

Externe zaken

Ter publicatie: 17 mei 2010

Conclusies van bevraging e-dienstverlening

Beste Persrelatie

In januari van dit jaar kregen 1624 Waregemnaars een enquêteformulier over de (digitale) dienstverlening in de bus. Niet minder dan 620 inwoners beantwoordden alle vragen. Een heel hoog aantal respondenten, daarom heeft de bevraging over de (e-)dienstverlening nuttige resultaten opgeleverd. Zowel over onze communicatie als onze dienstverlening.

Stadswinkel

De stadswinkel is zowel letterlijk als figuurlijk in opbouw. Vanuit de enquête blijkt dat er ook effectief een draagvlak is voor dit project. 80% van onze inwoners vindt één centraal loket immers handig. Daarenboven blijken onze inwoners ook heel tevreden over de huidige contacten: zowel het onthaal aan de balie (97%), het telefonisch contact (94%) als de doorverwijzing naar andere diensten (96%) scoren zeer hoog. Door de opzet van de stadswinkel moet deze tevredenheid minstens even hoog blijven.

Baliefuncties blijven in deze technologische tijd heel belangrijk. Voor nogal wat contacten met het stadsbestuur blijkt de dienst zelf een niet te onderschatten kanaal. Aanvragen van attesten (77%) en info over premies (56%) spreken voor zich.

Papier of digitaal

Alhoewel het stadsbestuur de laatste jaren flink inzet op de digitale dienstverlening, worden ook de papieren middelen niet verwaarloosd. En terecht zo blijkt, want niet alleen is het stedelijk infoblad koploper als medium waarin de inwoners informatie zoeken (70%), ook folders en flyers blijven een belangrijk kanaal als het over vrijetijdinfo gaat. 50% van de inwoners zoekt ook nog steeds zijn informatie in het wekelijkse stadsinfo in het Gouden Blad.

Waregem blijft ook inzetten op nogal wat verschillende communicatiekanalen. Daar hoort ook nog steeds WTV-teletekst bij. 10% van onze inwoners zoekt hier immers zijn informatie op. Een niet te verwaarlozen groep, wat ook blijkt uit tal van andere studies

Website

Zoals ook bij de andere deelnemers van deze bevraging blijkt, wint de stedelijke website aan terrein. Niet alleen als pure informatiebron, maar ook als interactief platform. Ongeveer 70% wil een verdere uitbouw van de online formulieren, iets wat ook het stadsbestuur na aan het hart ligt.

Geen SMS

Niet alles wat technologie is, blinkt automatisch. Uit deze studie blijkt bijvoorbeeld dat weinig inwoners zitten te wachten op bijvoorbeeld informatie per SMS. Dit is een duidelijk signaal van de bevolking, iets wat niet genegeerd zal worden.

De conclusie van deze bevraging is dat het stadsbestuur in veel zaken een bevestiging ziet van het huidige beleid, maar zeker niet blind mag zijn voor zaken waarop de Waregemnaars niet zitten op te wachten. Uit alles blijkt ook dat dienstverlening zeker niet alleen digitaal of op papier verloopt, maar dat persoonlijk contact zeker belangrijk blijft.

Meer informatie

Schepen van informatie en informatica

Pietro Iacopucci

M 0478 47 73 41

pietro.iacopucci@waregem.be