

Naam van de dienst/aanpak/project:		Toegankelijke dienstverlening met 'Open Services'		Datum: 25/3/2022
Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable	
<p>Met deze nieuwe aanpak bieden we</p> <p>1/ een tool voor informatie over storingen en omleidingen van bus en tram</p> <p>2/ de mogelijkheid aan derde partijen (vb. appbouwers) om deze stadsdienstverlening digitaal te integreren</p> <p>door</p> <p>1/ de dienstverlening innovatief te ontwikkelen in open service vorm (volgens de <i>API First</i> en <i>Open by Design</i>- principes)</p> <p>2/ een (web)component en webtool te ontwikkelen op de stadswebsite van Gent, waarmee iedereen de open service kan gebruiken</p> <p>3/ te bepalen hoe dergelijke open services innovatief passen in een meer burger- en toekomstgericht lokaal bestuur</p>	<p>Blinde of slechtziende tram- of busreiziger in Gent. Groep die nog op de klassieke hulpmiddelen aangewezen en dus weinig digitaal actief is (zowel inwoner als student, bezoeker of toerist)</p>	<p>Kan zelfstandiger en vlotter omgaan met de gevolgen van geplande en ongeplande hinder en omleidingen van openbaar vervoer (bv. niet-bediende haltes). Is beter en sneller geïnformeerd. Begeeft zich met meer zekerheid en niet nodeloos naar een halte. Ervaart minder ongemak. Moet minder hulp inschakelen. Neemt meer deel aan het maatschappelijk leven.</p> <p><i>Eerste aanname oplossingen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Laagdrempelige mogelijkheden om opvragingen te doen naar accurate, gepersonaliseerde informatie (bv. of een bepaalde lijn of halte normaal bediend wordt) • Persoonlijke toegankelijkheidsvoorkeuren of -noden kunnen aangeven (bv. toegankelijkheidsvoorzieningen van dichtstbijzijnde <i>wel</i> bediende haltes-routes, van voertuigen, of andere nuttige voorzieningen nabij een halte) • Eerste open service, die derden kunnen integreren in andere applicaties of tools <ul style="list-style-type: none"> • Eerste (web) UI component die de open service aanroept • Eerste publieke tool op website Stad Gent <p><i>Impactmeting: 1) Gemiddeld veel minder tijd nodig om informatie in te winnen over omleidingen en hinder specifiek voor 1 lijn of 1 halte. Tijdsmeting en kwaliteitsbevraging bij het testen.</i></p> <p><i>2) Grote verbetering van de accuraatheid van de gegevens voor blinden en slechtzienden, door de gegevens van de open service gedurende een testperiode te vergelijken met de huidige manier van werken (ingesproken info bij stadsmagazine). Afgeleid naar %.</i></p>	<p><i>Aandachtspunt voor tools in het innovatief concept:</i> Blinden en slechtzienden kunnen op standaard smartphone de tool vlot en autonoom gebruiken, zonder andere apps of technologische hulpmiddelen (bv. dankzij text-to-speech en speech-to-text functionaliteit)</p>	
	<p>Blinde of slechtziende tram- of busreiziger in Gent. Groep die wel al vertrouwd en goed uitgerust is met moderne technologische hulpmiddelen (zowel inwoner als student, bezoeker of toerist)</p>	<p>Tram- of busreiziger in Gent met een beperking (zowel inwoner als student, bezoeker of toerist)</p>	<p>Ook het grote publiek kan meegenieten van de nieuwe dienstverlening (<i>principes universal design</i>)</p>	<p><i>Aandachtspunt voor tools in het innovatief concept:</i> We integreren tools maximaal met courante technologische hulpmiddelen. We zorgen dat de gebruiker een minimum aan configuratiehandelingen moet verrichten. (oa. dankzij het gebruik van open standaarden)</p>
	<p>Tram- of busreiziger in Gent (zowel inwoner als student, bezoeker of toerist)</p>	<p>Lokaal bestuur (of regionale actor) in Vlaanderen die de hierboven vermelde open service (hinder en omleidingen van tram en bus) wil repliceren en aanbieden voor een ander grondgebied dan Gent</p>	<p>Het lokaal bestuur, de ICT-dienst of ICT-partner ervan hebben toegang tot de blauwdruk en documentatie over de architectuur voor het ontwikkelen, implementeren, duurzaam (veilig) beheren en repliceren van de open service</p>	<p><i>Aandachtspunt voor tools in het innovatief concept:</i> Bij gebruikstatistieken moeten we het universeel gebruik kunnen onderscheiden van gebruik specifiek door mensen met een beperking</p>
	<p>Lokaal bestuur in Vlaanderen dat haar dienstverlening naar de burger wil verbeteren door ook de stap te zetten naar het aanbieden van open services</p>	<p>Het innovatief concept is verduidelijkt, in de praktijk gedemonstreerd, en haalbaar gemaakt. Lokale besturen begrijpen hoe dienstverleningen in open service vorm werken. Ze hebben toegang tot een inspirerende lijst van voorbeelden, enkele blauwdrukken, en documentatie met de initiële knowhow voor het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren, duurzaam (veilig) beheren en eventueel repliceren van open services.</p> <p><i>Impactmeting: het aantal open services operationeel in Gent, voor vs. na</i></p>	<p>Minimum 1 open service gaat in productie tijdens het project. Stad Gent ontwikkelt visie, methodiek en platform zodat we na het project blijvend bijkomende open services kunnen ontwikkelen.</p>	
	<p>Derde partij (applicatiebouwer, bedrijf, organisatie, vereniging, universiteit, student, ondernemer, enz.) die baat heeft bij het integreren van open services aangeboden door lokale besturen</p>	<p>De geïnteresseerde organisatie of persoon, ICT-verantwoordelijke, ICT-dienst of ICT-partner heeft toegang tot documentatie en een aanspreekpunt over architectuur, integratiemogelijkheden en gebruik van de open services die lokale besturen aanbieden.</p>		