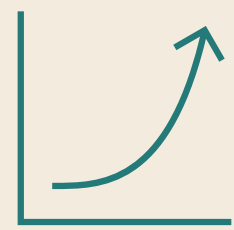




Tevredenheid burgers over de online dienstverlening van hun gemeente

1 Situering

Wereldwijde stijging van online diensten in de laatste decennia



Reden:

- Groei ICT
- COVID-19 pandemie



2 Methode



Burgers $\rightarrow$ Online enquête $\rightarrow$ n = 247



52

= geen ervaring online dienstverlening



195

= ervaring online dienstverlening

$\rightarrow$ Beschrijvende statistieken & PLS-SEM

3 Resultaten

7,54

Algemene tevredenheid over de gemeente

7,10

Algemene tevredenheid online dienstverlening

7,05

Algemene tevredenheid dienstverlening



Significante factoren:

Informatiekwaliteit

Servicekwaliteit

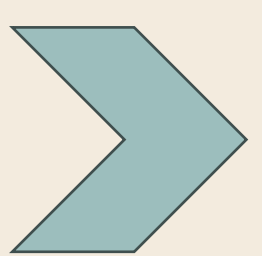
Waargenomen gebruiksgemak

(+) invloed op **Tevredenheid**

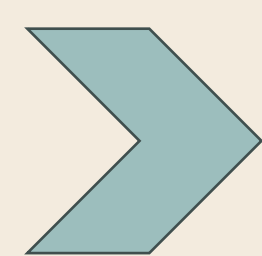
Tevredenheid

(+) invloed op **Intentie tot verder gebruik**

4 Conclusie



Wanneer gebruikers de informatie als betrouwbaar, de online dienstverlening als kwalitatief en het systeem als gebruiksvriendelijk ervaren, leidt dit tot een hogere **tevredenheid**.



Wanneer gebruikers voldoende tevreden zijn met de dienst zijn ze eerder geneigd om online dienstverlening te **blijven gebruiken**.