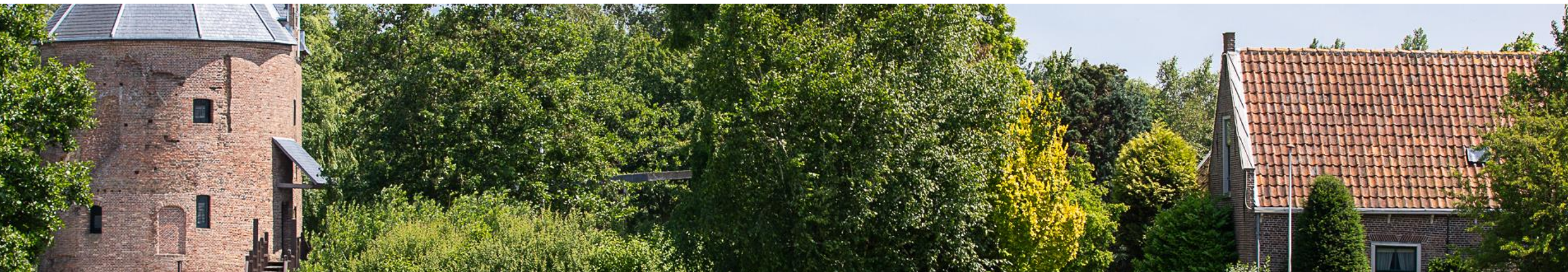




# Rapportage Lisse

## Onderzoek Social Media



Opdrachtgever: Gemeente Lisse

Datum: 10 februari 2023

Projectnummer: 2022495

Auteurs: Britt van Dongen & Carlijn van de Pas



# Achtergrond

## Aanleiding en doel

In opdracht van de gemeente Lisse heeft DirectResearch een onderzoek uitgevoerd voor de social media van de gemeente. De gemeente Lisse 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=486
- Netto steekproef: n=184 (38%)

#### Open link

- Netto steekproef: n=26

Significanties zijn als volgt weergegeven:

  Significant hoger/lager t.o.v andere leeftijdsgroepen

# Conclusies



# Conclusies

---



## **Inwoners van de gemeente Lisse zijn actief op social media; leeftijd belangrijke indicator social media gebruik**

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. Zo begeven jongeren zich vaker op Instagram en de werkende leeftijdsgroepen vanaf 35 jaar zich vaker op LinkedIn. Facebook wordt door alle leeftijdsgroepen gebruikt maar het minst door de 65-plussers. Deze verschillen zijn in lijn met eerdere onderzoeken naar social media gebruik.

De inwoners van de gemeente Lisse zijn het meest actief op social media in de avonden, vanaf 18.00uur en later is ruim 83% online actief.



## **Social media kanalen van de gemeente Lisse; Facebook meest gevolgd en best beoordeeld**

Facebook is veruit het meest bekende social media kanaal van de gemeente Lisse, en wordt tevens ook het beste beoordeeld met een afgerond rapportcijfer van 7. Bijna de helft (46%) volgt naar eigen zeggen de Facebook pagina van de gemeente Lisse. Echter is dit een overschatting\* van de werkelijkheid; waar de gemeente Lisse Facebook pagina ruim 2,5 duizend volgers heeft (circa 9% van de inwoners). Berichtgeving op de Instagram pagina wordt gewaardeerd maar er is al een tijdje niets gepost (laatste bericht mei 2021), de Twitter pagina is actiever en wordt omschreven als 'informatief' en 'zakelijk'.

\*Deelnemers van het onderzoek zijn inwoners van Lisse die zich hebben aangemeld voor het inwonerspanel van Lisse, naar verwachting zijn deze inwoners bovengemiddeld betrokken bij zaken die gerelateerd zijn aan de gemeente Lisse wat een verklaring kan zijn van het hoge percentage Facebook volgers in dit onderzoek.



## **Inhoud berichtgeving; er bestaat een breed scala aan interesses onder inwoners gemeente Lisse**

Zo bekijkt men graag informatie over onderwerpen zoals projecten in de gemeente, gebeurtenissen en evenementen, (weg)werkzaamheden, en meer. Onderwerpen die in mindere mate interessant worden gevonden zijn maatschappelijke onderwerpen en berichten van andere betrokken organisaties en instellingen. Al heeft voor de laatstgenoemde onderwerpen nog steeds twee op de vijf inwoners interesse.

Ruim driekwart geeft aan dat zij in het algemeen 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

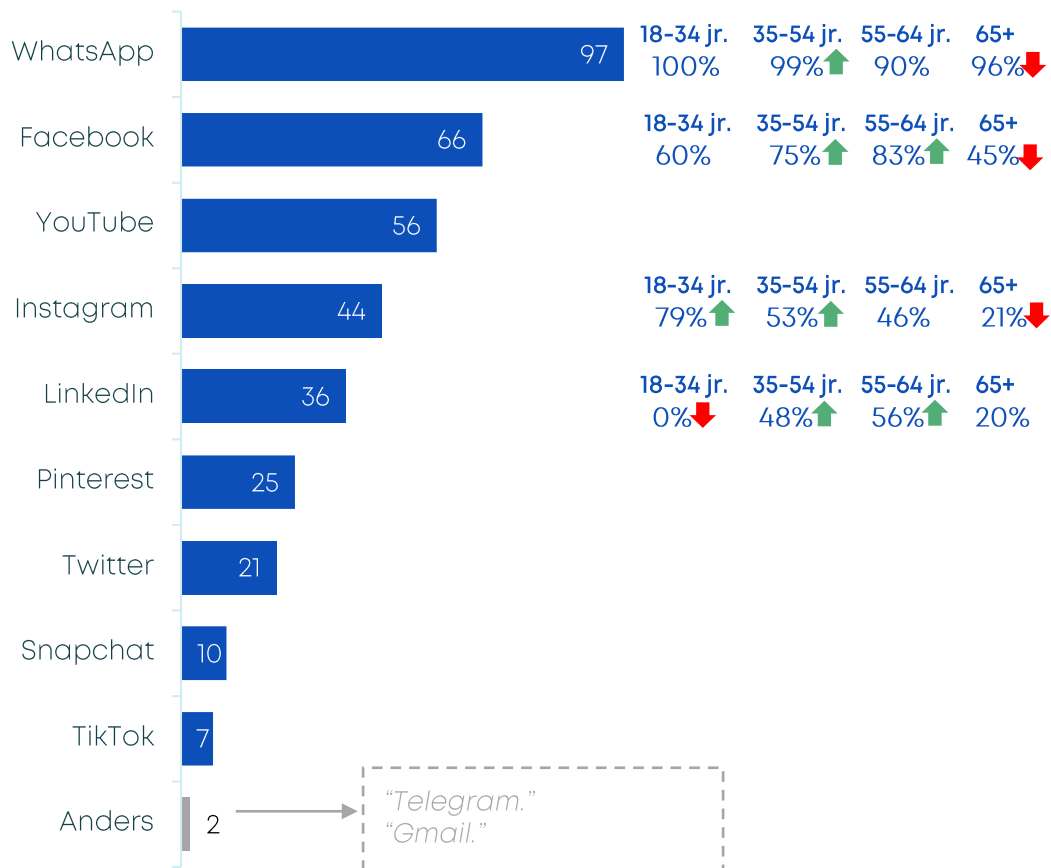




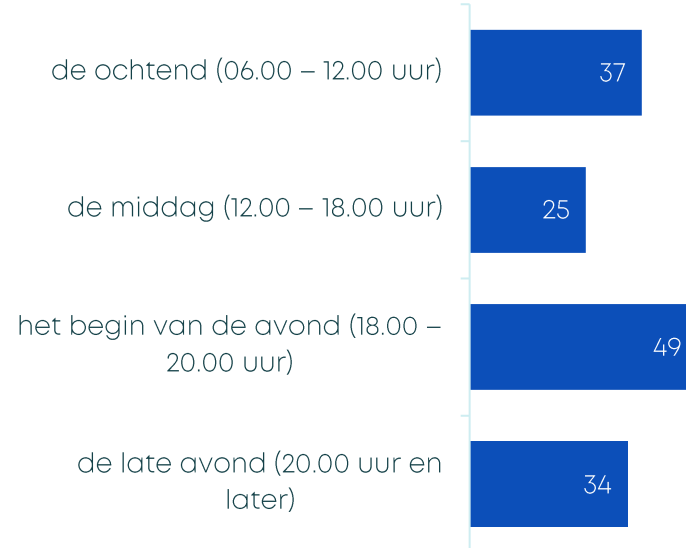
# Whatsapp, Facebook en YouTube zijn de meest gebruikte kanalen onder inwoners gemeente Lisse.

Het gebruik van sociale media verschilt per leeftijdsgroep. Zo maken de jongeren in Lisse (18-34 jaar) vaker gebruik van Instagram dan de 65-plussers. LinkedIn daarentegen is meer besteed aan de werkende leeftijdsgroepen van 35 jaar t/m 56 jaar. Whatsapp is het enige kanaal wat door alle leeftijdsgroepen door ten minste 90% wordt gebruikt. Doorgaans is men het meest actief op social media in de avonduren.

## Gebruik social media kanalen (%)



## Tijdstip gebruik social media (%)



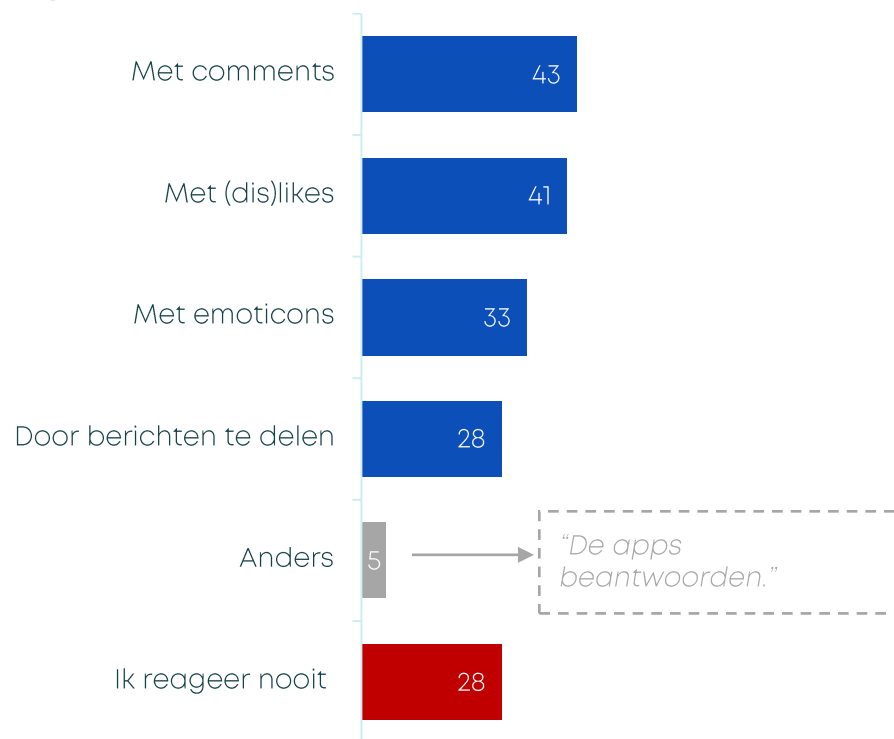


# Ruim driekwart van de inwoners ziet graag berichten met een foto op social media.

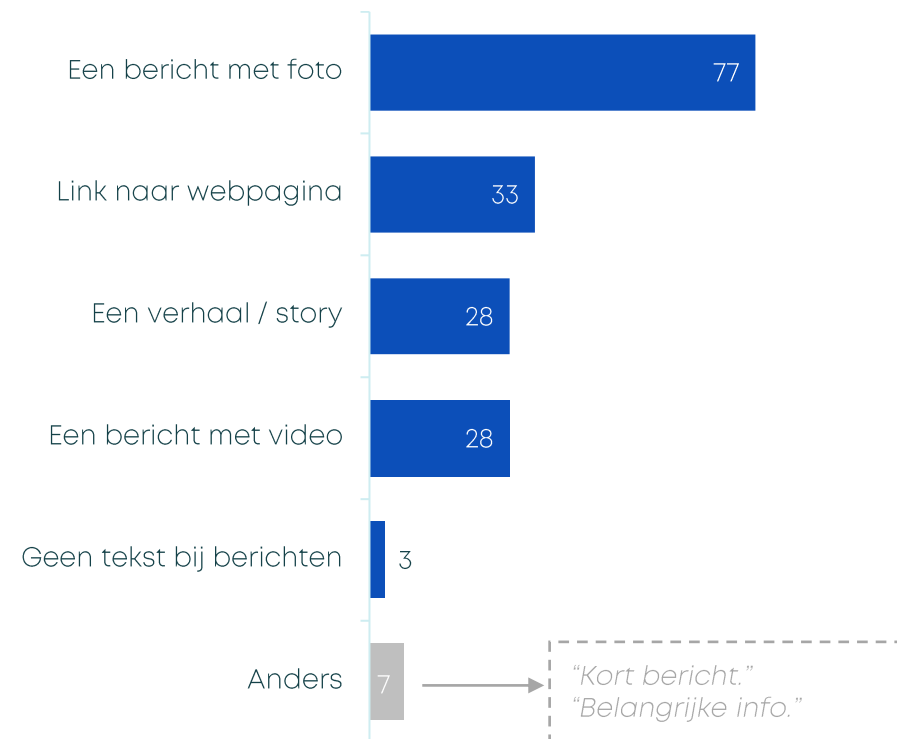


De interactie op social media bestaat met name uit comments en (dis)likes. Ruim een kwart van de inwoners reageert nooit op berichten op social media.

### Reageren social media (%)



### Voorkeur berichten social media (%)



# Resultaten

## Social media gemeente







# Indien men de Facebook van Lisse volgt dan beoordelen zij deze met een voldoende rapportcijfer van 6,9.

Inwoners in de leeftijd van 35 t/m 54 jaar volgen vaker de Facebook pagina van gemeente Lisse dan 65-plussers. Van de inwoners volgt 29% geen enkel kanaal van de gemeente Lisse. De Instagram en Twitter kanalen van gemeente Lisse worden in mindere mate gevolgd.

## Facebook

\*46% Volgt het Facebook kanaal van de gemeente

18-34 jr. 35-54 jr. 55-64 jr. 65+  
41% 61%↑ 54% 26%↓

6,9

Toelichting rapportcijfer (n=80)

“Mooi dat jullie zo actief zijn over actuele onderwerpen.”

“Er mag wel vaker wat gepost worden. Nu is het heel mager.”

“Er wordt niet vaak genoeg gepost. En de content die wordt gepost, is puur zakelijk.”

## Instagram

\*6% Volgt het Instagram kanaal van de gemeente

5,0

! Let op: lage basis

Toelichting rapportcijfer (n=21)

“Laatste bericht is uit mei 2021.”

“Er wordt al heel lang niets geplaatst.”

“De mooie foto’s van inwoners delen is leuk, de informatieve toon past niet.”

“Leuke acties en prachtige beelden van Lisse.”

## Twitter

\*5% Volgt het Twitter kanaal van de gemeente

6,1

! Let op: lage basis

Toelichting rapportcijfer (n=18)

“Weinig berichten.”

“Sporadisch en zakelijk.”

“Informatief, zakelijk.”

“Weinig interactie.”

“Te weinig info.”

\*Het aandeel volgers is een overschatting van de werkelijkheid; deelnemers van het onderzoek zijn inwoners van Lisse die zich hebben aangemeld voor het inwonerspanel van Lisse, 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 Lisse's social media kanalen volgt dan gebruiken zij meestal een ander kanaal of waren zij er niet mee bekend dat Lisse een social media kanaal heeft.

29%

Volgt de gemeente niet op social media



## Waarom volg je Lisse niet op social media?

### Ander kanaal

- *"Niet weet waar die te vinden op social media, ik lees de krant en kijk bij vragen op de website."*
- *"Ik volg de gemeente berichten wel!! Meestal met de berichten in het Lisserse krantje."*
- *"Ik de krant leest met gemeente berichten."*
- *"Alleen op de website."*

### Niet mee bekend

- *"Ik niet eens weet dat dat kan!"*
- *"Ik die nog niet gevonden heb... ga ik binnenkort doen."*
- *"Ik er nooit aan gedacht heb."*
- *"Ik niet wist dat dat kon."*



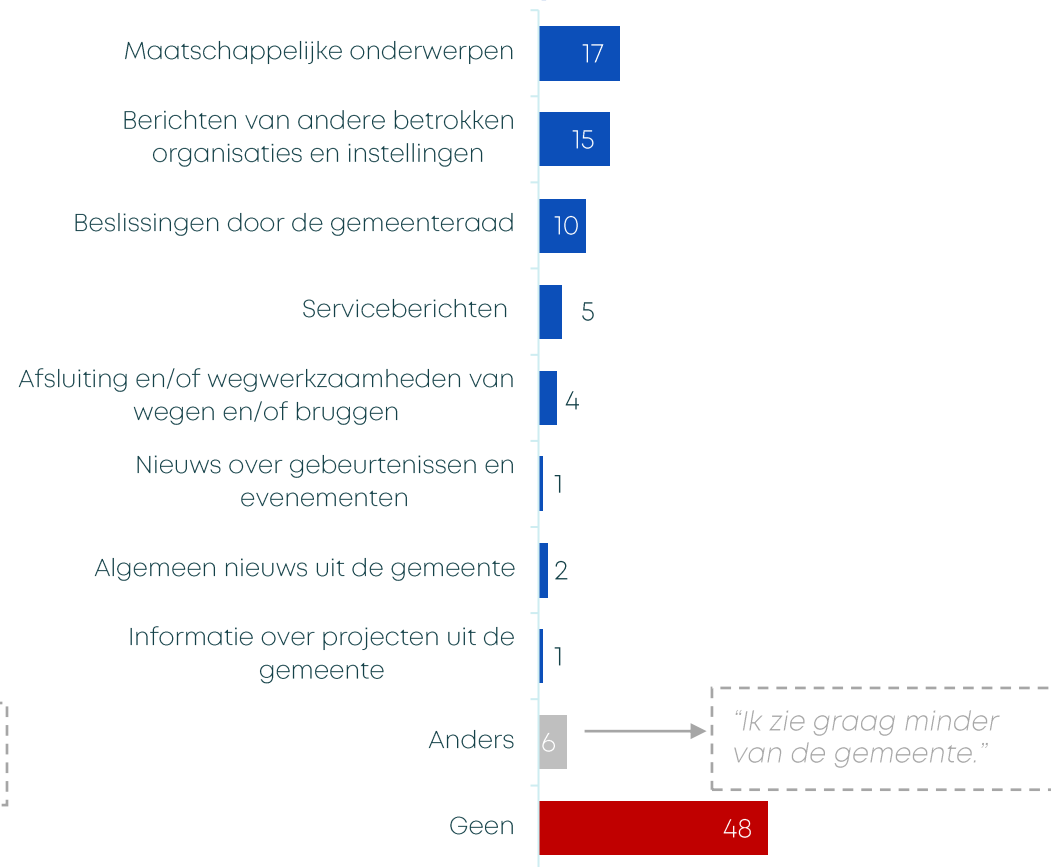
# Inwoners hebben in de meeste onderwerpen wel interesse. Maatschappelijke onderwerpen heeft men in mindere mate interesse in.



### Voorkeur berichten gemeente (%)



### Geen voorkeur berichten gemeente (%)





# Overige tips en ideeën

---

## Tips en/of ideeën

### Offline kanalen

- “Rekening houden met mensen die geen sociale media kanalen volgen. Dus ook gebruik maken van **plaatselijke kranten.**”
- “Ik vind **Lisser nieuws** belangrijker.”
- “De gemeente zou zich wat mij betreft mogen beperken tot communicatie **via lokale krant.**”
- “Ben niet geïnteresseerd in al die z.g. sociale kanalen. Heb voldoende aan de informatie in regionale en **lokale dag-/weekbladen.**”

### Meer delen

- “Wat mij betreft mogen er wel **meer berichten** gedeeld worden, ik zie niet zo vaak iets voorbij komen.”
- “Graag berichten **over leuke evenementen.**”
- “**Meer delen** over **wat er in Lisse speelt/gebeurt.** Gemeente info niet op insta, mooie beelden uit lisse wel.”
- “**Regelmatiger posten** van voorgaande aangegeven onderwerpen, en niet alleen van acties van overige organisaties.”
- “Wat meer en vaker informatie delen en **reageren op vragen van burgers.**”

### Foto's en video's

- “Bij sommige berichten wordt maar 1 foto geplaatst die soms niet de hele lading dekt. Met **meerdere foto's** zou dat wel zo zijn.”
- “Idee: **meer videoberichten/video's plaatsen** over waar de gemeente mee bezig is. Als dit aansprekende video's zijn, kan dit helpen in de beeldvorming.”

# Achtergrond

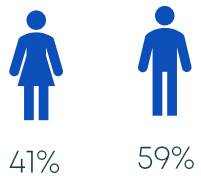




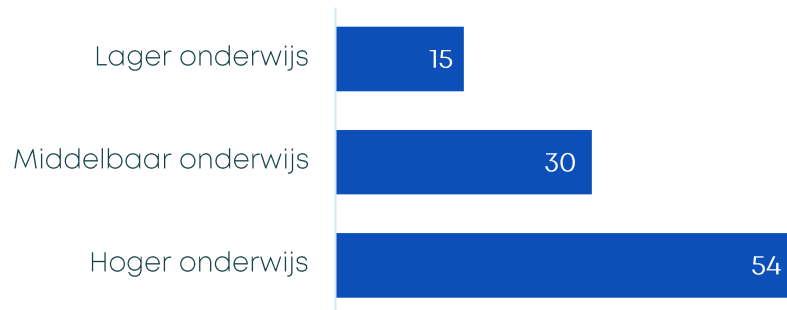
## Bijlage: Profiel respons (n=210)

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 (%)

