



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Gemeentegids

Burgers informeren

De gemeente Papendrecht brengt – net als vele andere gemeenten – elk jaar een gemeentegids uit. Deze staat als digitale versie op de website van de gemeente Papendrecht en wordt ook als gedrukte versie huis-aan-huis verspreid onder alle inwoners van Papendrecht (zonder 'nee-nee-sticker' op de brievenbus).

Wat vinden de inwoners van deze gemeentegids? Kennen zij de gids? Hoe vaak gebruiken ze hem? Vinden zij hem goed bruikbaar? En wat zou er anders/beter kunnen? Kortom, is er nog steeds behoefte aan een huis-aan-huis verspreide, gedrukte versie van de gemeentegids of is alleen een digitale versie ook toereikend? Die biedt de gemeente Papendrecht namelijk aan via haar website. Daarnaast is er ook een gemeentegids-app ontwikkeld die inwoners op hun smartphone kunnen installeren. De tijden veranderen en hiermee ook de behoeften van de inwoners van Papendrecht. Wat is volgens de inwoners de meest geschikte manier om de informatie uit de gemeentegids aan te bieden? Deze vragen hebben we in juli 2014 voorgelegd aan de deelnemers van het Bewonerspanel Papendrecht. Van de 525 deelnemers hebben 310 personen de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 59%.

Inhoud:

1. Conclusies
2. Figuren en tabellen

Bewonerspanel Papendrecht

Een digitaal panel met inwoners van Papendrecht van 12 jaar en ouder die zichzelf hebben aangemeld en die graag hun mening geven via korte internetenquêtes. Dit is wat anders dan een representatieve steekproef onder de totale bevolking. Het Bewonerspanel is uitermate geschikt om verschillende soorten meningen te inventariseren en om een eerste globale indruk te krijgen van de mate waarin die meningen onder de bevolking voorkomen. Afhankelijk van de onderzoeksvraag en -doelgroep, is het mogelijk om een specifieke doelgroep te selecteren of alle deelnemers aan het panel te benaderen. Een handig instrument om even kort en snel de mening van de bevolking te peilen.

1 Conclusies

Papieren gemeentegids

Vrijwel alle deelnemers aan het Bewonerspanel zijn bekend met de gemeentegids die huis-aan-huis bezorgd wordt. En ook bijna iedereen bewaart de gids.

Eén derde bewaart de gemeentegids wel, maar kijkt er eigenlijk (bijna) nooit in. De rest kijkt er over het algemeen een paar keer per jaar in. Vooral informatie over instellingen en verenigingen is voor ruim driekwart van de deelnemers interessant, gevolgd door informatie over gemeentelijke dienstverlening (66%) en de plattegrond van Papendrecht (63%).

Degenen die de gemeentegids wel eens inkijken zijn vrij tevreden over de gids en waarderen hem met het rapportcijfer 7,5.

Degenen die de gids (bijna) nooit gebruiken zeggen de informatie uit de gemeentegids niet nodig te hebben en anders zoeken ze de informatie liever op het internet.

Digitale gemeentegids

De digitale gemeentegids is minder bekend. Een derde (36%) kent deze. De digitale gemeentegids bestaat uit verschillende onderdelen. De gemeentelijke informatie (26%) en het overzicht van adressen van verenigingen en instellingen (23%) zijn bij een kwart bekend. De andere onderdelen zijn minder bekend. De bekendheid van het straatnamenregister is met 16% minder groot. Het E-book, de digitale versie van de papieren gids, is kent slechts 2%.

Degenen die de digitale gemeentegids (bijna) nooit bekijken zeggen de informatie niet nodig te hebben en anders zoeken ze de informatie liever op in de papieren gemeentegids.



Gemeentegids-app

De app is nog erg onbekend. Slechts 4% van het Bewonerspanel weet van het bestaan af.

Huidig zoekgedrag

Gemeentelijke informatie zoekt het Bewonerspanel momenteel vooral via de website van de gemeente (62%) en/of via de papieren gemeentegids (54%). Informatie over verenigingen en instellingen zoeken zij vooral via Google (52%) of ook in de papieren gemeentegids (52%). De digitale gemeentegids wordt voor beide zaken nog niet zo veel gebruikt (respectievelijk 16% en 12%). Onder degenen die de digitale gemeentegids kennen, ligt het gebruik wel iets hoger (respectievelijk 36% en 26%).

Voorkeur voor papier of digitaal?

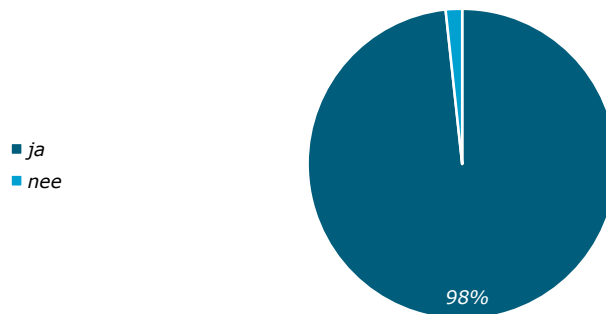
De meningen zijn verdeeld over de manier waarop de gemeente de gemeentegids het beste zou kunnen verspreiden. Een aanzienlijke groep (54%) vindt dat de papieren gemeentegids moet blijven bestaan (45% wil deze huis-aan-huis verspreid hebben, 9% wil dat deze op bepaalde centrale locaties afgehaald kan worden). Echter, een bijna even grote groep inwoners (40%) geeft de voorkeur aan een digitale gemeentegids op de website van de gemeente¹. Op basis van deze gegevens raden wij aan om de papieren gemeentegids voorlopig in stand te houden. Deze gegevens zijn gebaseerd zijn op onderzoek onder het Bewonerspanel en dit zijn mensen die redelijk internet-minded zijn. Het valt te verwachten dat de voorkeur voor een papieren gemeentegids nog iets groter zal zijn onder inwoners die niet zo internet-minded zijn.

Er hoeft niets gewijzigd te worden aan de inhoud van de gemeentegids. Vrijwel niemand geeft aan informatie te missen (4%) of informatie overbodig te vinden (2%).

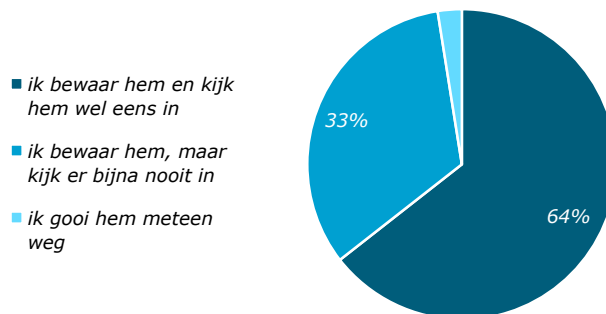
2 Figuren en tabellen

Papieren gemeentegids

Figuur 1 Bekendheid gemeentegids



Figuur 2 Wat doet u met de gemeentegids?



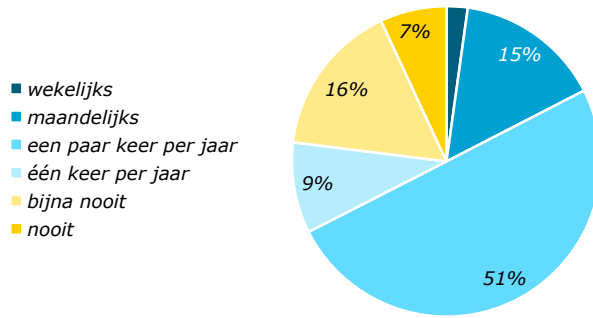
Toelichting: exclusief degenen die de gemeentegids niet thuisbezorgd krijgen



¹ Vooral 60-plussers hebben een sterke voorkeur voor een papieren (huis-aan-huis) bezorgde gemeentegids; slechts drie op de tien hebben een voorkeur voor digitaal. Maar ook onder 35-59 jarigen is nog een aanzienlijke groep met een voorkeur voor papier (45%), zij het dat deze groep ongeveer even groot is als de groep met een voorkeur voor digitaal (49%). Jongere inwoners 18 – 34 jaar) geven relatief vaak aan helemaal geen behoefte te hebben aan een gemeentegids (29%) en daarnaast kiest een derde voor digitaal en een kwart voor papier.

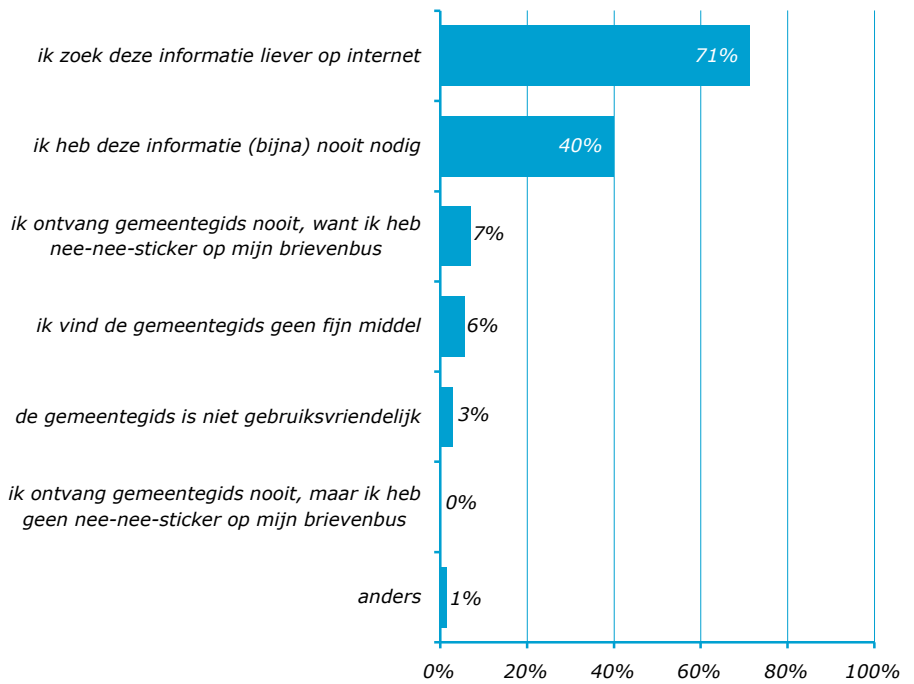


Figuur 3 Hoe vaak kijkt u de gemeentegids in?



Toelichting: in % van degenen die de gemeentegids kennen

Figuur 4 Redenen om niet in de gemeentegids te kijken

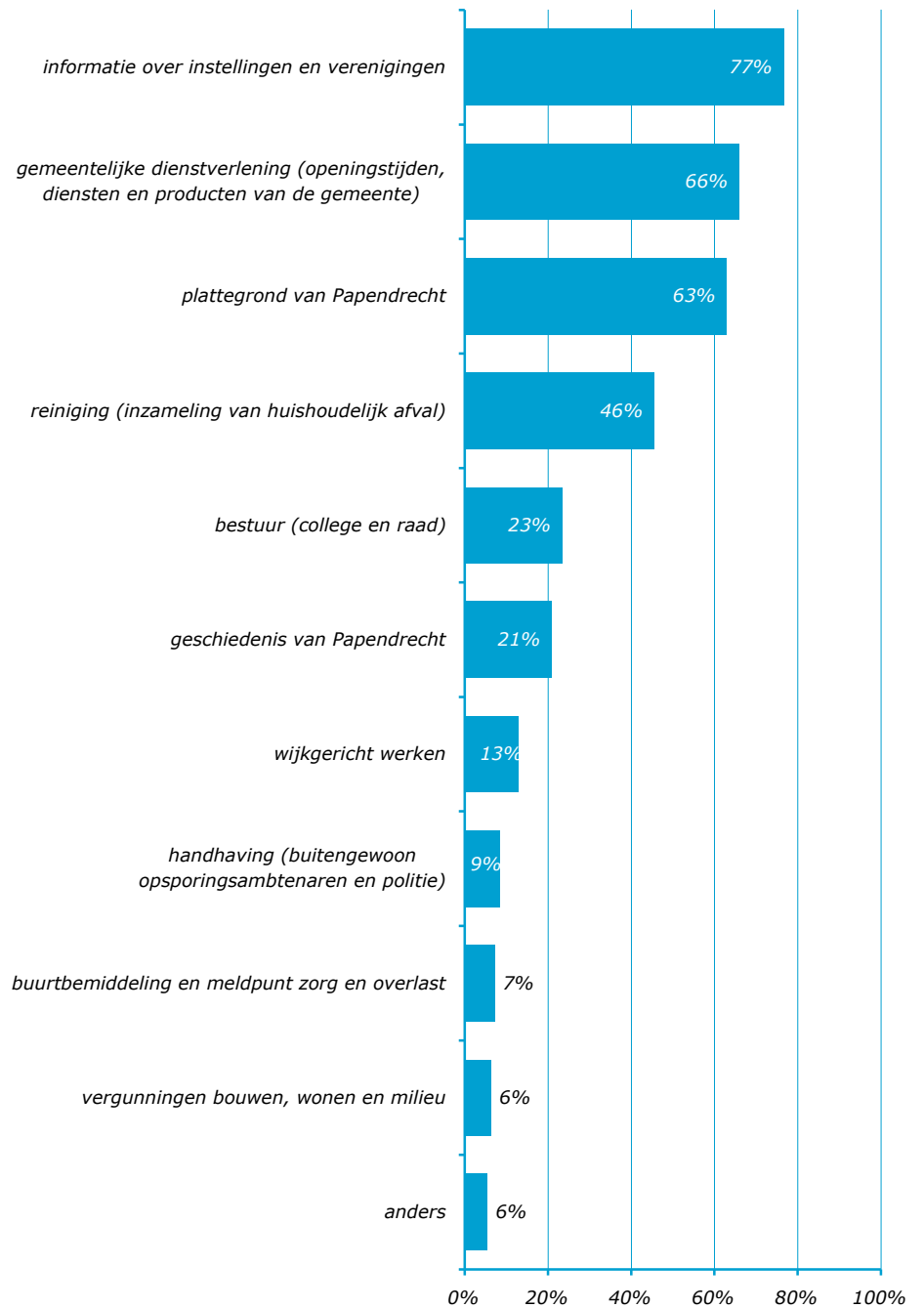


Toelichting: in % van degenen die de gemeentegids wel kennen maar er (bijna) nooit in kijken



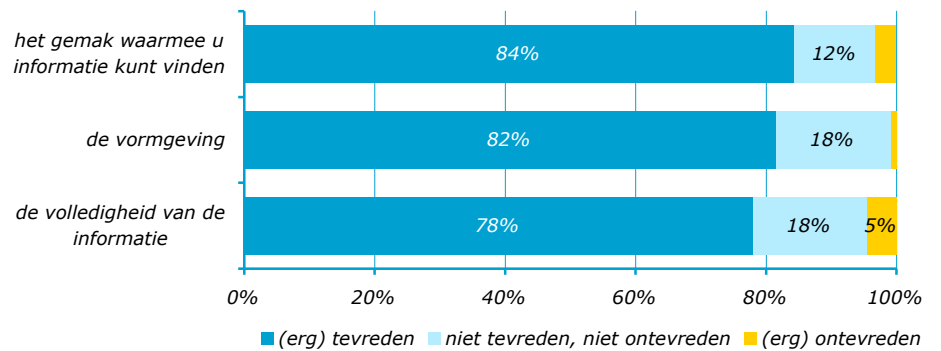


Figuur 5 Bekeken onderdelen van de gemeentegids



Toelichting: in % van degenen die minstens één keer per jaar in de gemeentegids kijken

Figuur 6 Tevredenheid over de gemeentegids over...



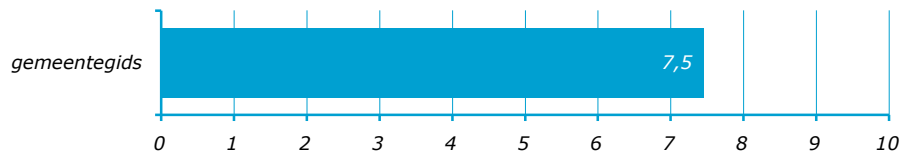
Toelichting: in % van degenen die minstens één keer per jaar in de gemeentegids kijken



Partner voor beleid

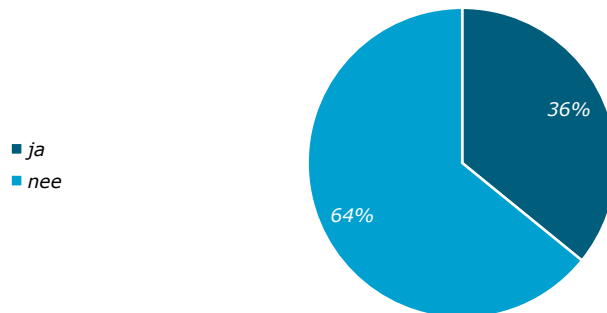


Figuur 7 Rapportcijfer

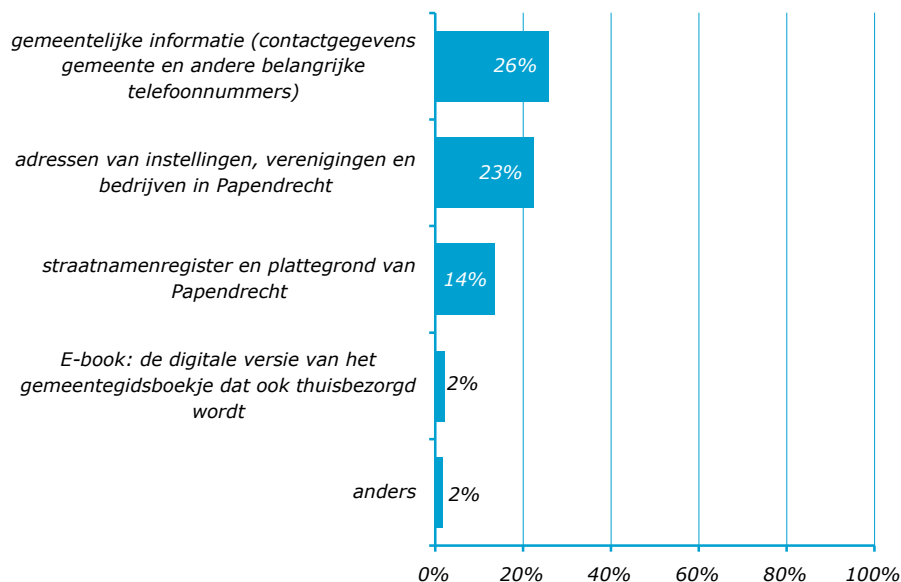


Digitale gemeentegids

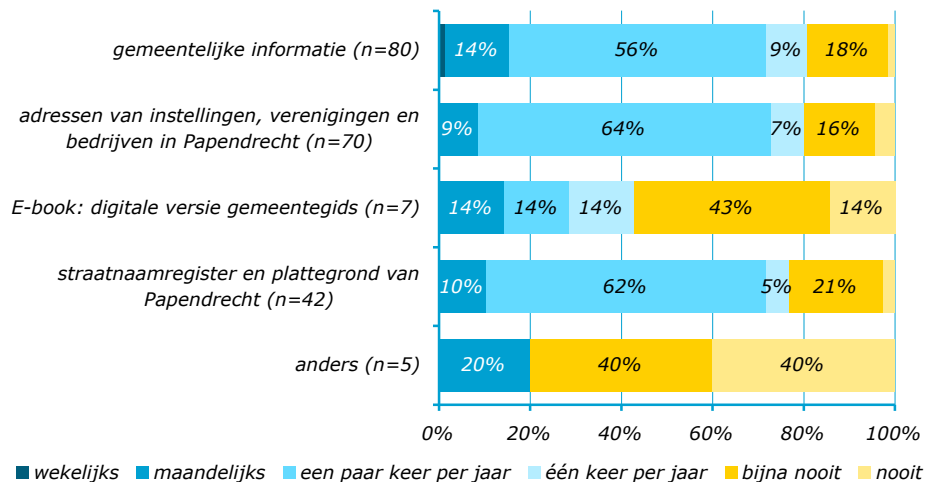
Figuur 8 Bekendheid digitale gemeentegids



Figuur 9 Bekendheid per onderdeel van de digitale gemeentegids



Figuur 10 Hoe vaak kijkt u in de digitale gemeentegids naar...



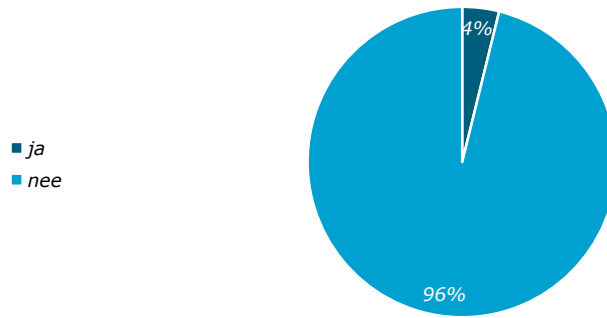
Partner voor beleid

Toelichting: in % van degenen die het betreffende onderdeel van de digitale gemeentegids kennen



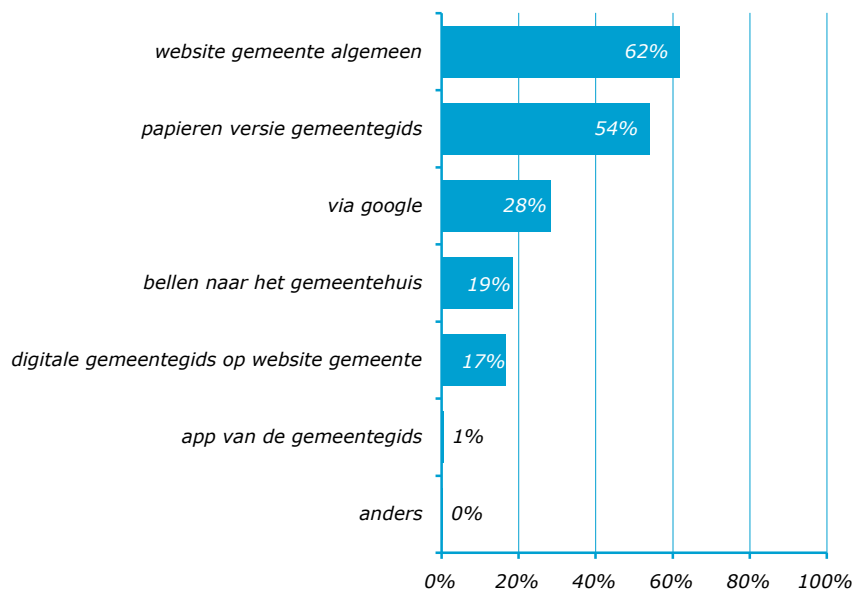
Gemeentegids-app

Figuur 11 Bekendheid gemeentegids-app

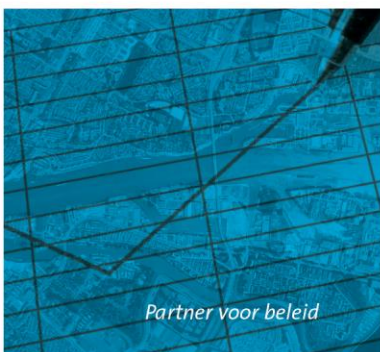
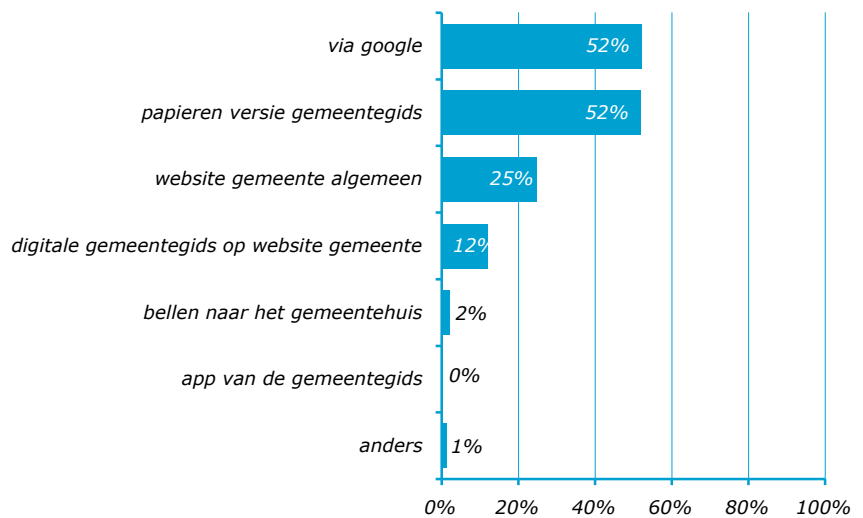


Wensen en behoeften

Figuur 12 Waar informatie zoeken over gemeente?



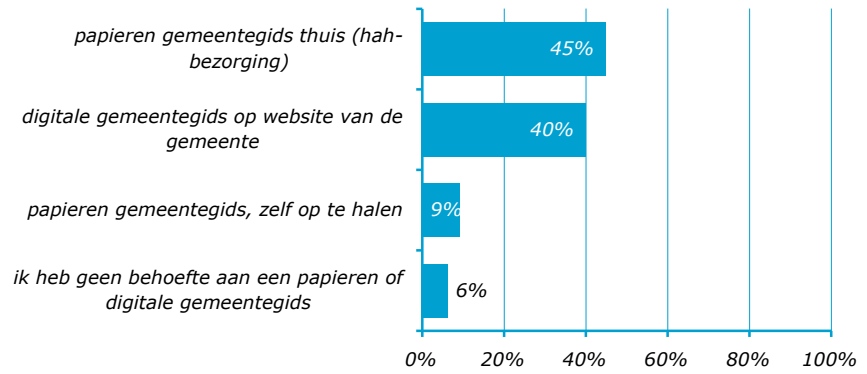
Figuur 13 Waar informatie zoeken over verenigingen en instellingen



Partner voor beleid



Figuur 14 Voorkeur voor verspreiding

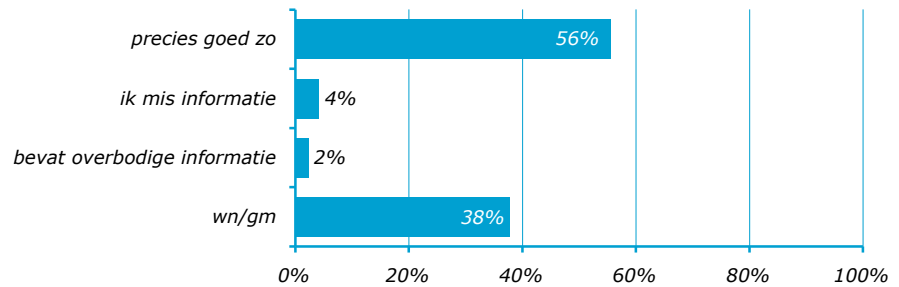


Tabel 15 Voorkeur afhaallocatie

afhaallocatie	aantal keer genoemd
gemeentehuis	15
bibliotheek	7
supermarkt	5



Figuur 16 Zit de juiste informatie in de gemeentegids?



Tabel 16 Verbetertips aangedragen door het Bewonerspanel

onderwerp	aantal keer genoemd
papieren versie houden met trefwoordenregister (7x genoemd) en losse inlegvellen voor tussentijdse veranderingen (4x genoemd)	21
Erg tevreden: geen suggesties	11
(voornamelijk) digitaal en papier blijven aanbieden	6
geen papieren versie meer	5
Ik ga ook de app proberen	3
De plattegrond groter, namen duidelijker afdrukken.	2

drs. I.A.C. Soffers
W. van den Boogaard
oktober 2014

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Partner voor beleid