



Afdeling Programma Stad & Stadhuis
Onderwerp Programma publieke dienstverlening;
evaluatieonderzoek website gebruik

Bezoekadres
Waagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

Aan de leden van de Raad van de
gemeente Groningen
te GRONINGEN

Wij zijn met het
openbaar vervoer
bereikbaar, buslijnen 1,
2, 3, 5, 6, 11, 13, 16

Informatie over
vertrektijden krijgt u via
0900-92 92

Telefoon (050) 367 7003 Bijlage(n)

Ons kenmerk BD 12.3275685

In uw antwoord graag
datum en kenmerk
vermelden.

Datum = **4 OKT 2012** Uw brief van

Uw kenmerk

E-mailadres
bestuursdienst@bsd.Gro
ningen.nl

Website
www.groningen.nl

Geachte heer, mevrouw,

Inleiding

Met deze brief willen we u informeren over het recentelijk gehouden evaluatie-onderzoek naar het gebruik van de vernieuwde gemeentelijke website. In oktober 2010 is deze in gebruik genomen. Omdat we in het collegeprogramma 2010-2014 hebben aangekondigd dat we regelmatig zullen onderzoeken of we voldoen aan de servicenormen zoals verwoord in de visie publieke dienstverlening, hebben we aan de gebruikers van de site gevraagd de website als totaal en op specifieke functionaliteiten (informatie zoeken en aanvragen diensten of producten) te waarderen.

Resultaten

Het klanttevredenheidsonderzoek naar de gemeentelijke website is gehouden om met name de klantwaardering te kunnen vast stellen. Het was de eerste keer dat de gemeentelijke website, die eind 2010 werd vernieuwd, meedeed aan een dergelijk onderzoek. De belangrijkste uitkomsten:

- Bijna 65% van de Groningers heeft het afgelopen jaar de site bezocht; 35 % heeft de site langer dan een jaar geleden bezocht, kent de site niet of heeft hem niet bezocht. Overigens blijkt uit onze webstatistieken dat in 2011 de website 1.7 mln. bezoekers heeft getrokken die 5.5 mln. pagina's hebben bezocht; bijna 800.000 bezoekers kwamen daarvan uit Groningen. Geconcludeerd kan worden dat Groningers die de website bezoeken, dat meerder malen per jaar doen.
- De site wordt het meest gebruikt om informatie in te winnen; daarnaast voor het maken van een afspraak of voor het indienen van een digitale aanvraag. Het vergaren van nieuws wordt weinig genoemd als doel om de website te bezoeken.
- De website is goed te herkennen als site van de gemeente, goed leesbaar de informatie is goed te begrijpen en de site is prettig om te zien.

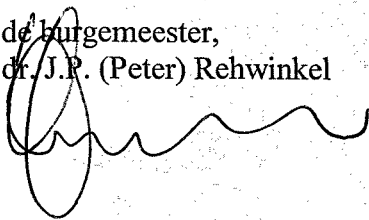
- Ruim zeven van de tien respondenten vindt de website gemakkelijk in het gebruik. Dat geldt ook voor de groep die een transactie heeft afgerond.
- Op basis van het onderzoek scoort de site op alle gemeten aspecten een cijfer van 7 of hoger; als het om het leveren van producten of diensten gaat is de waardering - zowel voor de afzonderlijke aspecten als totaal - nog hoger (gem. 7.7) maar de groep die de site bezoekt om informatie te krijgen, is minder tevreden. De algemene waardering is een 6.2. Dit hangt samen met de uitkomst dat eenderde van deze groep niet op de site gevonden heeft wat ze zochten of geen geslaagde transactie heeft kunnen afronden.

Vervolg

Omdat Internet een belangrijk kanaal is voor dienstverlening en communicatie willen we de komende jaren de e-dienstverlening verder uitbouwen. Daar waar mogelijk willen we de burger zelf zoveel mogelijk laten doen via het Internet, op het moment dat het de burger past. Optimale organisatie van gemeentelijke informatie op de website is in dat verband van bijzonder belang. Verbetering hiervan is een continu proces waarbij kennismanagement een rol speelt. Ook betrekken we hierbij de feedback van de gebruikers zoals die uit de onderzoeksresultaten naar voren komt. De aanbevelingen uit het onderzoek over o.a. snelheid en vindbaarheid gebruiken we om de website te verbeteren. In 2013 zullen we een nieuw klanttevredenheidsonderzoek naar de website uitvoeren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys

