaat er een duidelijke interesse bij de internetgebruikers voor diverse eID-toepassingen. De kennis over en het vertrouwen in de elektronische identiteitskaart vergroten en de toepassingen of gebruiksmogelijkheden ervan uitbreiden, is een scharnierpunt voor de ontwikkeling van de elektronische overheid in België en dus een kernopdracht voor het federaal eGovernment beleid.

### **Perspectief eSociety**

Er is vraag naar meer efficiënte, gepersonaliseerde en pro-actieve dienstverlening via ICT, maar tegelijkertijd bestaat er ook argwaan tegenover het verstrekken van persoonlijke gegevens aan de overheid (via het internet) én tegenover de omgang door de overheid met die gegevens. De burger wenst in elk geval controle te houden over zijn online privacy. Als deze controle gegarandeerd is - en de eID wordt hiervoor als een bouwsteen gezien – vindt men dat overheidsdiensten gegevens mogen uitwisselen in functie van een betere dienstverlening. Daarnaast wordt van de overheid ook verwacht om - samen met de ICT-sector - het voortouw te nemen inzake eSecurity. Dit is belangrijk, te meer omdat de gepercipieerde onveiligheid van het internet een barrière vormt voor adoptie bij niet-internetbezitters en -gebruikers.

### **Perspectief eDemocracy**

eDemocracy instrumenten worden minder gebruikt en zijn een minder prioritaire behoefte dan eGovernment (informatie en diensten). eParticipatie kent desondanks een kleine, maar sterke groep aanhangers die ICT zeer functioneel achten om de participatie van de burger aan het beleid te bevorderen. Elektronisch stemmen op afstand bij verkiezingen (Internet Voting) is populair bij internetgebruikers.

## Lijst van tabellen

Tabel 1: Overzicht van de 3 waves Fed-eView Citizen.....	7
Tabel 2 : Percentage (%) ICT bezit in huis .....	8
Tabel 3 : Evolutie in gebruik PC en internet 2005-2006 .....	10
Tabel 4 : Evolutie in internetbezit en -gebruik 2005-2006 .....	10
Tabel 5 : Redenen voor adoptie van internet in huis bij nieuwe internetbezitters sinds juni 2005 (N = 79) .....	11
Tabel 6 : Redenen voor non-adoptie van internet in huis (N = 425).....	11
Tabel 7 : Percentage (%) gebruik van overheidswebsites (basis = internetgebruikers oktober 2006, N=1139).....	17
Tabel 8 : Gebruik (%) en tevredenheid m.b.t. online diensten (basis = internetgebruikers oktober 2006, N = 1139).....	19
Tabel 9 : Gebruik (%) van de eID door eID-bezitters (basis = internetgebruikers met eID oktober 2006, N = 693) .....	22
Tabel 10 : Kennis (%) over de elektronische identiteitskaart (*) .....	23
Tabel 11 : Voorkeur m.b.t. websites om overheidsdiensten te gebruiken .....	26
Tabel 12 : Stimulansen van de overheid om internetgebruikers meer gebruik te doen maken van elektronische overheidsdiensten (basis = internetgebruikers juni 2005, N = 3324) (*) ..	27
Tabel 13 : Stimulansen van de overheid om niet-internetgebruikers gebruik te doen maken van elektronische overheidsdiensten (basis = niet-internetgebruikers juni 2005, N = 1421)	27
Tabel 14 : ePrivacy, verstrekking van persoonlijke gegevens via het internet (aan de overheid) .....	28
Tabel 15 : ePrivacy, controle op bezit van persoonlijke gegevens bij de overheid .....	29
Tabel 16 : ePrivacy, uitwisseling van persoonlijke gegevens bij de overheid .....	29
Tabel 17 : Houding t.o.v. eSecurity .....	30
Tabel 18 : Verwachtingen ten aanzien van de overheid m.b.t. eSecurity .....	30
Tabel 19: Interesse (%) voor eDemocratie (basis = internetgebruikers oktober 2006, N = 1139) .....	31

## Lijst van figuren

Figuur 1 : Typologie van adopters van nieuwe technologieën volgens Rogers .....	14
Figuur 2 : S-curve van adoptie van nieuwe technologieën volgens Rogers .....	14
Figuur 3: Evolutie internetgebruik in België (*) .....	16
Figuur 4 : Relatieve voordelen van elektronische en niet-elektronische dienstverlening door de overheid (basis = internetgebruikers juni 2005, N = 3324) .....	24
Figuur 5 : Relatie tussen gebruikte en gewenste kanalen bij het laatste contact met de overheid (basis = internetgebruikers april 2006, N = 1480).....	25

Als spin-off van de K.U.Leuven heeft Indigov zich gespecialiseerd in wetenschappelijk onderbouwd onderzoek en advies met betrekking tot de Informatiemaatschappij en dit voor een breed gamma van nationale en internationale klanten. De projecten van Indigov behandelen onderwerpen als eGovernment, eInclusion, eDemocracy, adoptie en gebruik van nieuwe technologieën, IDTV, multichannel & wireless communicatie, de eID en elektronisch identity management.

Vaartstraat 73-75 • 3000 Leuven • Tel. 016/22 62 14 • Fax 016/22 62 18 • e-mail [info@indigov.be](mailto:info@indigov.be) • [www.indigov.be](http://www.indigov.be)