



gemeente  
TEYLINGEN



# Rapportage Team Teylingen

Onderzoek social media



Opdrachtgever: Gemeente Teylingen

Datum: Februari 2023

Projectnummer: 2022495

Auteurs: Carlijn van de Pas & Britt van Dongen



# Achtergrond

## Aanleiding en doel

In opdracht van de gemeente Teylingen heeft DirectResearch een onderzoek uitgevoerd voor de social media van de gemeente. De gemeente Teylingen 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 Teylingen.

### Bron

- Digipanel Team Teylingen
- Open link

### Respons

#### Digipanel

- Bruto steekproef: n=1.167
- Netto steekproef: n=453 (39%)

#### Open link

- Netto steekproef: n=54

Significanties zijn als volgt weergegeven:

  Significant hoger/lager t.o.v andere leeftijdsgroepen

# Conclusies



# Conclusies



## **Inwoners van de gemeente Teylingen zijn actief op social media; vooral WhatsApp en Facebook worden veel gebruikt**

Negen op de tien inwoners die actief zijn op social media, maken gebruik van WhatsApp, ook Facebook wordt veel gebruikt. Leeftijd blijkt een belangrijke indicator te zijn van het gebruik van social media kanalen. Zo begeven jongeren zich vaker op de meeste social media kanalen en 65+'ers maken van vrijwel alle kanalen het minst gebruik. WhatsApp en Facebook worden voor alle leeftijdsgroepen door minstens twee derde gebruikt. De inwoners van de gemeente Teylingen zijn het meest actief op social media in het begin van de avond of in de late avond.



## **Facebook is het meest gevolgde account van de social media kanalen van de gemeente Teylingen**

Ruim drie kwart van de inwoners, actief op social media, volgt een van de social media kanalen van de gemeente. Hiervan is Facebook het meest gevolgde kanaal, en wordt positief beoordeeld. Meer dan de helft (54%) volgt naar eigen zeggen de Facebook pagina van de gemeente Teylingen. Berichtgeving op Facebook wordt gewaardeerd, maar er wordt aangegeven dat er niet veel wordt gepost, dit is ook het geval op de Instagram- en Twitterpagina. Deze pagina's worden minder vaak gevolgd door inwoners. Instagram wordt het minst positief beoordeeld, men geeft aan dat de gemeente hier erg weinig op plaatst. Op Twitter worden daarentegen meer, relevante, zaken gedeeld, al mist men hier wel de interactie.



## **Inwoners zien graag aan breed scala aan onderwerpen terug op de social media kanalen van de gemeente Teylingen**

Ruim drie kwart geeft aan dat zij over het algemeen graag berichten zien met een foto op social media. Ook krijgen berichten met een link naar een webpagina van ruim een derde de voorkeur. Berichten die daarnaast gepaard gaan met tekst hebben de voorkeur, slechts 1% wil geen tekst bij de berichten. Als het gaat om de social media kanalen van de gemeente, ontvangt men graag informatie over afsluitingen en wegwerkzaamheden, projecten, evenementen en algemeen nieuws uit de gemeente. Onderwerpen die minder interessant worden gevonden, zijn berichten van andere betrokken organisaties en instellingen. Slechts een klein deel geeft aan geen van de genoemde onderwerpen interessant te vinden.

# Resultaten

## Algemeen social media gedrag

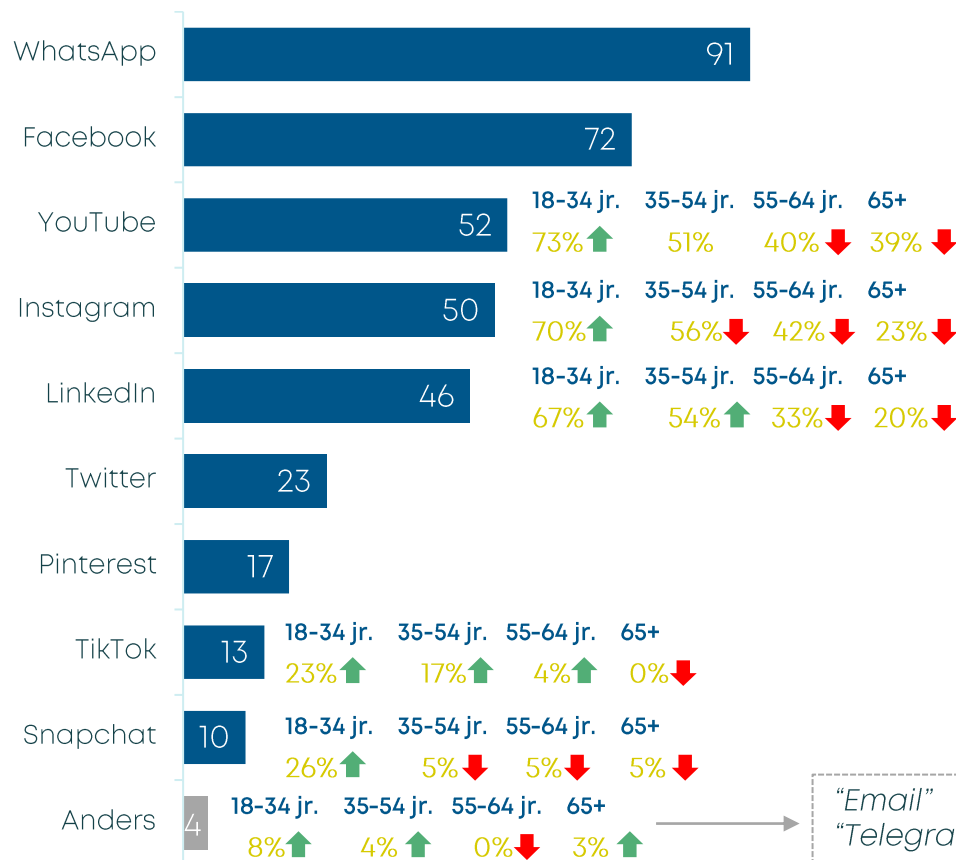




# Inwoners die actief zijn op social media, maken vooral gebruik van WhatsApp en Facebook.

Het gebruik van sociale media verschilt per leeftijdsgroep. Zo maken de jongeren in Teylingen (18-34 jaar) van de meeste kanalen aanzienlijk meer gebruik dan de ouderen. LinkedIn wordt ook veel door de 35-54 jarigen gebruikt. WhatsApp en Facebook worden door alle leeftijdscategorieën veel gebruikt (minstens 65%). Doorgaans is men het meest actief op social media in het begin van de avond (18.00 – 20.00).

## Gebruik social media kanalen (%)



## Tijdstip gebruik social media (%)

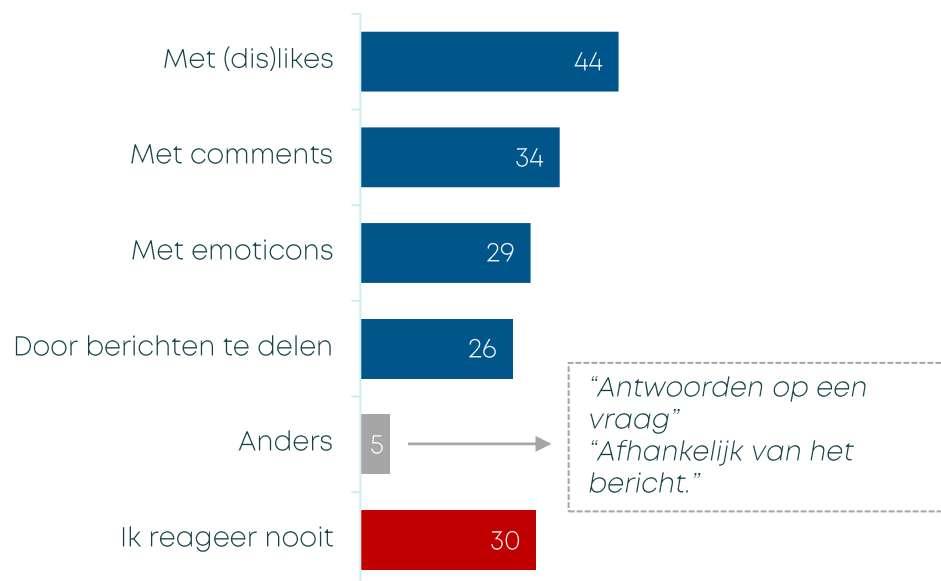




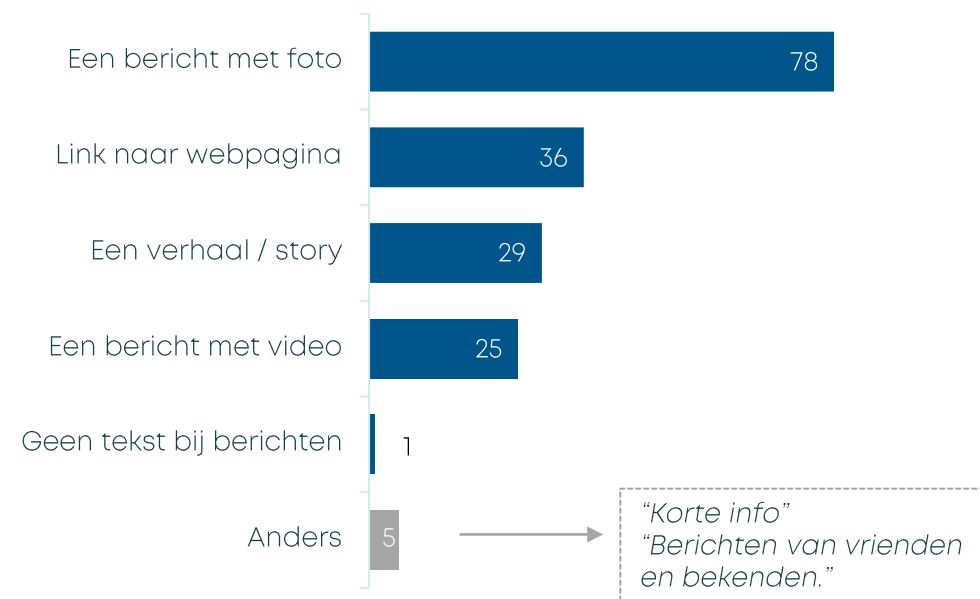
# Men ziet het liefst berichten met een foto op social media

Ook ziet meer dan een derde graag links naar een webpagina op social media. Reageren doen inwoners met name door middel van (dis)likes of door het plaatsen van comments.

## Reageren social media (%)



## Voorkeur berichten social media (%)



# Resultaten

## Social media gemeente







# Inwoners die de Facebook pagina van de gemeente Teylingen volgen, beoordelen deze positief.

De berichten die worden gedeeld zijn duidelijk en informatief, maar men mist de creativiteit en interactie op de social media kanalen. Met name op Instagram missen inwoners berichten.

## Facebook

**\*54%** Volgt het Facebook kanaal van de gemeente

18-34 jr.	35-54 jr.	55-64 jr.	65+
47%	70% ↑	55%	40% ↓

**7,0**

Toelichting rapportcijfer

*“Duidelijke geformuleerd en vriendelijke berichten. Niet te formeel, maar ook niet te informeel.”*

*“Er mogen wel wat vaker berichten op social media komen om iedereen op de hoogte te houden.”*

*“Het zijn duidelijke, informatieve en helpende berichten. Soms met informatie die ik niet uit de Teylinger heb gehaald.”*

## Instagram

**\*15%** Volgt het Instagram kanaal van de gemeente

18-34 jr.	35-54 jr.	55-64 jr.	65+
23% ↑	21% ↑	5% ↓	4% ↓

**6,4**

Toelichting rapportcijfer

*“Wordt weinig geplaatst, laatste is van 2021... ook niet echt relevante informatie.”*

*“Het kan professioneler. Flitsender, speelser en de fotografie is soms te makkelijk, varieer.”*

*“Ik vind dat er te weinig echt nuttige/belangrijke informatie wordt gedeeld.”*

## Twitter

**\*9%** Volgt het Twitter kanaal van de gemeente

**7,1**

Toelichting rapportcijfer

*“Berichten van burgemeester en wethouders.”*

*“Goed leesbaar en berichtgeving meestal op tijd.”*

*“Vooral berichten die de gemeente wil communiceren, ‘overbrengen’, weinig gericht op interactie.”*

\*Het aandeel volgers is een overschatting van de werkelijkheid; deelnemers van het onderzoek zijn inwoners van Teylingen die zich hebben aangemeld voor het inwonerspanel van Teylingen, 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.



# Inwoners die geen social media kanalen van de gemeente volgen, vinden dit niet nodig en halen hun informatie op via andere bronnen.



23%

Volgt de gemeente niet op social media



## Waarom volg je Teylingen niet op social media?

### **Andere informatiebronnen**

*"Ik daarvoor de website en lokale krant gebruik."*

*"Er geen reden was en is om dit te doen. Wanneer ik iets wil weten dan zoek ik met behulp van Google naar de gemeente."*

*"Ik heb genoeg aan de website informatie."*

*"Niet nodig."*

### **Niet bekend mee**

*"Ik niet wist dat de gemeente daarop zat."*

*"Omdat ik niet van het bestaan wist."*

*"Weet niet wat ik kan volgen."*

### **Geen behoefte aan**

*"Omdat ik m'n Instagram 'schoon' wil houden, geen instanties."*

*"Niet geïnteresseerd."*

*"Ik daar geen behoefte aan heb."*

*"De meeste berichten niet relevant/interessant zijn."*



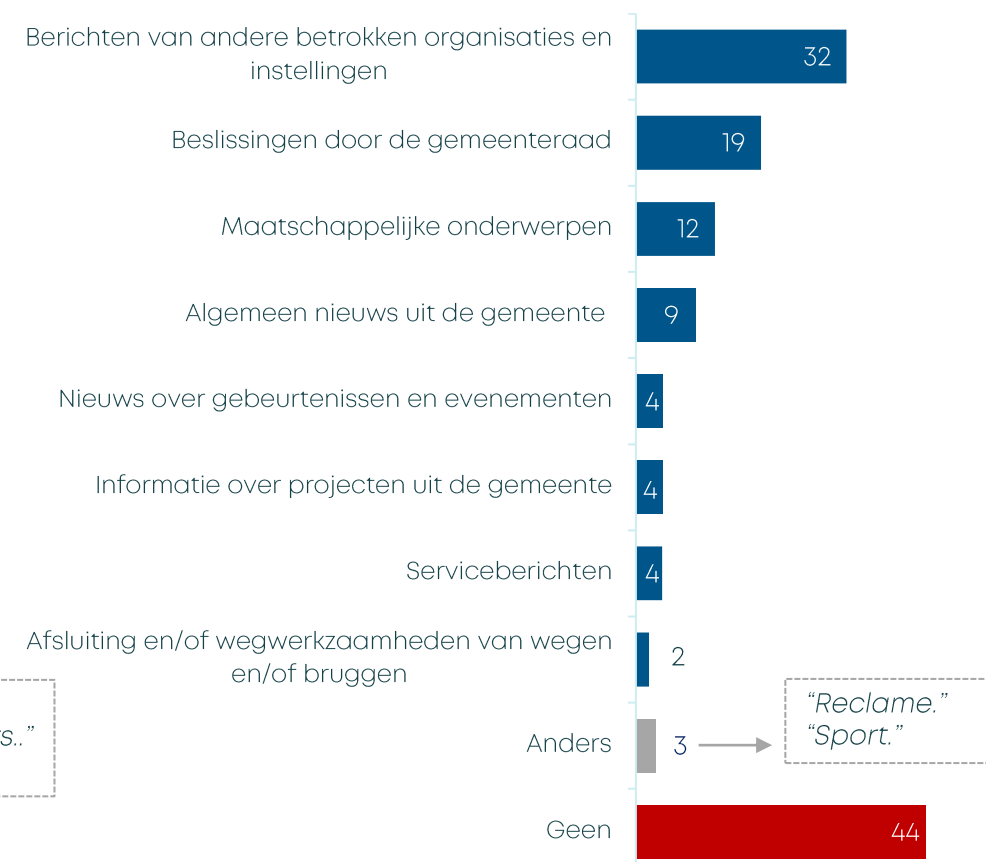
# Vier op de vijf inwoners zien graag berichten over afsluitingen op de social media kanalen van de gemeente

Ook leest men hier graag informatie over projecten, gebeurtenissen en evenementen in de gemeente. Berichten van andere betrokken organisaties en instellingen zien inwoners het minst graag op de social media kanalen van de gemeente.

Voorkeur berichten gemeente (%)



Geen voorkeur berichten gemeente (%)





# Overige tips en ideeën

---

## Tips en/of ideeën

### Posts eenvoudig en concreet houden

- “Houd de posts informatief, actueel en **compact**.”
- “Maak teksten **leesbaar voor alle niveaus**.”
- “**Duidelijke** informatie naar de burger toe”
- “**Korte bondige berichten** die relevantie hebben”

### Zichtbaarheid via andere kanalen

- “Blijf vooral zichtbaar, maar benader mensen ook in persoon als het bepaalde straten of wijken betreft. Social media is niet voor iedereen. Blijf vooral dicht bij de burger en **zorg voor meerdere informatiekkanalen**.”
- “Ik hou erg van **papieren versies**: in mijn hand hebben / op tafel leggen en dan rustig lezen.”
- “Ik **mis het kanaal e-mail**. M.i. het enige sociale kanaal waarbij je als gemeente de meeste inwoners kan informeren en benaderen.”

### Meer delen

- “Wat vaker de berichten **herhalen**.”
- “De **frequentie kan omhoog**.”
- “Deel deel deel deel.”

# Achtergrond

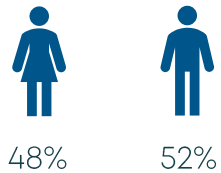




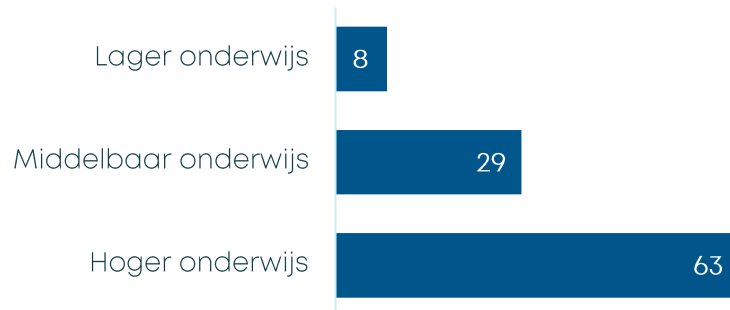
## Bijlage: Profiel respons (n=507)

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 Teylingen, op basis van geslacht en leeftijd.

### Geslacht



### Opleidingsniveau (%)



### Leeftijd (%)

