

Bevindingen enquête digitale dienstverlening

Persmoment 17 mei

In Kortrijk kregen 1603 inwoners een enquête in de bus. 534 inwoners vulden ze in.

Prioriteiten voor de digitale toekomst

Memori geeft ons volgende aanbevelingen voor de uitbouw van onze digitale toekomst :

1. het verder uitbouwen van de digitale dienstverlening
2. de website nog verder uitbouwen als toegangspoort tot andere overheden (portaalfunctie)
3. het online opvolgen van meldingen

Kortrijk heeft een hoge digitalisatiegraad

In Kortrijk beschikt maar liefst 81% van de respondenten over internet. Het Belgisch gemiddelde bedraagt 70%. Opvallend is dat in Kortrijk 3 op 5 van de 60-plussers gebruik maakt van internet (voor de regio is dit 2 op 5). Dit is vermoedelijk te danken aan de gratis internetopleidingen (Citizen First) waaraan ongeveer 3700 mensen hebben deelgenomen maar ook aan de surfhoeken van het OCMW en allerlei acties van dienstencentra om internet toegankelijker te maken. Laaggeschoolden maken ook bij ons minder gebruik van het internet (slechts 41% tov 81% gemiddeld).

*Werken aan **het dichten van de digitale kloof** blijft dus een aandachtspunt.*

1777 : integraal gebruik van website en telefoon

De Memori enquête toont ook dat de telefoon als communicatiekanaal belangrijk blijft. Via het unieke nummer 1777 tracht onze stad zo snel mogelijk in te spelen op allerhande vragen van haar inwoners. Baliemedewerkers assisteren inwoners telefonisch door gebruik te maken van de stedelijke website voor info en verwijzen/ondersteunen ook bij het invullen van formulieren op de website (E-loket,...). Via een eenvoudige vraag over openingsuren proberen we mensen de weg te wijzen naar de website en de elektronische mogelijkheden om daar reeds een inschrijving te doen, een attest op te vragen of een verhuis te melden.

Stadskrant nog steeds populair

Burgers zoeken informatie vooral via de stadskrant en de website : 72% resp. 61%. Dit zijn de belangrijkste kanalen waarlangs men informatie wenst te bekomen. De **voorkeurkanalen** verschillen sterk naargelang het **type informatie of dienst**: 69% van de respondenten geeft voorkeur aan de website voor het opzoeken van praktische informatie over stedelijke diensten. Voor info i.v.m. vrijetijd geeft 69% voorkeur aan folders/stadskrant en 51% voor de website. Voor info i.v.m. bouw- en renovatiepremies geeft 63% voorkeur voor het loket en 49% voor website. 60% geeft de voorkeur aan de telefoon voor het melden van defecten.