

Bijlage VII: Nieuwe en mobiele media

Aanvullende Informatie over mobiele en sociale media, behorend bij de discussienota
'Toeristische informatievoorziening 2011-2015'

Inleiding

In het b&w advies 'Toeristische informatievoorziening 2011-2015' wordt gesproken over *digitale media* en *mobiele applicaties* die kunnen worden ingezet voor de toeristische informatievoorziening in de gemeente.

Op het gebied van mobiel internet en mobiele applicaties hebben veel ontwikkelingen plaatsgevonden en deze vinden nog steeds plaats. In het b&w advies is terug te vinden dat 20% van de Nederlanders actief gebruik maakt van mobiel internet in 2010, en in 2015 zal dit naar verwachting 45% zijn¹. Uit een onderzoek van KWAN Leisure BV, dat zij uitvoerden voor de stichting VVV Noord-Holland Schiereiland Midden (RVVV) komt naar voren dat de opkomst van mobiel internet en sociale media niet onderschat moet worden. Het is niet de toekomst, het gebeurt nu al.

De Regio-VVV is op dit moment volop bezig om haar website en strategisch plan af te stemmen op de ontwikkelingen met betrekking tot mobiele mogelijkheden en nieuwe media. In dit document worden een aantal mogelijkheden en kansen die dit biedt voor de gemeente toegelicht.

¹ <http://www.forrester.com/FactSheet> en <http://www.emerce.nl/nieuws.jsp?id=2976562>

Inhoudsopgave

1. Statistieken.....	4
2. Mobiele toegankelijkheid gemeenten.....	4
2.1 Wat is mobiele toegankelijkheid?.....	4
2.2 Groei en mogelijkheden mobiel internet zijn groot.....	5
2.3 Vijf kansen voor gemeenten op het mobiele web	6
3. Onderzoek Kwan Leisure Consultancy	6
4. Applicaties mobiele telefoon	7
4.1 De QR-code.....	7
4.1.1 Hoe ziet de QR-code er uit?	8
4.1.2 Hoe werkt de QR code?	8
4.2 Layar.....	9
5. Social media.....	10
5.1 Wat is social media?	10
5.2 Voorbeelden van social media.....	10
5.2.1 Hyves	10
5.2.2 Facebook	10
5.2.3 Flickr.....	11
5.2.4 Twitter	11
5.2.5 Youtube.....	11

1. Statistieken

- bijna 2,5 miljoen Nederlanders zit maandelijks op mobiel internet. Een groei van 61% in het afgelopen jaar²;
- met 2,5 miljoen actieve gebruikers kunnen we stellen dat mobiel internet de 'early adopter' fase voorbij is;
- mobiel internet is met name populair onder hoog opgeleide jongeren;
- van de 15-25 jarigen gebruikt 49 procent internet op zijn of haar telefoon³;
- van de 25-35 jarigen is dat 37 procent⁴;
- van de 200 grootste websites had vorig jaar 25,5% een mobiele website.

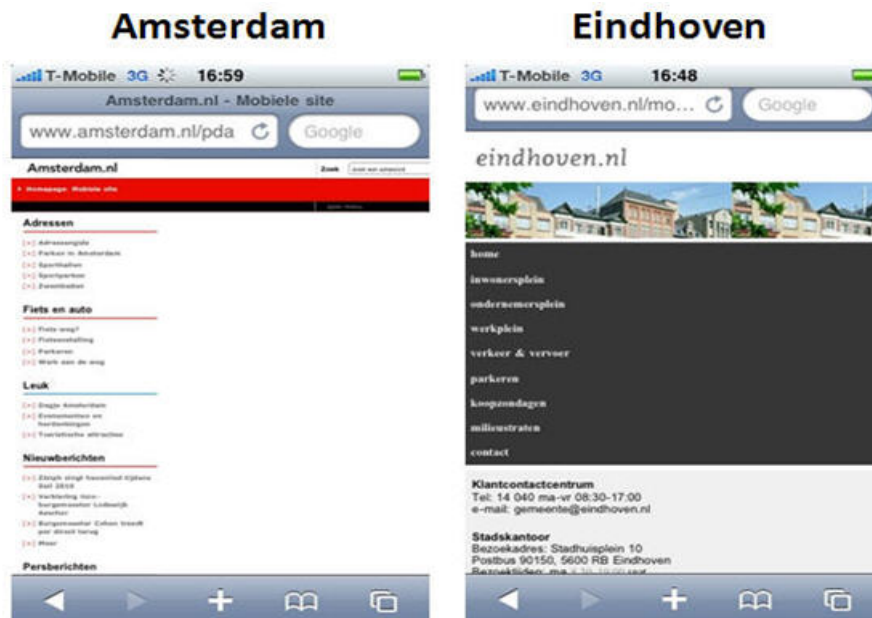
2. Mobiele toegankelijkheid gemeenten

Deze paragraaf is gebaseerd op een artikel op frankwatching.com⁵. Jungle Minds internet consultants onderzocht de mobiele toegankelijkheid van de dertig grootste Nederlandse gemeenten. In dit artikel staan de uitkomsten en een overzicht van vijf mobiele kansen voor gemeenten.

2.1 Wat is mobiele toegankelijkheid?

In dit onderzoek is onderzocht in hoeverre de dertig grootste Nederlandse gemeenten actief zijn op het mobiele web. Hierbij heeft men zich gericht op zowel mobiele websites als mobiele applicaties. Een mobiele website wordt gedefinieerd als een variant van de reguliere gemeentelijke website die geschikt is gemaakt voor het bekijken met een mobiele browser. Een mobiele applicatie wordt gedefinieerd als een programma dat op de mobiele telefoon van de gebruiker staat en informatie en toepassingen biedt.

Conclusie van het onderzoek: het blijkt dat gemeenten nog beperkt mobiel toegankelijk zijn; van de dertig grootste steden hebben alleen Amsterdam, Den Haag, Eindhoven en Apeldoorn een mobiel toegankelijke website.



² Emmerce, 22 oktober 2009

³ CBS

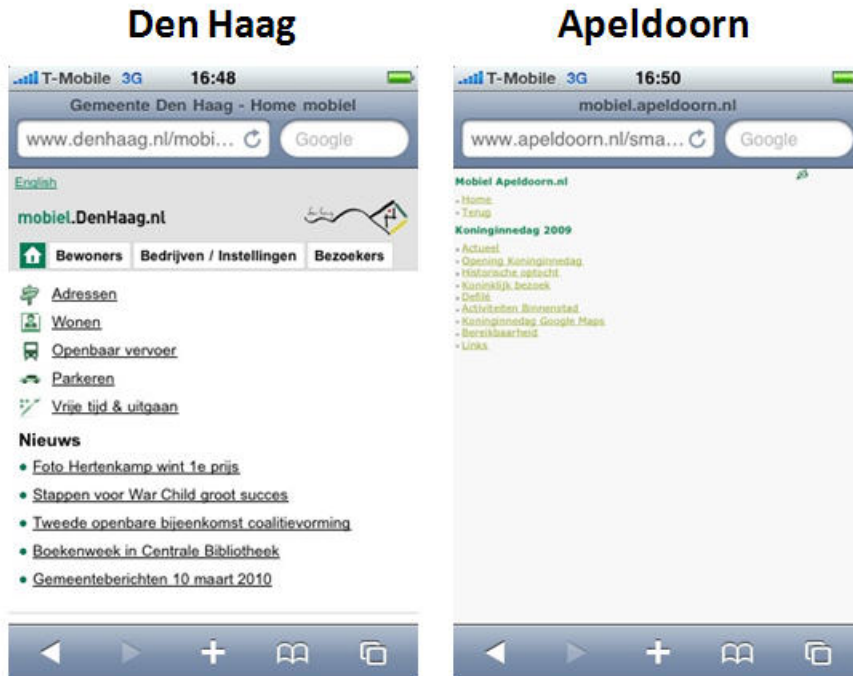
⁴ CBS

⁵ <http://www.frankwatching.com/archive/2010/03/23/5-kansen-voor-gemeenten-op-het-mobiele-web/>
23 maart 2010

Voorbeelden:

www.amsterdam.nl/pda: De mobiele website van de hoofdstad biedt een gebruiksvriendelijk overzicht van de meest relevante informatie, adresgegevens en actualiteiten.

www.eindhoven.nl/mobiel: Ook Eindhoven heeft een mobiele website die de belangrijkste informatie van de reguliere website toont.



<http://mobiel.denhaag.nl>: de homepage van Den Haag toont op een overzichtelijke manier de belangrijkste onderwerpen, maakt een onderscheid naar doelgroep en toont het laatste nieuws.

2.2 Groei en mogelijkheden mobiel internet zijn groot

De conclusie is dat de grote Nederlandse gemeenten nog weinig gebruik maken van de mogelijkheden van het mobiele web. Een logische vraag is of gemeenten überhaupt wel gebruik moeten maken van mobiel internet en wat de belangrijkste redenen zouden zijn om dit te doen. Een aantal feiten op een rij:

- Gebruik mobiel internet gebruik groeit sterk (ook in Nederland)

In het b&w advies 'toeristische informatievoorziening 2011-2015' is terug te vinden dat 20% van de Nederlanders actief gebruik maakt van mobiel internet in 2010, en in 2015 zal dit naar verwachting 45% zijn⁶. Bovendien zijn smartphones met internettoegang (o.a. iPhone) sterk in opkomst. Het marktaandeel van dit type telefoons was in 2009 al 25% volgens GfK (tegen 8% in 2008).

- Een mobiel met internet heeft unieke kenmerken: een mobiel toestel met internettoegang heeft een aantal voordelen ten opzichte van bijvoorbeeld de PC. De belangrijkste zijn:
 - o 'Altijd bij de hand': in tegenstelling tot een PC heeft iedereen zijn mobiel altijd bij de hand. Op reis, in het openbaar vervoer, overal;
 - o *Locatiegebonden*: veel nieuwe smartphones hebben GPS, waardoor je locatiespecifieke diensten kunt aanbieden;
 - o *Camera*: nagenoeg ieder mobiel toestel heeft een camera, waarmee gebruikers de wereld om zich heen kunnen vastleggen en delen.

⁶ <http://www.forrester.com/FactSheet> en <http://www.emerce.nl/nieuws.jsp?id=2976562>

2.3 Vijf kansen voor gemeenten op het mobiele web

Op basis van de mogelijkheden van mobiel internet ziet Jungle Minds de volgende vijf kansen voor gemeenten:

1. Mobiele informatieverstrekking

Hiermee wordt het mobiel toegankelijk maken van de belangrijkste informatie van 'reguliere website' bedoeld, zoals:

- o adresgegevens van gemeentelijke instanties en diensten
- o nieuwsberichten
- o informatie over evenementen
- o informatie over raad- en gemeentebestuur
- o toeristische informatie

Handig voor burgers die onderweg zijn naar een gemeentelijke instantie, voor toeristen en voor iedereen die met zijn mobiel op zoek is naar het laatste nieuws uit de stad en het stadhuis.

2. Probleemsigalerend

Een mobiele telefoon met GPS en camera stelt burgers in staat om op basis van hun locatie te helpen bij het signaleren en oplossen van buurtproblemen, zoals vernieling, haperende stadsverlichting en overvolle vuilnisbakken. In New York is hier een slimme iPhone applicatie voor ontwikkeld; de BigAppleReporter. New Yorkers die problemen op straat tegen komen maken met hun mobiel een foto en sturen deze via een applicatie naar een centrale database van de gemeentelijke diensten.

3. Self service

Een belangrijke reden om de gemeentelijke websites te bezoeken is het doen van aanvragen en inschrijvingen en het doorgeven van wijzigingen (geboorte, rijbewijs, verhuizing, etc.) De huidige mobiele sites van Amsterdam, Den Haag en Eindhoven zijn informerend van aard, functionele toepassingen ontbreken nog.

Bijvoorbeeld: hoe handig zou het zijn als je na het slagen voor je rij-examen direct vanuit het CBR een rijbewijsaanvraag kunt doen? Om daarna in het gemeentehuis alleen nog maar je rijbewijs op te halen. Of, je staat in het gemeentehuis te wachten voor een grote rij. Waarom niet alvast met je mobiel een formulier invullen dat je – als je eenmaal aan de beurt bent – alleen nog hoeft door te lopen met een medewerker?

4. Toeristisch

Niet alleen de inwoner van een stad heeft baat bij een mobiele website, ook de toerist kan hier zijn voordeel mee doen. Denk aan historische stadsroutes en informatie over openbaar vervoer. In de App store (de online winkel voor mobiele applicaties) zijn er met name voor de grote steden toeristische apps te vinden die zijn ontwikkeld door commerciële partijen.

5. Educatief

Steeds meer kinderen hebben een mobiele telefoon met internet toegang en GPS, dit biedt de mogelijkheid om educatieve mobiele applicaties te ontwikkelen. Bijvoorbeeld historische GPS stadstochten met een spelelement, mobiele toepassingen bij stadsmusea en parken. De gemeente Den Haag lijkt bezig te zijn met de ontwikkeling van een mobiele applicatie die tot doel heeft de rijke, archeologische stadshistorie te ontsluiten. Dit zou ook voor leerlingen uit die stad een leuke extra kunnen zijn tijdens de lessen geschiedenis en maatschappijleer.

(<http://www.bergen-nh.nl/> is mobiel toegankelijk maar is niet geoptimaliseerd voor mobiele browsers).

3. Onderzoek Kwan Leisure Consultancy

De stichting VVV Schiereiland Noord-Holland Midden wil voor de komende jaren haar activiteiten op het gebied van internet, mobiele en digitale media verbeteren en uitbreiden. Om hier meer informatie over te krijgen, heeft het bureau Kwan Leisure Consultancy voor hen een rapport uitgebracht over hun internetactiviteiten.

Het gaat de VVV Schiereiland Noord-Holland niet alleen om een nieuwe internetsite, maar om een duidelijke en krachtige strategie aangaande haar aanwezigheid op het internet.

Uit dit rapport komen onder andere de volgende punten naar voren:

- het gaat niet alleen om het trekken van consumenten naar de site van de VVV, maar ook om het benaderen van de doelgroep op hun eigen 'plekken' op het internet en gebruik maken van sociale media (facebook, hyves etc.);
- inzetten op mobiel internet en applicaties voor mobiele telefoons;
- de ontwikkeling van mobiel internet moet niet onderschat worden;
- meer beelden, minder tekst;
- beoordelingsmogelijkheden voor bezoekers;
- door het gebruik van mobiele applicaties zijn geen informatiezuilen meer nodig.

4. Applicaties mobiele telefoon

Mobiele applicaties zijn speciale programmaatjes voor de mobiele telefoon die snel en eenvoudig kunnen worden gedownload en geïnstalleerd. De applicaties kunnen betrekking hebben op het openbaar vervoer (9292ov.nl) of op bijvoorbeeld de tvgids (tvgids.nl), waardoor informatie van deze websites snel toegankelijk wordt gemaakt. Het aanbod en het gebruik van deze applicaties is snel groeiend. Door hier op in te spelen kan het publiek goed en gericht geïnformeerd worden.

Voorbeeld van een scherm van een mobiele telefoon met icoontjes van verschillende mobiele applicaties:



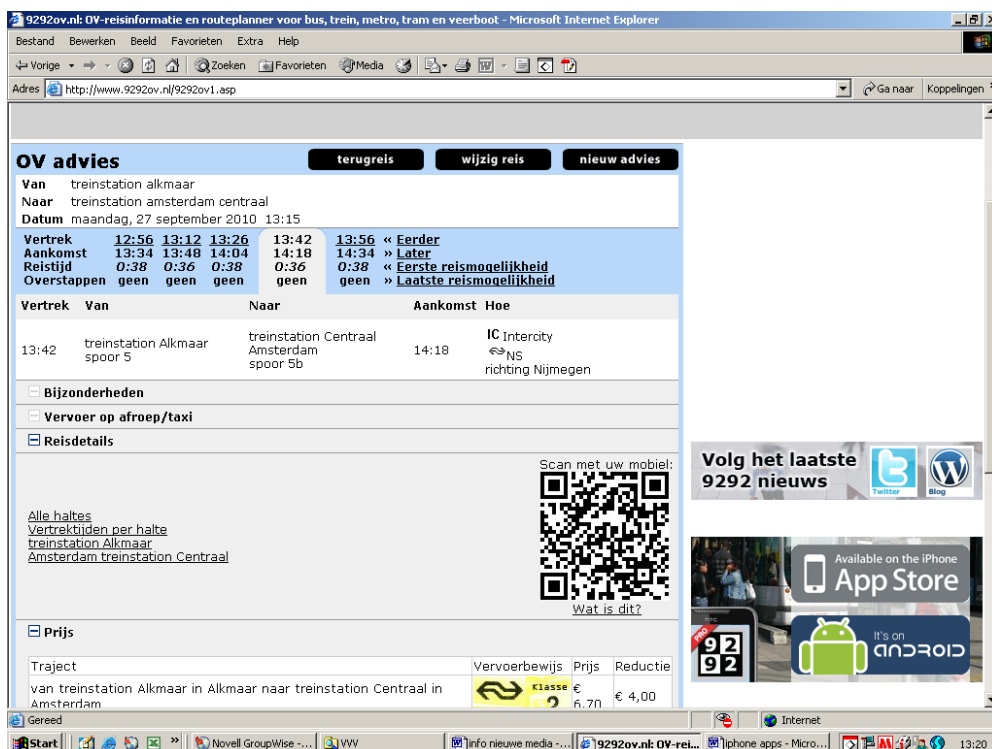
4.1 De QR-code

QR (Quick Response) codes kunnen worden afgedrukt in tijdschriften of folders of op posters, weergegeven op websites of op informatieborden in de omgeving. Het adres van een website (bijvoorbeeld www.bergen-nh.nl) wordt gecodeerd tot een QR-code. Deze methode bespaart de gebruiker het op een telefoon intypen van het webadres en kan direct verwijzen naar een specifiek deel van de website.

4.1.1 Hoe ziet de QR-code er uit?



Een voorbeeld van een QR-code die is toegevoegd op een pagina van 9292ov.nl ziet u hieronder.



The screenshot shows a web browser window displaying the 9292ov.nl website. The page title is "9292ov.nl: OV-reisinformatie en routeplanner voor bus, trein, metro, tram en veerboot". The main content area is titled "OV advies" and shows a train schedule from Alkmaar to Amsterdam Centraal. Below the schedule, there is a QR code with the text "Scan met uw mobiel:" and "Wat is dit?". To the right of the QR code, there are social media links for Twitter and Blog, and advertisements for the iPhone App Store and Android app.

Vertrek	12:56	13:12	13:26	13:42	13:56	« Eerder
Aankomst	13:34	13:48	14:04	14:18	14:34	» Later
Reistijd	0:38	0:36	0:38	0:36	0:38	« Eerste reismogelijkheid
Overstappen	geen	geen	geen	geen	geen	» Laatste reismogelijkheid

Vertrek	Van	Naar	Aankomst	Hoe
13:42	treinstation Alkmaar spoor 5	treinstation Centraal Amsterdam spoor 5b	14:18	IC Intercity NS richting Nijmegen


Bijzonderheden

Vervoer op afroep/taxi

Reisdetails

Alle haltes
Vertrektijden per halte
treinstation Alkmaar
Amsterdam treinstation Centraal

Prijs

Traject	Vervoerbewijs	Prijs	Reductie
van treinstation Alkmaar in Alkmaar naar treinstation Centraal in Amsterdam	 Klasse	€ 6,70	€ 4,00

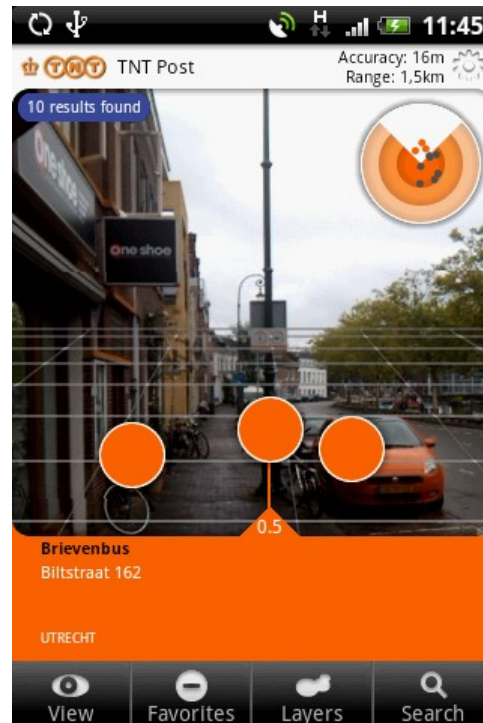
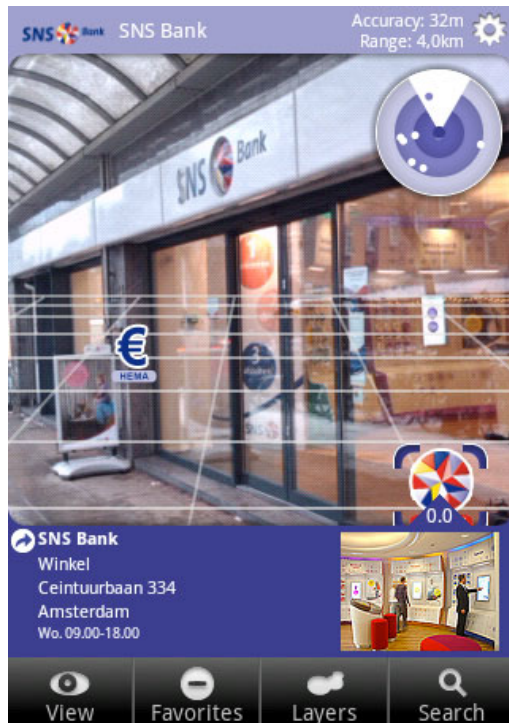
4.1.2 Hoe werkt de QR code?



De gebruiker richt zijn cameratelefoon op de QR-code en neemt hiervan een foto. De code wordt door een QR-lezer in de telefoon omgezet in het webadres, waarna in de webbrowser van de telefoon de bijbehorende website wordt getoond.

4.2 Layar

Layar is een applicatie voor de mobiele telefoon die laat zien wat zich in de directe omgeving van de eigenaar van de telefoon op dat moment bevindt. Zie hiervoor de voorbeelden van TNT post en SNS bank:



De telefoon stelt door middel van GPS de locatie van degene met de telefoon vast en scant de omgeving op het opgegeven onderwerp. Vervolgens kan gemakkelijk de route van de huidige locatie naar de gezochte locatie worden gerealiseerd. Zo kan een bezoeker zich in een voor hem of haar onbekende plaats makkelijk oriënteren en de weg vinden.



5. Social media

5.1 Wat is social media?

Social media is de, ook in het Nederlandse taalgebied gangbare, Engelse benaming voor online platformen waar de gebruikers, met geen of weinig tussenkomst van een professionele redactie, de inhoud verzorgen. Via social media kan informatie met elkaar worden gedeeld op een gebruiksvriendelijke en vaak leuke wijze. Het betreft niet alleen informatie in de vorm van tekst (nieuws, artikelen). Ook geluid (podcasts⁷, muziek) en beeld (fotografie, video) worden gedeeld via social media websites.

5.2 Voorbeelden van social media

Onder de noemer social media worden onder andere weblogs, fora, sociale netwerken als Hyves, Facebook en LinkedIn en diensten als Twitter geschaard. Via deze media delen mensen verhalen, kennis en ervaringen. Dit doen zij door zelf berichten te publiceren of door gebruik te maken van ingebouwde reactiemogelijkheden. Denk hierbij aan weblogs, waar lezers reacties kunnen achterlaten via een reactieformulier.

5.2.1 Hyves

Hyves (naar *beehive*, Engels voor bijenkorf) is de grootste Nederlandse sociale netwerksite met voornamelijk Nederlandse bezoekers en leden, vergelijkbaar met de Amerikaanse sites MySpace en Facebook. Hyves werd in 2004 opgericht. In juli 2010 had Hyves meer dan 10,3 miljoen accounts, een stijging van ruim twee miljoen leden ten opzichte van anderhalf jaar ervoor.

Via hyves kunnen leden bekend maken wat ze aan het doen zijn, foto's uploaden, reageren op foto's, opmerkingen of verhalen van anderen en makkelijk contact onderhouden met elkaar.

Voorbeeld van een hyvespagina met profielfoto, persoonlijke gegevens, foto's en vermelding van bij deze pagina aangesloten vrienden:



5.2.2 Facebook

Dit is een sociale netwerksite. Facebook wordt wereldwijd gebruikt en is zeer populair onder studenten. Sinds mei 2008 bestaat er een Nederlandstalige versie. Het is vergelijkbaar met hyves, maar dan met internationale mogelijkheden tot contact.

⁷ het beschikbaar stellen via internet van audiobestanden (MP3) met discussies, radioshow's, muziekprogramma's etc.

5.2.3 Flickr

Flickr is een website voor het delen van foto's. Bij het uploaden van foto's kan er ook worden opgegeven onder welke voorwaarden (licentie) anderen de foto mogen gebruiken. Ook kunnen foto's in een privégedeelte worden geplaatst, dat alleen te bekijken is door gebruikers die daarvoor toestemming van de uploader hebben. Het uploaden kan ook via e-mail of een mobiele telefoon. Flickr is in korte tijd uitgegroeid tot een zeer populaire site om als opslagplaats te gebruiken, vooral onder webloggers. Sinds april 2008 kunnen ook korte videofragmenten geüpload worden op Flickr.

5.2.4 Twitter



Twitter is een internetdienst waarmee gebruikers korte berichtjes publiceren. De activiteit bij het gebruiken van Twitter heet *twitteren*, dit komt neer op in real time communiceren via een computer of mobiele telefoon.

De basisvraag van de dienst was oorspronkelijk "Wat ben je aan het doen?" en is nu "Wat gebeurt er?" Iedere twitteraar kan op elk moment van de dag in maximaal 140 tekens vertellen waar hij/zij mee bezig is, wat hij/zij van plan is of wat hem/haar bezighoudt. Er zijn ook mensen die vooraf aankondigen dat zij bij een evenement aanwezig zijn en met anderen, al dan niet aanwezig bij het evenement, willen twitteren. Dit creëert een virtuele aanwezigheid.

5.2.5 Youtube

YouTube is een website voor het kosteloos uploaden, bekijken en delen van videofilmmpjes door gebruikers. Het motto van deze website is *YouTube, Broadcast Yourself*.

Aanvullende informatie:

Bron: Nu.nl

Sterke opmars mobiele applicaties

Uitgegeven: 18 januari 2010 15:06

Laatst gewijzigd: 18 januari 2010 15:18

AMSTERDAM - Mobiele applicaties maken een sterke groei door, zo becijfert onderzoeksbureau Gartner.

Volgens onderzoeksbureau Gartner geven consumenten dit jaar wereldwijd 6,2 miljard dollar, oftewel 4,3 miljard euro, uit in zogenoemde app stores, webwinkels waar programma's gekocht en gedownload kunnen worden voor mobiele telefoons.

In totaal zullen mensen in 2010 naar verwachting 4,5 miljard van dergelijke toepassingen downloaden, vorig jaar was dit nog 2,5 miljard. Tegen 2013 passeert het aantal apps de 21,6 miljard. Van alle gedownloade programma's is nu nog ongeveer 82 procent gratis, in 2013 zal 87 procent kosteloos te verkrijgen zijn.

Omzet

De app stores, zoals die van Apple, Nokia en Vodafone, waren vorig jaar goed voor een gezamenlijke omzet van ruim 4,2 miljard dollar (2,9 miljard euro).

Aan het eind van 2013 zal dit naar verwachting 29,5 miljard dollar, zo'n 20,5 miljard euro, bedragen. De omzet is zowel afkomstig van betaalde applicaties als van gratis toepassingen die bijvoorbeeld met behulp van advertenties geld weten te genereren.

Spelletjes

Spelletjes zijn het meest in trek, gevolgd door applicaties voor mobiel winkelen en sociale netwerken. "Smartphones worden steeds populairder en consumenten experimenteren graag met allerlei verschillende programma's", zegt Stephanie Baghdassarian van Gartner. Volgens de onderzoekers zullen app stores in 2010 een van de kernactiviteiten van de mobiele sector vormen. "De toepassingen zelf zullen helpen bepalen welke app store straks als winnaar uit de bus komt", denkt Baghdassarian.