



Gemeente
Hillegom



Rapportage Digipanel Hillegom

Onderzoek Social Media



Opdrachtgever: Gemeente Hillegom

Datum: Februari 2023

Projectnummer: 2022495

Auteurs: Carlijn van de Pas & Britt van Dongen



Achtergrond

Aanleiding en doel

In opdracht van de gemeente Hillegom heeft DirectResearch een onderzoek uitgevoerd voor de social media van de gemeente. De gemeente Hillegom wil graag meer te weten komen over de wensen en behoeften van de inwoners op het gebied van social media. In het onderzoek is onder andere het social media gedrag van inwoners uitgevraagd, alsmede de wensen en behoeften op social media met betrekking tot de kanalen van de gemeente.

Methode

- Kwantitatief online onderzoek
- Online research tool van DirectResearch
- Maximaal 10 vragen

Periode

16 t/m 29 januari 2023

Doelgroep

- De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeente Hillegom.

Bron

- Digipanel Hillegom

Respons

Digipanel

- Bruto steekproef: n=495
- Netto steekproef: n=225 (45%)

Open link

- Netto steekproef: n=22

  Significant hoger/lager t.o.v andere leeftijdsgroepen

Conclusies



Conclusies



Inwoners van de gemeente Lisse zijn actief op social media; met een sterke voorkeur voor berichten met foto's

Whatsapp, Facebook en YouTube zijn de meest gebruikte social media kanalen. Leeftijd blijkt een belangrijke indicator te zijn van het gebruik van social media kanalen. Jongere inwoners maken vaker gebruik van Instagram en TikTok. Daarbij heeft de ruime meerderheid (81%) een voorkeur voor berichten op social media met een plaatje. De inwoners van de gemeente Hillegom zijn het meest actief op social media in de avonduren, vanaf 18.00uur en later is ruim 84% online actief.



Social media kanalen van de gemeente Hillegom; Facebook het meest gevolgd, Twitter het best beoordeeld.

Facebook is veruit het meest bekende social media kanaal van de gemeente Hillegom, en wordt beoordeeld met een voldoende rapportcijfer van 6,4 gemiddeld. Meer dan de helft (51%) van de ondervraagden volgt naar eigen zeggen de Facebook pagina van de gemeente Hillegom. Over alle kanalen wordt genoemd dat de postfrequentie niet hoog ligt.



Inhoud berichtgeving; er bestaat een breed scala aan interesses onder inwoners gemeente Hillegom

Zo bekijkt men graag informatie over onderwerpen zoals projecten in de gemeente, (weg)werkzaamheden, en algemeen nieuws. Inwoners waren met mindere mate geïnteresseerd in berichten vanuit andere betrokken organisaties en instellingen. Verder hadden ook serviceberichten minder vaak de voorkeur voor sociale media. Ruim driekwart geeft aan dat zij graag berichten zien met een foto. Eén op de vier inwoners ziet graag een bericht met een video. Berichten die daarnaast gepaard gaan met tekst heeft de voorkeur, slechts een minderheid van 3% wil geen tekst bij de berichten

Resultaten

Algemeen social media gedrag

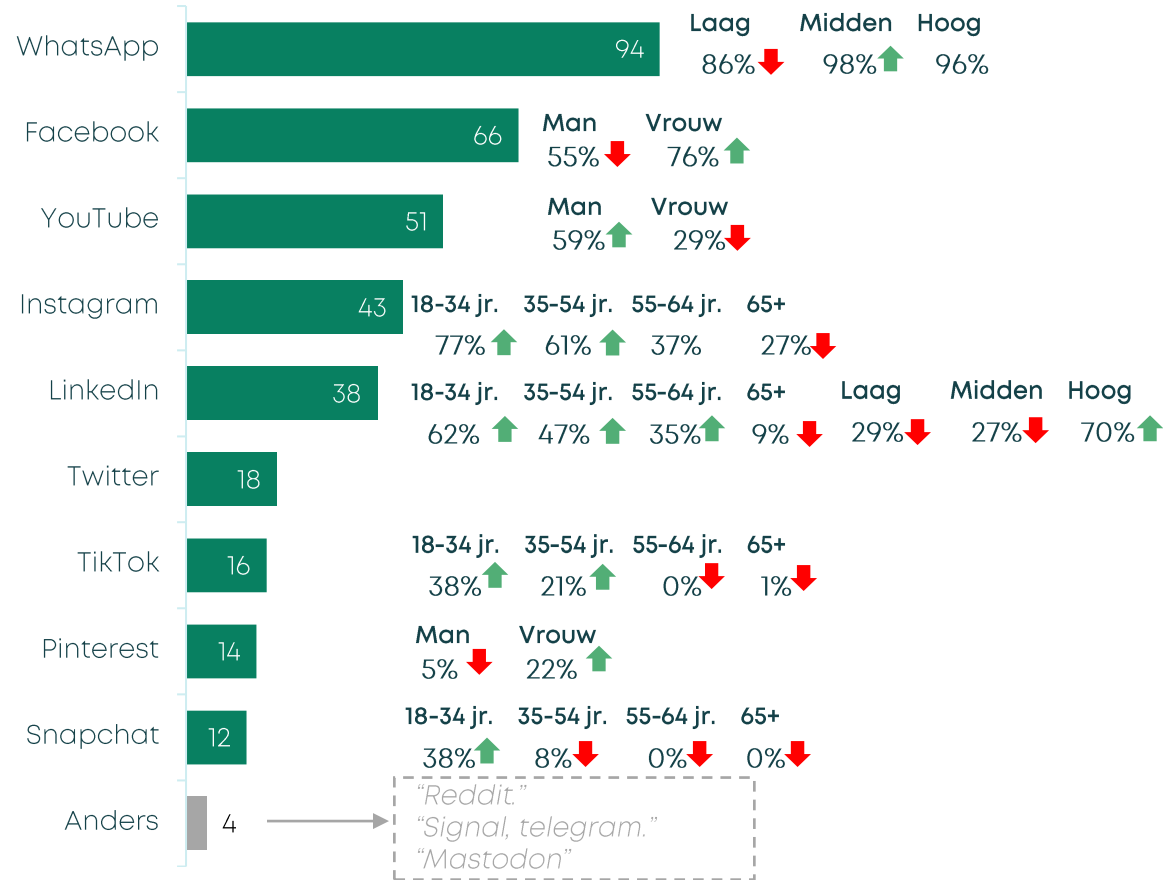




Whatsapp, Facebook en YouTube zijn de meest gebruikte kanalen onder, social media gebruikende, inwoners.

Het gebruik van sociale media verschilt per leeftijdsgroep. Zo maken de jongeren in Hillegom (18-34 jaar) vaker gebruik van Instagram dan de 65-plussers. LinkedIn daarentegen is meer besteed aan de werkende leeftijdsgroepen van 18 jaar t/m 56 jaar en hoogopgeleiden. Whatsapp is over alle leeftijdsgroepen heen het meest gebruikte kanaal. Doorgaans is men het meest actief op social media in de avonduren.

Gebruik social media kanalen (%)



Tijdstip gebruik social media (%)

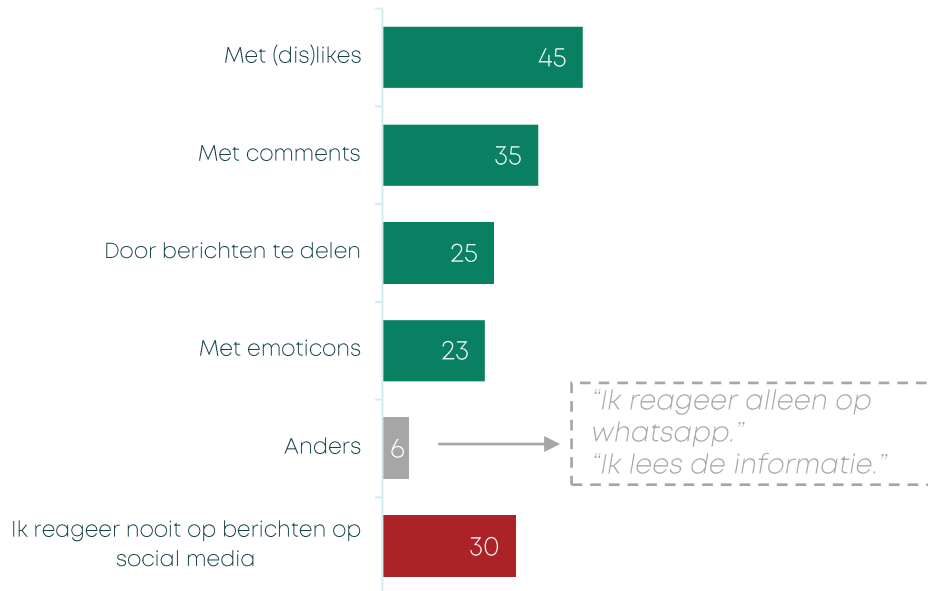




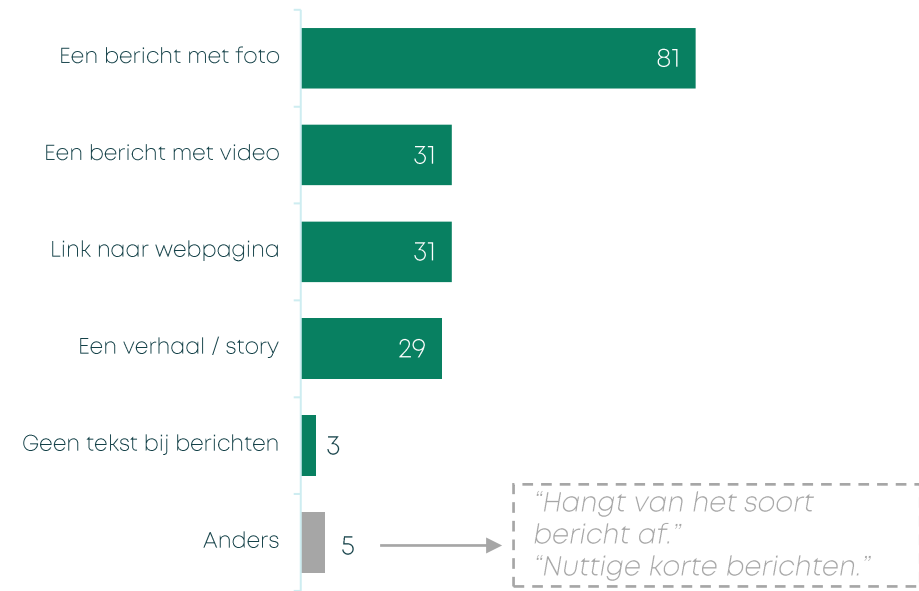
Ruim driekwart van de inwoners ziet graag berichten met een foto op social media.

De interactie op social media bestaat het meeste uit (dis)likes. Bijna een derde deel van de inwoners reageert nooit op berichten op social media. Meer dan driekwart van de inwoners geeft de voorkeur aan berichten met een foto.

Reageren social media (%)



Voorkeur berichten social media (%)



Resultaten Social media gemeente



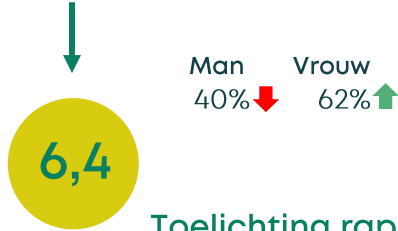


Inwoners van Hillegom die de facebook pagina volgen beoordelen deze met een voldoende rapportcijfer van 6,4.

In dit onderzoek geeft 19% aan geen enkel kanaal van de gemeente Hillegom.

Facebook

***51%** Volgt het Facebook kanaal van de gemeente



6,4

Toelichting rapportcijfer (n=90)

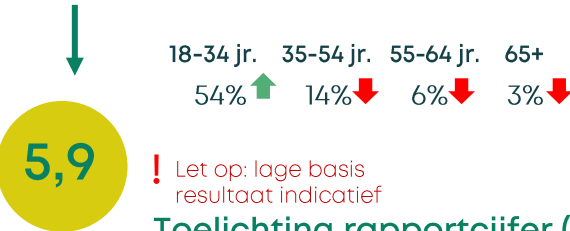
"Duidelijk en goed toegankelijk."

"Ik zie niet vaak berichten van de gemeente op mijn Facebook pagina verschijnen."

"Een goede afwisseling van adviezen, informatie, aandachtspunten en heuglijke gebeurtenissen."

Instagram

***18%** Volgt het Instagram kanaal van de gemeente



5,9

! Let op: lage basis resultaat indicatief

Toelichting rapportcijfer (n=19)

"De frequentie van content is vrij laag."

"Nuttige en leuke promotie van het dorp."

"Ik mis hier een terugkoppeling. Wordt deze input meegenomen in de gemeente besluiten?"

Twitter

***4%** Volgt het Twitter kanaal van de gemeente



6,6

! Let op: lage basis resultaat indicatief

Toelichting rapportcijfer (n=13)

"Berichten zijn duidelijk en informatief, maar misschien vaker posten: positief nieuws is ook welkom."

"Er zijn niet veel tweets"

"Up to date en snel antwoord."

**Het aandeel volgers is een overschatting van de werkelijkheid; deelnemers van het onderzoek zijn inwoners van Hillegom die zich hebben aangemeld voor het inwonerspanel van Hillegom, naar verwachting zijn zij bovengemiddeld betrokken bij zaken die gerelateerd zijn aan de gemeente wat een verklaring is van het hoge percentage Social media volgers in dit onderzoek.*



Indien men geen van Hillegom's social media kanalen volgt dan gebruiken zij meestal een ander kanaal of waren zij er niet mee bekend dat Hillegom een social media kanaal heeft.

19%

Volgt de gemeente niet op social media



Waarom volg je Hillegom niet op social media?

Ander kanaal

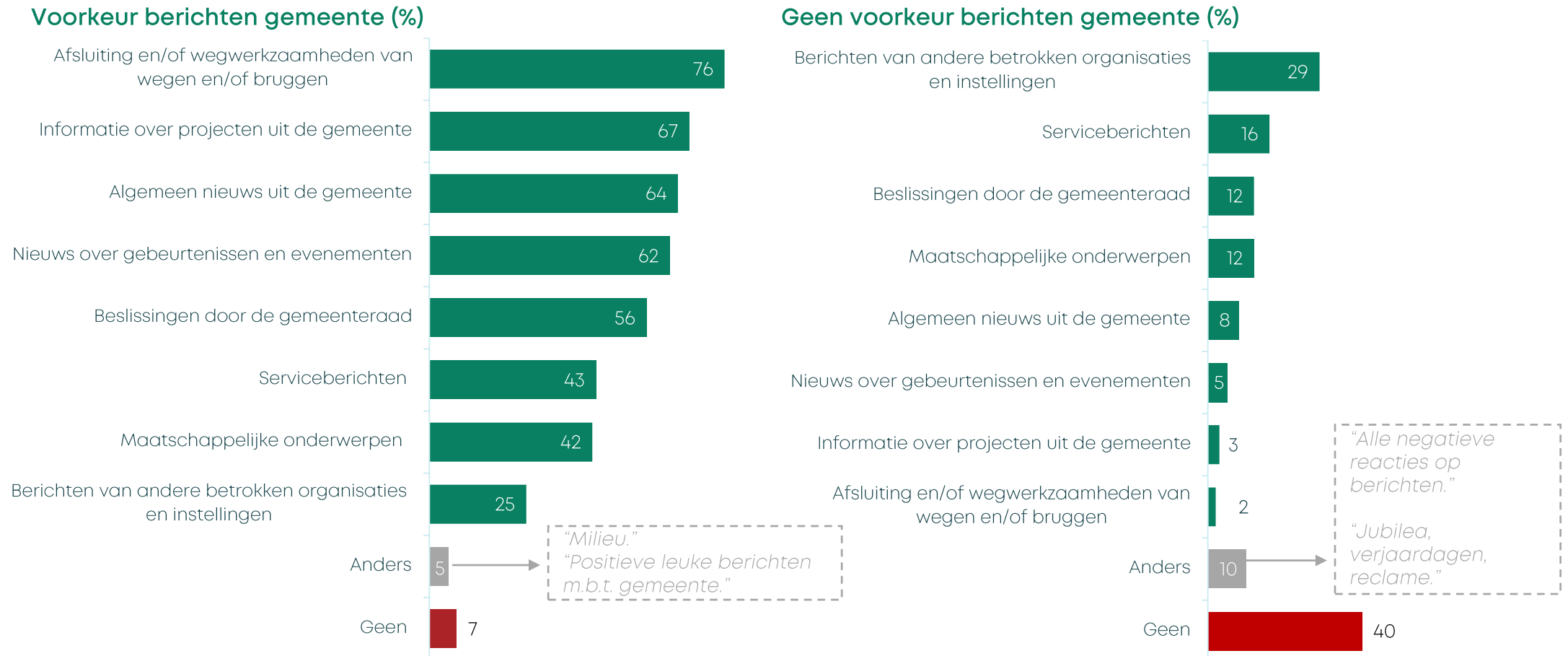
- *"Als ik iets wil weten kijk ik op de site van de gemeente."*
- *"Het geen formele kanalen zijn."*
- *"Ik informatiestromen probeer te beperken. Als ik informatie nodig heb zoek ik het op. De wekelijkse gemeenteberichten vind ik genoeg feed."*
- *"Geen specifieke reden, ik lees de Hillegommer voor de berichten."*

Niet mee bekend

- *"Onbekend mee."*
- *"Was me niet bekend"*
- *"Ik niet wist dat de gemeente op social media actief is."*



Inwoners hebben het meest interesse in informatie over wegwerkzaamheden. Men heeft in mindere mate interesse in berichten van andere organisaties.





Overige tips en ideeën

Tips en/of ideeën

Interactiviteit

- “Maak er een platform van waar mensen ook hun eigen vragen kunnen stellen of makkelijk kunnen reageren, maar het is ook belangrijk om te **reageren op reacties** die bij de items geplaatst worden.”
- “**Doe ook iets met de reacties** van mensen die de moeite nemen te reageren.”

Duidelijk taalgebruik

- “Gebruik **duidelijke, begrijpelijke** leesbare taal, dus niet te ambtelijk.”
- “Houd het luchtig gezellig, uitnodigend en leuk!”
- “Let op het taalgebruik. Maak het vooral **toegankelijk**.”

Meerdere informatiekanalen gebruiken

- “Blijf ook de bestaande kanalen gebruiken, zoals **Post en krant**.”
- “Een bericht/ verwijzing in de **weekbladen** dat er een facebook pagina bestaat.”
- “**Houd rekening met mensen die niet aan social media doen**, zij mogen geen info missen.”

Achtergrond





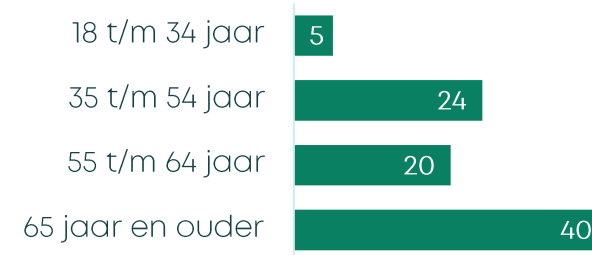
Bijlage: Profiel respons (n=247)

Hieronder staan de ongewogen kenmerken van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau weergegeven. In de rapportage zijn de resultaten gewogen naar een representatieve afspiegeling voor de gemeente Hillegom, op basis van geslacht en leeftijd.

Geslacht



Leeftijd (%)



Opleidingsniveau (%)

