

Wijken voor wijkwebsites

Adviesrapport over wijkwebsites

Anja Brunekreeft	299659
Harry Kiezebrink	280670
Monica Oosthof	286711
Laurens-Jan Portegies	269235
Bert Teeninga	279309

Hanzehogeschool Groningen

Communicatiesystemen
Informatiedienstverlening en –Management

Specialisatie: Digitale Dienstverlening, vakcode CSVH6DDV1

Groningen, 26 januari 2009



Wijken voor wijkwebsites

Adviesrapport over wijkwebsites

Anja Brunekreeft
Harry Kiezebrink
Monica Oosthof
Laurens-Jan Portegies
Bert Teeninga

Hanzehogeschool Groningen

Communicatiesystemen
Informatiedienstverlening en –Management

Specialisatie: Digitale Dienstverlening

Opdrachtgever: Rolinda Ferwerda, coördinator wijkcommunicatie, Gemeente Groningen

Coach: Jelle de Boer

Groningen, 26 januari 2009

Instituut

voor Communicatie & Media



Samenvatting

Inleiding

Dit rapport is geschreven naar aanleiding van eerder onderzoek, uitgevoerd door Communicatiestudente Willeke Booij van de Hanzehogeschool. Zij heeft in 2007 onderzoek gedaan naar het doorontwikkelen van digitale communicatie op wijkniveau.

De gemeente Groningen biedt met gemeentelijke informatie op wijkwebsites wijken nieuwe kansen en mogelijkheden, zo bleek uit het onderzoek van Willeke Booij. Het is echter zaak met de juiste boodschap en middelen optimaal in te spelen op de wensen en behoeften van de wijk en wijkbewoners. In haar adviesrapport heeft zij hiertoe een voorzet gegeven. De ondervraagde wijken zijn niet alleen geïnteresseerd in het aanbod van gemeentelijke wijk informatie, maar ook in het 'hoe en waarom' van informatie van de gemeente. Met andere woorden: Hoe kan de informatie van de gemeente het beste aangeleverd worden? Waarom is gemeentelijke informatie op de wijkwebsite de moeite waard? Wijken zien de wijkwebsite als een communicatiemiddel voor en door de wijkbewoners, maar ze zijn wel erg geïnteresseerd in gemeentelijke informatie want dit maakt de wijkwebsite functioneel. Uit het onderzoek is gebleken welke vormen van facilitatie en aanlevering van informatie de wijken de moeite waard vinden. Wijken zeggen niet alleen informatie te willen ontvangen, maar men wil ook kunnen reageren op de gemeente en haar beleid. Het onderscheidende vermogen zit voornamelijk in tweezijdigheid en samenwerking tussen de gemeente en haar wijken. Over de gemeentelijke informatie en interactie, heeft Willeke Booij de wensen en behoeften van de wijk gecombineerd met haar ideeën over communicatie. De door haar aanbevolen mix van communicatie- en promotiemiddelen bieden naar haar mening een goede basis voor de communicatie over wijkwebsites. Succes is echter afhankelijk van meerdere factoren. Naast communicatie, zal er continu moeten worden gewerkt aan interne afstemming én optimaal contact in en met de wijken van de stad Groningen. Een implementatieplan aan de hand van mijn adviezen, biedt in combinatie met de resultaten uit het onderzoek volgens haar inziens voldoende handvaten om in 2007/2008 een grote slag te maken in de doorontwikkeling van digitale communicatie op wijkniveau. Het is belangrijk om in de kern van de gemeentelijke organisatie de wijk informatie optimaal te organiseren en een duidelijke afstemming in taken te maken. Maar vooral is het belangrijk om in de kern van de wijk steeds goed naar de wensen en de behoeften van wijken en wijkbewoners te blijven luisteren en een optimale relatie met wijken aan te gaan. Dit komt de interactiviteit en betrokkenheid tussen gemeente en wijken zeker ten goede.

Een van de adviezen in dit onderzoek was om de websites van de wijkorganisaties te betrekken in de gemeentelijke communicatie naar de wijken en de inwoners toe.

Situatieschets

- *Aanleiding*

In gesprek met de gemeente kwam naar voren dat de gemeente de afstand met de burger wil verkleinen en dat de bevolking participeert in de gemeente. Daarnaast wil de gemeente voor meer sociale samenhang in wijken zorgen. Dit denkt de gemeente te kunnen bewerkstelligen door communicatie op wijk- en buurtniveau te intensiveren (Booij, 2007). De gemeente meer rechtstreeks wil communiceren met de inwoners, hierom is zij van mening dat het doorontwikkelen van digitale communicatie op wijkniveau de interactiviteit tussen gemeente en bevolking zal verbeteren. Momenteel zijn de Gezinsbode en mijnwijk.groningen.nl zijn de voornaamste communicatiemiddelen waarmee de gemeente naar de burgers toe communiceert.

Uit eerder onderzoek (Sterk in de kern, rijk in de wijk!) van de communicatiestudente Willeke Booij, is gebleken dat een wijkwebsite hiervoor een geschikt middel zou zijn en dat hiervoor een vervolgonderzoek zou moet plaatsvinden. Hierbij zouden dan zoveel mogelijk wijken bij betrokken moeten worden.

Onze projectgroep is door de gemeente Groningen gevraagd onderzoek te doen naar de mate van interesse van de wijkbewoners in wijkgerichte communicatie en een wijkwebsite. Verder hebben wij gekeken naar hoe deze wijkwebsites ingericht zouden kunnen worden mocht er interesse voor zijn.

- *Organisatie*

De gemeente Groningen bestuurt de stad Groningen en voert het beleid voor de stad uit. De gemeente bestaat uit acht verschillende diensten, er werken ruim 2600 medewerkers. Ons onderzoek hebben we uitgevoerd voor de afdeling Concerncommunicatie en Representatie.

Opdracht en probleemstelling

- *Opdracht*

Tijdens het onderzoek hebben we gekeken naar het doel van de wijkgerichte communicatie en via welke kanalen de gemeente momenteel wijkgericht communiceert. Daarnaast hebben we de interesses op het gebied van (wijkgerichte) communicatie van de inwoners in kaart gebracht.

Het te onderzoeken communicatieprobleem is als volgt:

- De gemeente heeft geen inzicht in de wensen van wijkbewoners op het gebied van digitale communicatiemiddelen;
- De bestaande wijkwebsites zijn verschillend opgebouwd en niet consistent met elkaar. Ook zijn de websites niet altijd up-to-date.

- *Probleemstelling*

Tijdens ons onderzoek hebben we naar de volgende probleemstelling onderzocht:

Wat is het gebruik en de beoordeling van wijkbewoners van de zeven gekozen wijken van de gemeente Groningen m.b.t. wijkgerichte communicatie en wijkwebsites?

- *Joomla!*

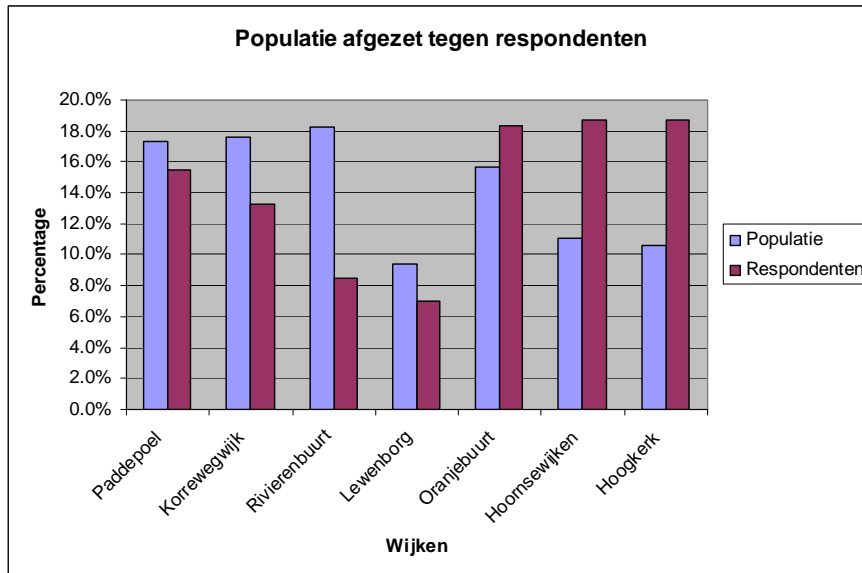
De wijkwebsites zullen geïmplementeerd worden in een Joomla! omgeving. Uit onderzoek van de gemeente is gebleken dat een Joomla! omgeving het beste aansluit aan de wensen van de webbeheerders.

Onderzoeksverantwoording

We hebben zowel een kwalitatief als een kwantitatief onderzoek gehouden. Voor ons kwalitatief onderzoek hebben we deskresearch uitgevoerd. Het kwantitatief onderzoek bestond uit het afnemen van een vragenlijst bij inwoners van Groningen. We hebben voor deze opzet van het onderzoek gekozen omdat alleen kwantitatief onderzoek niet voldoende zou zijn om alle deelvragen te beantwoorden.

Bij de selectie van de wijken hebben we gekeken naar geografische ligging, verschillen in demografische kenmerken en de aanwezigheid van een wijkwebsite. In Hoogkerk heeft een 'pilot'-project van de gemeente gedraaid: deze wijk had als eerste een wijkwebsite die volgens de wensen van de gemeente en de burgers opgemaakt is. Deze website moet als blauwdruk voor andere websites kunnen dienen. Om te onderzoeken of de inwoners van Hoogkerk anders tegen de wijkwebsite aankijken dan inwoners van de overige wijken van Groningen, hebben wij deze wijk meegenomen in het onderzoek.

Het doel was om 50 ingevulde vragenlijsten per wijk te ontvangen, maar uiteindelijk hebben we 280 vragenlijsten voor de zeven wijken samen ontvangen. Gemiddeld is dit 40 per wijk. In eerste instantie was het de bedoeling de enquêtes af te nemen in winkelcentra, vanwege lage respons hebben we besloten de enquêtes van deur-tot-deur af te nemen.



Grafiek 1: Populatie afgezet tegen respondenten.

Resultaten

Van de ondervraagde inwoners van Groningen heeft 92% thuis de beschikking over een internetverbinding. Uit ons onderzoek is gebleken dat mailen erg populair is, alsmede surfen. Onder *andere*, *namelijk* wordt studie/school vaak genoemd, en in mindere mate het bijwerken van de administratie en internetbankieren.

De gemeente wil bewoners actief opzoeken en meer ruimte voor eigen initiatief geven. Hierbij worden doelen als het bieden van ruimte voor initiatieven en het zichtbaar zijn in wijken en buurten specifiek genoemd. Daarnaast wil de gemeente inspelen op de vraag naar wijkgerichte communicatie.

Door de gemeente Groningen worden op dit moment de volgende wijkgerichte communicatiemiddelen gebruikt; mijnwijk.groningen.nl, wijkkranten en wijkwebsites. Mijnwijk.groningen.nl is een portal die gebruikt wordt om toegang te geven tot de wijkwebsite zelf.

75% van de respondenten bezoekt de website van de gemeente Groningen. Bij 85% van de respondenten is er sprake van interesse in wat er in de wijk speelt. Uit het onderzoek komt naar voren dat het overgrote deel van de respondenten, namelijk 66%, een wijkwebsite een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie zou vinden. 68% van de ondervraagde wijkbewoners geïnteresseerd zijn in een website en wat zich binnen de wijk afspeelt. Hieruit mag worden geconcludeerd dat er vanuit de wijk interesse is in een wijkwebsite en communicatie met de gemeente.

46% van de respondenten geeft aan communicatiemogelijkheden te willen hebben met de politie. De meeste ondervraagde wijkbewoners (39%) geven aan informatie te willen uitwisselen m.b.t. het melden van overlast. 94 respondenten geven aan informatie uit te willen wisselen over veiligheid en 87 respondenten geven aan dit te willen doen over klachten.

Over het algemeen kan gezegd worden dat er, ongeacht leeftijd, in zekere mate interesse is in een wijkwebsite. De meeste interesse in een wijkwebsite bevindt zich in de leeftijdsgroep van 30 tot 60 jaar.

De meeste respondenten vinden een wijkwebsite een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie (66%). Uit de enquête komt naar voren dat 57% van de

respondenten niet weet of er een wijkwebsite is. Daarnaast weet 20% van de respondenten vol overtuiging te zeggen dat de wijk niet over een wijkwebsite beschikt. De wijkwebsite wordt als communicatiekanaal gebruikt door de gemeente, alleen wordt er weinig gebruik van gemaakt. De wijkbewoners die met de wijkwebsite in aanraking zijn gekomen maken daarentegen wél regelmatig gebruik van de wijkwebsite

Het blijkt dat 84% van de respondenten de wijkkrant gebruikt als communicatiemiddel en 42% wordt via mond-tot-mond reclame geïnformeerd over de desbetreffende wijk.

De wijkbewoners hebben een grote voorkeur voor nieuws, gevolgd door informatie over organisaties en een agenda voor evenementen in de wijk. Ook informatie die vanuit de gemeente komt (of moet komen) wordt gewaardeerd, gelet op de aantallen bij informatie over bouwprojecten, kap- en bouwvergunningen en communicatiemogelijkheden met de politie. Deze uitkomst betekent dat de gemeente betrokken moet worden bij het verzorgen van de inhoud van de wijkwebsite.

Antwoorden	Aantal
Nieuws	219
Agenda	147
Redactionele stukken	57
Kap- en bouwvergunningen	117
Informatie over organisaties	158
Informatie over bouwprojecten	132
Discussieruimte	59
Communicatiemogelijkheden met politie	130

Tabel 2: Gewenste rubrieken van wijkbewoners

Duidelijke pluspunten van de bestaande wijkwebsites zijn informatie/nieuws/mededelingen en actualiteit. Een duidelijk minpunt van de wijkwebsites is dat de burgers het niet volledig vinden. Onderdelen die burgers graag toegevoegd zien, zijn gemeentelijk nieuws en algemene informatie.

Advies

Uit de resultaten valt af te leiden dat de promotie van de wijkwebsites veel aandacht verdient. Aangezien er op dit moment weinig aandacht wordt besteed aan promotie van de wijkwebsites. Dit zou gerealiseerd kunnen worden door middel van een advertentie en/of een artikel in de wijkkrant, aangezien die door 80% van de wijkbewoners gelezen wordt. Als onderdeel van een promotiecampagne zouden er posters in abri's in de betreffende wijk geplaatst kunnen worden. Ook zouden er meer algemene middelen gebruikt kunnen worden, zoals reclame in de Gezinsbode en op RTV Noord.

De respondenten hebben aangegeven vooral behoefte te hebben aan nieuws, informatie over organisaties in de wijk en een agenda met evenementen in de wijk. Ook is er vraag naar informatie over bouwprojecten, communicatiemogelijkheden met de politie en kap- en bouwvergunningen. Wij adviseren om deze onderdelen op te nemen in de wijkwebsites. Op basis van de getoonde interesse adviseren wij om de politie een plek te geven op de wijkwebsites. Dit heeft als gevolg dat de gemeente met de politie moet samenwerken om de juiste informatie op de juiste manier op de wijkwebsite te publiceren.

Een hulpmiddel bij het gebruik van Joomla! door de beheerders van de websites kan een training zijn. Deze training moet de basisprincipes van Joomla! overbrengen naar de beheerders. De training kan door de gemeente gefaciliteerd worden. Ook kan er een digitaal platform worden ingericht waar de verschillende beheerders ervaringen en problemen met Joomla! kunnen uitwisselen.

Als de websites gelanceerd zijn is het ten slotte belangrijk om de websites up-to-date te houden. Dit hebben de wijkbewoners aangegeven in de enquête.

Implementatie

- Gewenste situatie

De gemeente Groningen heeft de wens om via wijkgerichte communicatie informatie bij de burgers te krijgen. Het communicatiemiddel dat hiervoor wordt gebruikt is een wijkwebsite. Het is de bedoeling om de wijkwebsites onder de aandacht te brengen bij wijkbewoners om er zo voor te zorgen dat de wijkbewoners meer gebruikt gaan maken van de wijkwebsites.

Gewenste Resultaten

- Overzetten oude websites;
- Trainen wijkbeheerders;
- Digitaal platform als communicatiemiddel voor de webbeheerders;
- Politie betrekken bij wijkwebsites;
- Toevoegen van gewenste rubrieken;
- Up-to-date houden van content op de wijkwebsites;
- Wijkwebsites promoten.

- Behaalde resultaten

Na de implementatie kan er worden verwacht dat de bewoners van het bestaan weten van de wijkwebsites en hier met regelmaat gebruik van maken. Naast het gebruik zal de website altijd actueel blijven.

Voorwoord

Studenten van de opleidingen Communicatiesystemen en Informatiedienstverlening- en Management van de Hanzehogeschool Groningen kunnen in het vierde jaar kiezen voor de specialisatie 'digitale dienstverlening'. Een onderdeel van deze specialisatie is een project, dat voor een opdrachtgever wordt uitgevoerd. Gedurende het semester hebben wij een onderzoek in opdracht van de gemeente Groningen uitgevoerd. Dit adviesrapport is het resultaat van ons project.

Tijdens ons project zijn wij begeleid door dhr. Jelle de Boer, de projectcoach vanuit de Hanzehogeschool. Jelle heeft ons van nuttige tips voorzien en waarnodig bijgestuurd. Hiervoor zijn wij hem erg dankbaar. Vanuit de opleiding is daarnaast dhr. Henk Eisen bij ons project betrokken geweest, als docent onderzoeksmethoden. Henk heeft onze projectgroep goed op weg geholpen tijdens het opzetten van het onderzoek. Daarnaast is hij behulpzaam geweest bij het analyseren van de verzamelde data.

Ten slotte willen wij ook de opdrachtgever van dit project, mevr. Rolinda Ferwerda, bedanken voor de gegeven mogelijkheid om een kijkje in de keuken van de gemeente Groningen te nemen.

Groningen, 26 januari 2009

Anja Brunekreeft
Harry Kiezebrink
Monica Oosthof
Laurens-Jan Portegies
Bert Teeninga

Inhoudsopgave

INLEIDING	1
HOOFDSTUK 1 – OPDRACHTGEVER.....	2
1.1 INLEIDING.....	2
1.2 AFDELING CONCERNCOMMUNICATIE	2
1.3 AANLEIDING VOOR HET ADVIES	2
HOOFDSTUK 2 – OPDRACHT	4
2.1 DE OPDRACHT	4
2.2 DOELSTELLING EN PROBLEEMSTELLING	4
2.3 DEELVRAGEN EN ONDERZOEKSVRAGEN	4
2.4 GEKOZEN WIJKEN	5
2.5 JOOMLA!.....	6
2.6 PROJECT ALFACOLLEGE.....	6
HOOFDSTUK 3 – METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING.....	7
3.1 METHODE.....	7
3.2 DEELVRAGEN.....	7
3.2.1 <i>Deelvraag 1</i>	7
3.2.2 <i>Deelvraag 2</i>	8
3.2.3 <i>Deelvraag 3</i>	8
3.2.4 <i>Deelvraag 4</i>	8
3.2.5 <i>Deelvraag 5</i>	9
3.2.6 <i>Deelvraag 6</i>	9
3.3 ONDERZOEK	9
HOOFDSTUK 4 - RESULTATEN.....	11
4.1 DOELEINDEN EN MATE VAN GEBRUIK VAN INTERNET.....	11
4.2 DOELEN WIJKGERICHTE COMMUNICATIE	12
4.3 HUIDIGE COMMUNICATIEMIDDELEN	12
4.4 BEHOEFTE AAN WIJKGERICHTE COMMUNICATIE	13
4.5 MEERWAARDE WIJKWEBSITE BOVEN ANDERE COMMUNICATIEKANALEN.....	14
4.6 RUBRIEKEN VOOR EEN WIJKWEBSITE	15
4.7 BEOORDELING BESTAANDE WIJKWEBSITES	17
HOOFDSTUK 5 – CONCLUSIES.....	19
HOOFDSTUK 6 – ADVIES.....	21
HOOFDSTUK 7 – IMPLEMENTATIE	22
LITERATUURLIJST.....	25
BIJLAGEN.....	26
BIJLAGE 1 - VRAGENLIJST	26
BIJLAGE 2 – RESULTATEN PER VRAAG.....	29

Inleiding

De gemeente Groningen wil de afstand met de inwoners van de stad verkleinen. Dit is een van de beleidspunten in het collegeprogramma 2006-2010. De gemeente is van mening dat betrokken inwoners het leven in een wijk verbeteren. In het collegeprogramma staat: "actieve mensen zoeken elkaar op, komen elkaar tegen, zorgen voor elkaar, redden zichzelf en zijn goed voorbereid op nieuwe situaties".

Dit rapport is geschreven naar aanleiding van eerder onderzoek, uitgevoerd door een Communicatiestudente van de Hanzehogeschool. Zij heeft in 2007 onderzoek gedaan naar het doorontwikkelen van digitale communicatie op wijkniveau. Een van de adviezen in dit onderzoek was om de websites van de wijkorganisaties te betrekken in de gemeentelijke communicatie naar de wijken en de inwoners toe.

De gemeente heeft vervolgens de Hanzehogeschool benaderd om het onderwerp wijkwebsites nader te onderzoeken.

Het doel van dit rapport is om de gemeente Groningen inzicht te geven in hoeverre de wijkbewoners interesse hebben in wijkgerichte communicatie en een wijkwebsite. Met dit onderzoek kan worden getoetst of de ambities van de gemeente overeenkomen met de interesses van de inwoners van Groningen.

Als methode voor ons onderzoek hebben we gekozen voor een vragenlijst, aangevuld met het doen van deskresearch.

Dit rapport is opgebouwd uit de volgende hoofdstukken.

In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van de opdrachtgever. In hoofdstuk 2 staat de opdracht omschreven. In hoofdstuk 3 staat de methode van onderzoek omschreven. Hoofdstuk 4 geeft een beschrijving van de resultaten. Vervolgens staat er in hoofdstuk 5 de conclusie weergegeven. In hoofdstuk 6 staat het advies. Ten slotte vindt u in hoofdstuk 7 een plan voor implementatie van het advies.

Hoofdstuk 1 – Opdrachtgever

1.1 Inleiding

De gemeente Groningen bestuurt de gelijknamige stad in de provincie Groningen met circa 181.000 inwoners (Gronometer, 2007). Om de stad te besturen heeft de gemeente 2600 medewerkers in dienst. Het beleid wordt bepaald door de gemeenteraad, die uit 39 personen bestaat. De hoogste ambtenaar is de gemeentesecretaris. Hij stuurt de ambtelijke organisatie aan. De directeurs van de verschillende diensten zijn verantwoordelijk voor het beleid van hun dienst. De taken van de gemeente zijn verdeeld over de volgende acht diensten:

- Bestuursdienst;
- Dienst Informatie en Administratie;
- Dienst Onderwijs Cultuur Sport Welzijn;
- Dienst Ruimtelijk Ordening en Economische Zaken;
- Dienst Sociale Werkvoorziening Stadspark;
- Dienst Sociale Zaken en Werk;
- Hulpverleningsdienst;
- Milieudienst.

1.2 Afdeling Concerncommunicatie

Volgens van der Kaap (2006) wordt concerncommunicatie ook wel organisatiecommunicatie genoemd. Deze vorm van communicatie heeft als doel het verbeteren van de relatie van de organisatie met publieksgroepen. Het gaat om groepen waar de organisatie zowel direct als indirect van afhankelijk is. Bij de gemeente Groningen gaat het dan om publieksgroepen als bewoners van de stad, belangenverenigingen en buurtverenigingen.

De afdeling Concerncommunicatie ondersteunt het College van B&W, werkt aan communicatiedoelstellingen op concernniveau en neemt daarnaast het communicatiebeleid van de bestuursdienst op dienstniveau voor haar rekening.

De afdeling heeft zes kerntaken:

1. Communicatieadvisering aan en woordvoering voor het College van B&W;
2. Representatie;
3. Communicatieadvisering ten aanzien van dienstoverstijgende projecten;
4. Communicatieadvisering ten aanzien van Concerncommunicatie (corporate doelstellingen);
5. Systeemeigenaar/-beheerder van intranet;
6. Productie/uitvoering (vnl. media en bijeenkomsten).

De opdrachtgever van ons project was Rolinda Ferwerda, zij is werkzaam op de afdeling Concerncommunicatie.

1.3 Aanleiding voor het advies

Het college van Burgemeester en Wethouders wordt sinds 2006 gevormd door afvaardigingen van de partijen PvdA, SP en GroenLinks. Deze drie partijen hebben een collegeprogramma opgesteld. In dit programma komt duidelijk naar voren dat de gemeente de afstand met de burger wil verkleinen en dat de bevolking participeert in de gemeente. Daarnaast wil de gemeente voor meer sociale samenhang in wijken zorgen. Dit denkt zij te kunnen bewerkstelligen door communicatie op wijk- en buurtniveau te intensiveren.

Deze wijkgerichte communicatie vindt momenteel met name plaats door de uitgifte via (moderne) media zoals wijkkranten en de gemeentelijke website. De wijkkranten worden echter niet door de gemeente uitgegeven, maar door wijkverenigingen. De gemeente heeft hierdoor weinig of geen invloed op de inhoud van deze kranten.

Omdat de gemeente meer gericht wil communiceren met de inwoners, is zij van mening dat het doorontwikkelen van digitale communicatie op wijkniveau de interactiviteit tussen gemeente en bevolking zal verbeteren (College van B&W, 2006).

Los hiervan heeft de gemeente te maken met de Wet Openbaarheid Bestuur (WOB), die overheidsinstellingen verplicht om bepaalde informatie openbaar te maken. De gemeente moet bepaalde informatie dus vrijgeven (<http://www.dejournalist.nl/dossiers/wet-openbaarheid-van-bestuur> (retrieved 19-01-2009)).

Uit onderzoek van Communicatiestudente Willeke Booij (2007) van de Hanzehogeschool is gebleken dat een wijkwebsite een geschikt middel kan zijn om deze doelen te bereiken. In het adviesrapport "Sterk in de kern, rijk in de wijk!" adviseert zij de gemeente om de banden met de diverse wijkorganisaties aan te halen en deze te betrekken in de plannen voor wijkgerichte communicatie.

Zij heeft het advies uitgebracht om vervolgonderzoek op het gebied van de wijkwebsites te doen en zo veel mogelijk wijken te betrekken bij het project voor een nieuwe website.

Vervolgens heeft de gemeente de Hanzehogeschool benaderd met de vraag of een projectgroep dit vervolgonderzoek zou willen uitvoeren.

De doelstelling van de gemeente Groningen tijdens dit project is:

Het versterken van de communicatie tussen de gemeente en inwoners.

In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op de opdracht.

Hoofdstuk 2 – Opdracht

2.1 De opdracht

Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven is, heeft de gemeente onze projectgroep gevraagd om onderzoek te doen om de interesse te meten van wijkbewoners op het gebied van wijkwebsites. Hierbij stond de vraag centraal of wijkbewoners interesse hebben in wijkgerichte communicatie en gebruik maken van de wijkwebsites. Ook hebben we gekeken naar hoe wijkwebsites ingericht zouden kunnen worden. Het doel van de gemeente is om de communicatie tussen de gemeente en inwoners te versterken.

De te onderzoeken communicatieproblemen zijn als volgt:

- De gemeente heeft geen inzicht in het gebruik en de wensen van wijkbewoners op het gebied van digitale communicatiemiddelen;
- De bestaande wijkwebsites zijn verschillend opgebouwd en niet consistent met elkaar. Ook zijn de websites niet altijd up-to-date.

Tijdens het onderzoek hebben we gemeten met welk doel de gemeente wijkgericht communiceert en de manier waarop de gemeente dit momenteel realiseert. Daarnaast hebben we de interesses op het gebied van (wijkgerichte) communicatie van de inwoners in kaart gebracht.

2.2 Doelstelling en probleemstelling

Het onderzoek zal ingaan op de houding van de wijkbewoners ten opzichte van wijkwebsites in het algemeen, welke content de website(s) zouden moeten bevatten en wat de beoordeling van de huidige website is (indien van toepassing).

De doelstelling tijdens het uitvoeren van het onderzoek was:

Het vaststellen van het gebruik en de beoordeling van wijkwebsites van wijkbewoners van zeven diverse wijken van de gemeente Groningen. Deze wijken hebben uiteenlopende demografische gegevens.

Tijdens ons onderzoek hebben wij onderzoek gedaan naar de volgende probleemstelling:

Wat is het gebruik en de beoordeling van wijkbewoners van de zeven gekozen wijken van de gemeente Groningen m.b.t. wijkgerichte communicatie en wijkwebsites?

2.3 Deelvragen en onderzoeksvragen

Met ons onderzoek geven we antwoord op de deelvragen:

- In hoeverre en op welke wijze wordt er op dit moment gebruik gemaakt van internet door de inwoners?
- Op welke wijze wordt er door de gemeente wijkgericht gecommuniceerd?
- Met welk doel wordt er door de gemeente wijkgericht gecommuniceerd?
- In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie via wijkwebsites?
- In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie met de politie?
- Wordt er door de bewoners een gebruik geconstateerd dat in overeenstemming is met datgene wat de gemeente beoogt?

De deelvragen zijn opgedeeld in de volgende onderzoeksvragen:

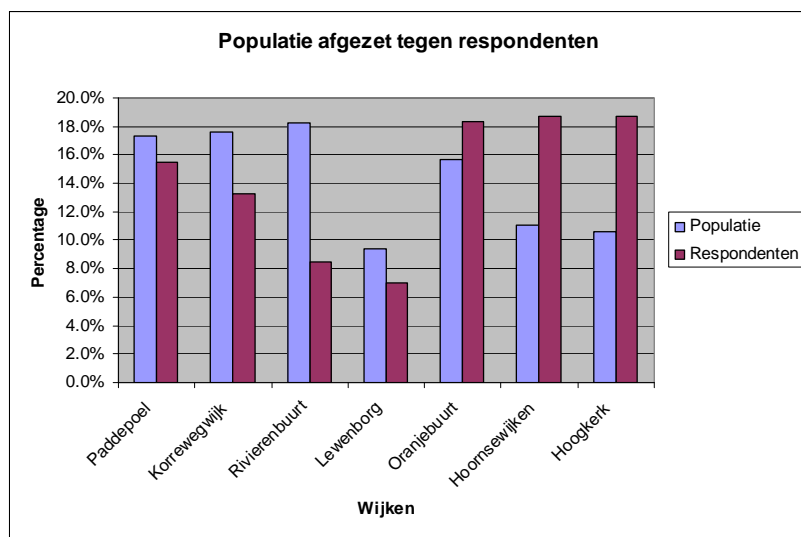
- Voor welke doeleinden wordt het internet geraadpleegd?
- Welk(e) doel(en) heeft de gemeente met wijkgerichte communicatie voor ogen?
- Welke communicatiemiddelen worden op dit moment gebruikt voor wijkgerichte communicatie?
- In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie?
- Welke meerwaarde boven andere communicatiekanalen heeft een wijkwebsite voor wijkbewoners met betrekking tot wijkgerichte communicatie?
- Welke onderdelen willen de wijkbewoners zien op een wijkwebsite?
- Hoe worden de reeds bestaande wijkwebsites beoordeeld door bewoners van de desbetreffende wijk?

2.4 Gekozen wijken

Bij de selectie van deze wijken hebben we gekeken naar geografische ligging, verschillen in demografische kenmerken en de aanwezigheid van een wijkwebsite. In Hoogkerk heeft een 'pilot'-project van de gemeente gedraaid: deze wijk had als eerste een wijkwebsite die volgens de wensen van de gemeente en de burgers opgemaakt is. Deze website moet als blauwdruk voor andere websites kunnen dienen. Om te onderzoeken of de inwoners van Hoogkerk anders tegen de wijkwebsite aankijken dan inwoners van de overige wijken van Groningen, hebben wij deze wijk meegenomen in het onderzoek.

De gemeente Groningen bestaat uit 41 wijken. Omdat wij dit onderzoek in een korte periode en met een beperkt aantal studenten moesten uitvoeren, hebben wij het onderzoek uitgevoerd in de volgende zeven wijken.

- Hoogkerk;
- Hoornsewijken;
- Korrewegwijk;
- Lewenborg;
- Oranjebuurt;
- Paddepoel;
- Rivierenbuurt.



Grafiek 2: Populatie afgezet tegen respondenten.

2.5 Joomla!

De wijkwebsites zullen geïmplementeerd worden in een Joomla! omgeving. Uit onderzoek van de gemeente is gebleken dat een Joomla! omgeving het beste aansluit aan de wensen van de webbeheerders. Joomla! is een eenvoudig te gebruiken Contentmanagementsysteem (CMS) en erg gebruiksvriendelijk voor de webbeheerders. Alle wijken beheren een gekozen CMS zodat ze met elkaar kunnen communiceren en dat de gemeente wijkgerichte informatie zo efficiënt mogelijk kan overbrengen.

2.6 Project Alfacollege

Het project van het Alfacollege is een afzonderlijk project dat parallel loopt naast het onderzoek dat ons projectteam heeft uitgevoerd. Het project van het Alfacollege is verantwoordelijk voor het ontwerpen en leveren van templates voor de wijkwebsites. Dit project wordt begeleidt door Hans de Kleine van 4punt4.

Hoofdstuk 3 – Methodologische verantwoording

3.1 Methode

Tijdens ons onderzoek naar de mate van het gebruik en de beoordeling van wijkgerichte communicatie en een wijkwebsite van wijkbewoners heeft onze projectgroep meerdere onderzoeksmethoden gebruikt. We hebben het onderzoek in zeven wijken uitgevoerd. Voor elke wijk hebben we dezelfde vragenlijst gebruikt. In eerste instantie hadden we het idee om in een centraal punt van de wijk te gaan staan, om daar de wijkbewoners aan te spreken. Bij de eerste wijk bleek echter dat dit niet de gewenste respons opleverde.

Om de respons te verhogen hebben wij er voor gekozen om de wijken in te gaan en van deur-tot-deur enquêtes af te nemen. Dit leverde een veel hogere respons op.

Het doel was om 50 ingevulde vragenlijsten per wijk te ontvangen, maar uiteindelijk hebben we 280 vragenlijsten voor de zeven wijken samen ontvangen. Gemiddeld is dit 40 per wijk. Het verzamelen van de gegevens werd bemoeilijkt door de weersomstandigheden medio december.

De vragenlijst is opgesteld op basis van de wensen van de gemeente, die in een gesprek met onze projectgroep naar voren zijn gekomen. Ook hebben we gekeken naar de website van de wijk Hoogkerk, omdat deze als blauwdruk voor de overige wijken gaat fungeren. Van de wijkbewoners wilden we weten hoe zij tegen over de huidige en gewenste situatie stonden m.b.t. wijkgerichte communicatie.

Naast deze methode hebben we ook deskresearch gedaan. Dit was met name nodig om meer informatie over de gemeente en de materie te verkrijgen.

3.2 Deelvragen

In deze paragraaf beschrijven we per deelvraag hoe we deze beantwoord hebben en wat het doel van de deelvraag is.

3.2.1 Deelvraag 1

In hoeverre en op welke wijze wordt er op dit moment gebruik gemaakt van internet door de inwoners?

De eerste deelvraag kon beantwoord worden met behulp van deze onderzoeksvraag: "Voor welke doeleinden wordt het internet geraadpleegd?"

De volgende vragen waren hierbij nodig:

- Heeft u thuis de beschikking over een internetverbinding?
- Waarvoor gebruikt u het internet?

Met deze vraag hadden we het doel om het gebruik van het internet door de inwoners van Groningen in kaart te brengen. Als dit sterk zou afwijken van het landelijk gemiddelde, dan had dit ons onderzoek positief of negatief kunnen beïnvloeden.

3.2.2 Deelvraag 2

Op welke wijze wordt er door de gemeente wijkgericht gecommuniceerd?

Om deze deelvraag te beantwoorden hebben de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: "Welke communicatiemiddelen worden op dit moment gebruikt voor wijkgerichte communicatie?". Deze vraag hebben we beantwoord aan de hand van deskresearch en een gesprek met Rolinda Ferwerda, waarin zij de achtergrond van de opdracht en de huidige situatie heeft toegelicht.

Deze deelvraag is in het onderzoek opgenomen om in kaart te brengen wat de gemeente op dit moment doet op het gebied van wijkgerichte communicatie.

3.2.3 Deelvraag 3

Met welk doel wordt er door de gemeente wijkgericht gecommuniceerd?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, hebben wij de volgende onderzoeksvraag gebruikt: "Welk(e) doel(en) heeft de gemeente met wijkgerichte communicatie voor ogen?".

Het doel van deze vraag was om de visie van de gemeente te achterhalen en om later te vergelijken of dit doel met de huidige middelen bereikt wordt. Ook konden we hiermee onderzoeken of de gemeente en de inwoners op één lijn zitten.

Deze vraag hebben we kunnen beantwoorden door deskresearch te doen. De voornaamste bron was het collegeprogramma 2006-2010, omdat de visie van de gemeente hieruit duidelijk werd. Om te beoordelen of de doelen van de gemeente in overeenstemming waren met de wensen en voorkeuren van de inwoners hebben wij enkele vragen op de vragenlijst opgenomen, waarmee deze deelvraag te beantwoorden is. Het gaat hierbij om de volgende vraag:

- Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?

3.2.4 Deelvraag 4

In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie via wijkwebsites?

Deze deelvraag hebben we met de volgende onderzoeksvragen beantwoord: "In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie?" en "Welke meerwaarde boven andere communicatiemiddelen heeft een wijkwebsite voor wijkbewoners met betrekking tot wijkgerichte communicatie?".

Om de eerste onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden hebben we de volgende vragen op de vragenlijst gebruikt:

- Bent u geïnteresseerd in wat er binnen uw wijk speelt?
- Heeft u interesse in een website voor uw wijk?

De tweede onderzoeksvraag hebben we beantwoord met de volgende vraag:

- Van wie krijgt u momenteel informatie over uw wijk?

Met behulp van deze drie vragen wilden wij de behoefte aan wijkgerichte communicatie in kaart brengen.

3.2.5 Deelvraag 5

In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie met de politie?

Bovenstaande deelvraag hebben wij met behulp van de volgende onderzoeksvraag beantwoord: "In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie?"

Het doel van deze deelvraag was om te onderzoeken of er behoefte is aan communicatiemogelijkheden met de politie.

3.2.6 Deelvraag 6

Wordt er door de bewoners een gebruik geconstateerd dat in overeenstemming is met datgene wat de gemeente beoogt?

De laatste deelvraag hebben we beantwoord met behulp van de volgende onderzoeksvragen: "Welke onderdelen willen de wijkbewoners zien op een wijkwebsite" en "Hoe worden de reeds bestaande wijkwebsites beoordeeld door bewoners van de desbetreffende wijk?"

De volgende vragen van de vragenlijst waren hierop van toepassing:

- Wat zou u op een website van uw wijk willen zien?
- Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?
- Wat voor soort informatie van de politie zou u via een wijkwebsite willen uitwisselen?
- Weet u of uw wijk een website heeft?
- Wat is het adres van de website?
- Bezoekt u de website?
- Wat vindt u pluspunten van de website?
- Wat vindt u minpunten van de website?
- Zijn er onderdelen die u graag toegevoegd zou zien?
- Zijn er onderdelen die weggelaten kunnen worden?

Het doel van deze deelvraag is om te onderzoeken of de wijkbewoners en de gemeente op één lijn zitten en om te onderzoeken wat de inwoners van de bestaande wijkwebsites vinden en wat ze graag op een website willen zien.

3.3 Onderzoek

Het onderzoek bestaat uit zowel een kwantitatief als een kwalitatief deel. Het kwalitatieve deel wordt gevormd door deskresearch, terwijl te kwantitatieve deel gevormd wordt door de resultaten van de vragenlijsten. Deze resultaten hebben we met behulp van SPSS geanalyseerd.

Kwalitatief onderzoek is gericht op het verkrijgen van betrouwbare informatie over wat er leeft onder een bepaalde doelgroep en waarom. Deze vorm van onderzoek geeft diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de doelgroep. Ook kan kwalitatief onderzoek goed worden ingezet om de doelgroep zelf te laten meedenken over bijvoorbeeld de invulling van productinnovaties en toekomstig beleid (<http://www.rightmarktonderzoek.nl/Methoden-onderzoek/Kwalitatief-onderzoek.aspx> (retrieved 16-01-2009)).

Kwantitatief onderzoek is bedoeld om cijfermatig inzicht van een bepaalde materie te krijgen en geeft dus antwoorden op vragen die in hoeveelheden worden uitgedrukt. Kwantitatief onderzoek wordt ook vaak ingezet bij tevredenheidsonderzoeken, omdat deze methode goed geschikt is om beoordelingen te verwerken en presenteren. Resultaten van kwantitatief onderzoek worden vaak weergegeven met behulp van percentages, grafieken en tabellen (<http://www.rightmarktonderzoek.nl/Methoden-onderzoek/Kwantitatief-onderzoek.aspx>(retrieved 16-01-2009)).

Hoofdstuk 4 - Resultaten

4.1 Doeleinden en mate van gebruik van internet

Gebruik van Internet

Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek blijkt dat in 2008 86% van de Nederlandse huishoudens over toegang tot internet beschikte (<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71102ned&D1=3-4,11-17&D2=0-10&D3=a&HD=080424-1708&HDR=T&STB=G1,G2> (retrieved 4-1-2009)).

Van de ondervraagde inwoners van Groningen heeft 92% thuis de beschikking over een internetverbinding. Dit verschil komt onder andere door het feit dat een deel van de inwoners de enquête niet wilden invullen en dus geen invloed hebben gehad op het onderzoek. Hierdoor is het percentage van de internetgebruikers enkele procenten hoger komen te liggen.

		1. Heeft u thuis de beschikking over een internetverbinding?		Totaal
		Ja	Nee	
Wijk	Paddepoel	86	14	42
	Korrewegwijk	92	8	36
	Rivierenbuurt	87	13	23
	Lewenborg	95	5	19
	Oranjobuurt	94	6	50
	Hoornsewijken	96	4	51
	Hoogkerk	92	8	51
Totaal		92	8	272

Tabel 2: Beschikking Internetverbinding per wijk

Bezigheid	Aantal
Mailen	239
Chatten	91
Surfen	192
Blog	14
Spelletjes spelen	93
Werk	149
Anders, namelijk ...	41

Tabel 3: Gebruik internet

Het CBS heeft op het gebied van mediagebruik geen recentere gegevens dan van 2004 gepubliceerd. In 2004 heeft 82% van de internetters aan e-mail gedaan, 26% aan chatten, 40% aan surfen en 23% heeft overheidswebsites bezocht (<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=70655NED&D1=5-8,11,14,17,53,104-106,118&D2=0-2&D3=a&HDR=T&STB=G1,G2&VW=T> (retrieved 4-1-2009)). Uit ons onderzoek is gebleken dat mailen erg populair is, alsmede surfen. Onder *andere*, *namelijk* wordt studie/school vaak genoemd, en in mindere mate het bijwerken van de administratie en internetbankieren. Aangezien de gegevens van het CBS uit 2004 komen is het moeilijk

om deze gegevens te vergelijken met onze gegevens uit 2008, omdat er in -I vier jaar tijd veel veranderd is op het gebied van internetgebruik.

4.2 Doelen wijkgerichte communicatie

In het collegeprogramma 2006-2010 van het College van Burgemeester & Wethouders vormt de "betrokken stad" een van de hoofdpunten. De gemeente wil bewoners actief opzoeken en meer ruimte voor eigen initiatief geven. Hierbij worden doelen als het bieden van ruimte voor initiatieven en het zichtbaar zijn in wijken en buurten specifiek genoemd.

De gemeente is van mening dat betrokken inwoners het leven in een wijk verbeteren. In het collegeprogramma staat: "actieve mensen zoeken elkaar op, komen elkaar tegen, zorgen voor elkaar, redden zichzelf en zijn goed voorbereid op nieuwe situaties".

Hiernaast wil de gemeente inspelen op de vraag naar wijkgerichte informatie. Inwoners uit Helpman hebben geen interesse om informatie omtrent kap- en bouwvergunningen van de wijk Selwerd te ontvangen. Met digitale middelen is het mogelijk om informatie op bepaalde kenmerken, zoals een postcodegebied, te filteren.

4.3 Huidige communicatiemiddelen

Door de gemeente Groningen worden op dit moment de volgende wijkgerichte communicatiemiddelen gebruikt;

- www.mijnwijk.groningen.nl
Op www.mijnwijk.groningen.nl kunnen inwoners van de gemeente Groningen informatie opzoeken over hun wijk. Elke wijk heeft dezelfde onderwerpen (o.a. geld voor de wijk, nieuwbouw/wijkvernieuwing, speciale projecten) waarover informatie kan worden opgezocht. Verder zijn er externe links te vinden over organisaties in de wijk. Het is de bedoeling dat de 'mijnwijk'-portal in de toekomst gebruikt gaat worden voor wijkspecifieke informatie. Er komt dan niet alleen een verwijzing naar de betreffende wijkwebsite, ook zullen de bovengenoemde onderwerpen dan veel gebruikt worden.
- Wijkwebsite
Een aantal wijken van Groningen heeft momenteel al een wijkwebsite. Deze sites worden door wijkorganisaties beheerd, daarom is dit geen direct communicatiemiddel van de gemeente. In de toekomst is het de bedoeling dat bepaalde informatie, zoals nieuws en informatie over wijkorganisaties automatisch op de wijkwebsites geplaatst wordt.
- Wijkkrant
Net als op de wijkwebsite kan in de wijkkrant specifieke wijkinformatie worden gezet. De wijkkranten zijn niet van de gemeente zelf maar van de wijkorganisatie.

De gemeente gebruikt hiernaast ook stadsbrede communicatiemiddelen zoals de Groningen Gezinsbode en de gemeentelijke website voor het verstrekken van gemeentelijke informatie (<http://mijnwijk.groningen.nl/> (retrieved 08-01-2009)).

4.4 Behoeftte aan wijkgerichte communicatie

Van de respondenten bezoekt 75% de website van de gemeente Groningen. Bij 85% van de respondenten is er sprake van interesse in wat er in de wijk speelt. Uit het onderzoek komt naar voren dat het overgrote deel van de respondenten, namelijk 64%, een wijkwebsite een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie zou vinden.

Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?

	Frequentie	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Ja	179	64	64
Nee	24	9	73
Weet ik niet	67	25	100
Totaal	270	100	
Missend	10		
Totaal	280		

Tabel 4: Toevoeging wijkwebsite op gemeentelijke communicatie

Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?

	Frequentie	Valide Percentage	Cumulatief Percentage
Ja, meer dan 12 maal per jaar	20	8	8
Ja, 7-12 maal per jaar	26	10	18
Ja, 2-6 maal per jaar	103	38	56
Ja, 1 maal per jaar	30	11	67
Ja, maar minder dan eens per jaar	23	9	75
Nee, nog nooit bezocht	66	25	100
Totaal	268	100	
Missend	12		
Totaal	280		

Tabel 5: Bezoek gemeentelijke website in aantallen per jaar

Van de 270 ingevulde vragenlijsten geven 184 wijkbewoners aan zowel geïnteresseerd te zijn in hun wijk als in een wijkwebsite. Dat betekent dat 68% van de ondervraagde wijkbewoners geïnteresseerd is in een website en wat zich binnen de wijk afspeelt.

Hieruit mag worden aangenomen dat er vanuit de wijk interesse is in een wijkwebsite en communicatie met de gemeente.

Wijkbewoners worden op dit moment geïnformeerd via de wijkkrant en via mond-tot-mond communicatie. Kanalen als wijkwebsite, krant en tv worden minder gebruikt om informatie over een wijk te verkrijgen

(<http://www.tijdbesteding.nl/hoelangvaak/vrijetijd/media/gedrukt/kranten/20061018.html> (retrieved 16-01-2009)).

46% van de respondenten geeft aan communicatiemogelijkheden te willen hebben met de politie. De meeste ondervraagde inwoners (39%) geven aan te willen communiceren over het melden van overlast. 94 respondenten geven aan informatie uit te willen wisselen over veiligheid en 87 respondenten geven aan dit te willen doen over klachten.

Het uitwisselen van informatie over verkeer en een nieuwsbrief met wijkgerichte mededelingen zijn de onderdelen waar het minste interesse in is.

4.5 Meerwaarde wijkwebsite boven andere communicatiekanalen

In deze paragraaf willen we antwoord geven op de vraag "Welke meerwaarde boven andere communicatiekanalen heeft een wijkwebsite voor wijkbewoners met betrekking tot wijkgerichte communicatie?". Om een volledig antwoord te kunnen geven op deze vraag wordt er gekeken naar de volgende punten:

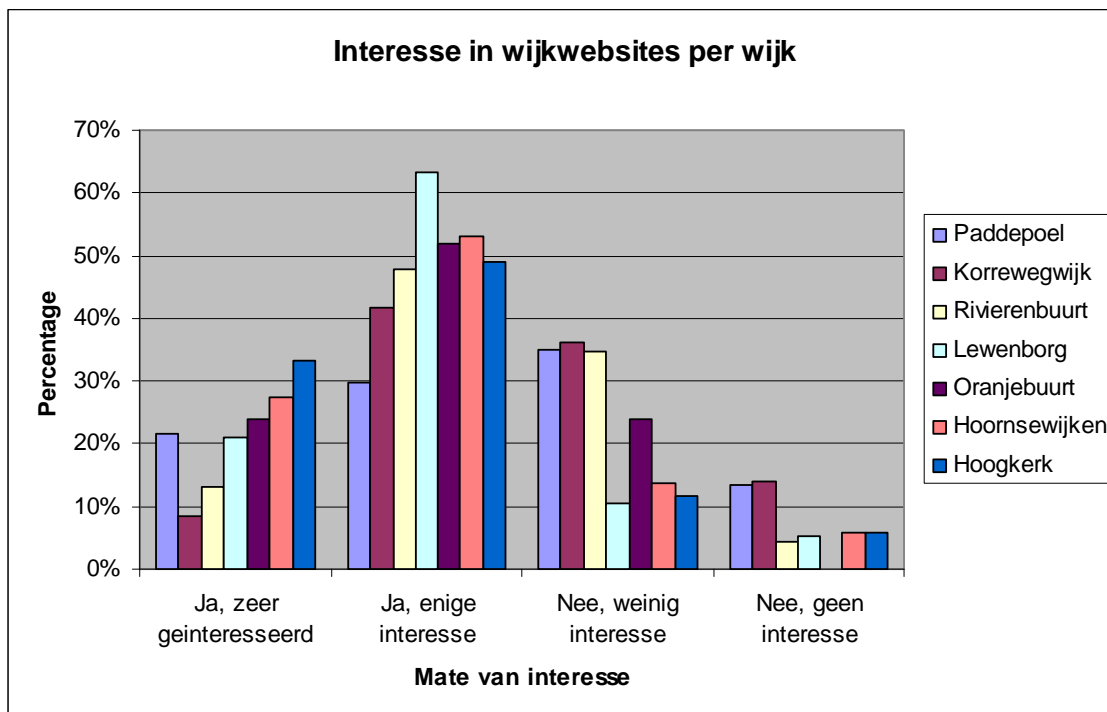
- In hoeverre zijn wijkbewoners geïnteresseerd in hun wijk?
- Hoeveel interesse wordt er getoond in een wijkwebsite?
- Biedt de wijkwebsite, naar mening van de wijkbewoners, een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?
- Wordt de website bezocht door wijkbewoners?
- Wat zijn de huidige communicatiekanalen?

* Interesse wijkbewoners

Uit de enquête is gebleken dat bijna 85% van de respondenten geïnteresseerd is in wat zich binnen de wijk afspeelt. Circa 15% heeft weinig of geen interesse. Als de interesses worden vergeleken met "bezoek van de gemeentelijke website" laten de cijfers zien dat van de personen die de website van de gemeente nog nooit bezocht hebben, 79%, wel interesse in de wijk heeft.

* Interesse wijkwebsite

Over het algemeen kan gezegd worden dat er, ongeacht leeftijd, met mate interesse is in een wijkwebsite. In grafiek 3 valt af te lezen in welke mate de verschillende wijken geïnteresseerd zijn in een wijkwebsite.



Grafiek 3: Interesse wijkwebsites per wijk

** Toevoeging gemeentelijke communicatie*

179 van de 270 respondenten geven aan dat ze een wijkwebsite een toevoeging vinden op het gebied van gemeentelijke communicatie. Dit percentage ligt op 66. Daarentegen vindt 9% van de respondenten een wijkwebsite geen toevoeging op het gebied van gemeentelijk communicatie. Tot slot geeft 25% aan niet te weten of een wijkwebsite een toevoeging is op gebied van gemeentelijke communicatie.

** Bezoek website*

Om te ondervinden of een wijkwebsite een meerwaarde biedt is het nodig de huidige situatie nader te bekijken. Uit de enquête komt duidelijk naar voren dat 57% van de respondenten niet weet of er een wijkwebsite is. Daarnaast weet 20% van de respondenten vol overtuiging te zeggen dat de wijk niet over een wijkwebsite beschikt. Samengevat weten wijkbewoners niet goed of de wijk over een website beschikt. Daarnaast is het bezoek aan de website ook laag te noemen.

** Communicatiekanalen*

De huidige communicatiekanalen die gebruikt worden door de wijkbewoners zijn de wijkkrant, wijkwebsite, mond-tot-mond en de website van de gemeente Groningen. Het blijkt dat 84% van de respondenten de wijkkrant gebruikt als communicatiemiddel en 42% wordt via mond-tot-mond reclame geïnformeerd over de desbetreffende wijk.

Nu we het een en ander nader hebben uitgelegd wordt het tijd om een antwoord te geven op de vraag "*Welke meerwaarde boven andere communicatiekanalen heeft een wijkwebsite voor wijkbewoners met betrekking tot wijkgerichte communicatie?*".

De wijkwebsite wordt als communicatiekanaal gebruikt, alleen wordt er weinig gebruik van gemaakt. De wijkbewoners die met de wijkwebsite in aanraking zijn gekomen maken daarentegen wél regelmatig gebruik van de wijkwebsite. Zo blijkt dat 81% van de wijkbewoners die de website bezocht hebben, de wijkwebsite vaker bezoekt. Dat betekent dat 19% geen gebruik maakt van de wijkwebsite. Daarnaast zegt 85% van de respondenten geïnteresseerd te zijn in wat zich binnen de wijk afspeelt en 73% respondenten blijkt interesse te hebben in een wijkwebsite. Een wijkwebsite heeft wel degelijk een meerwaarde voor wijkbewoners met betrekking tot wijkgerichte communicatie, alleen is het bestaan van de website voor een grote groep onbekend.

4.6 Rubrieken voor een wijkwebsite

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is met name vraag 11 van de vragenlijst van belang. Vraag 11 is een gesloten vraag over welke onderdelen wijkbewoners graag op een wijkwebsite zouden willen zien. De ondervraagde personen hadden hierbij de keuze uit acht mogelijkheden. In onderstaande tabel zijn de aantallen te vinden.

Antwoorden	Aantal
Nieuws	219
Agenda	147
Redactionele stukken	57
Kap- en bouwvergunningen	117
Informatie over organisaties	158
Informatie over bouwprojecten	132
Discussieruimte	59
Communicatiemogelijkheden met politie	130

Tabel 6: Gewenste rubrieken van wijkbewoners

Uit de gekozen antwoorden blijkt dat de ondervraagde personen weinig behoefte aan redactionele stukken en een discussieruimte hebben. De inwoners hebben een grote voorkeur voor nieuws, gevolgd door informatie over organisaties en een agenda voor evenementen in de wijk. Ook informatie die vanuit de gemeente komt (of moet komen) wordt gewaardeerd, gelet op de aantallen bij informatie over bouwprojecten, kap- en bouwvergunningen en communicatiemogelijkheden met de politie. Deze uitkomst betekent dat de gemeente betrokken moet zijn bij de inhoud van de wijkwebsite. De onderdelen nieuws, agenda en informatie over organisaties in de wijk kunnen de beheerders van de website zelf bijhouden, maar voor de overige onderdelen zijn de websites afhankelijk van de informatietoever vanuit de gemeente.

Om er achter te komen over welke onderwerpen de inwoners in contact met de gemeente zouden willen komen, hebben wij een vraag gesteld waarbij de inwoners aan konden geven welk soort informatie zij met de politie zouden willen uitwisselen. Deze vraag is in ons onderzoek opgenomen naar aanleiding van een gesprek met politie Groningen. Deze vraag heeft de volgende uitkomst opgeleverd.

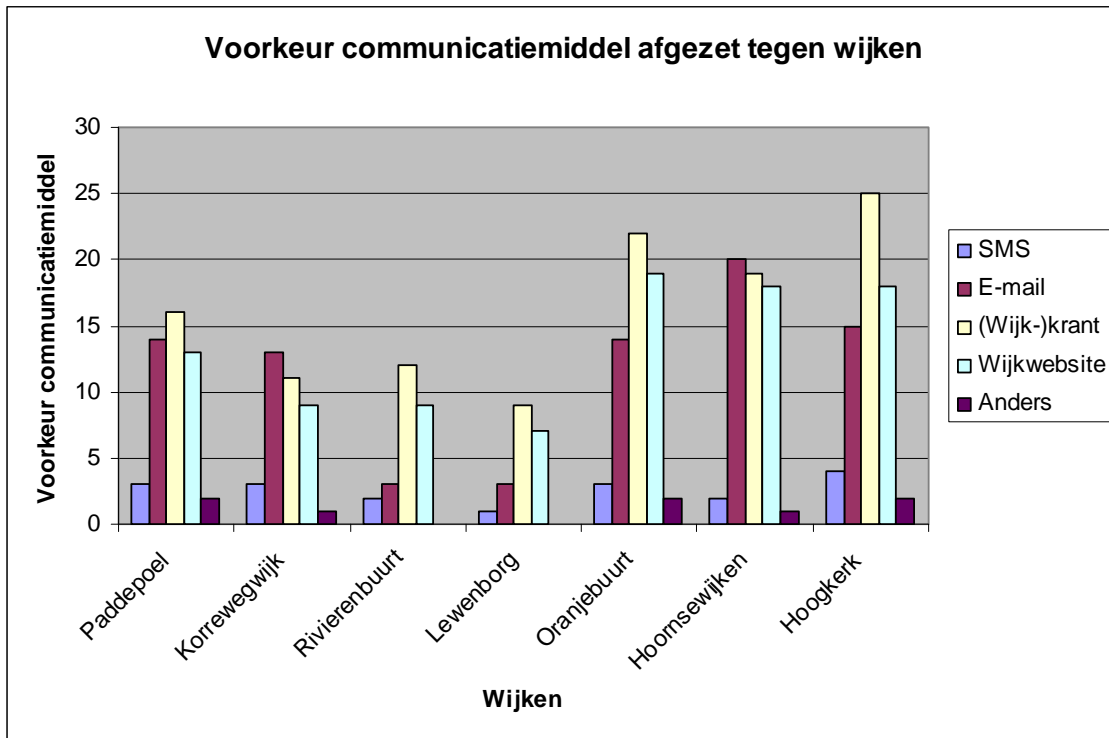
Antwoorden	Aantal
Melden van overlast	109
Verkeer	64
Klachten	87
Veiligheid	94
Nieuwsbrief	64

Tabel 7: Soorten informatie-uitwisseling met de politie in aantallen

Bovenstaande tabel laat zien dat de inwoners met name geïnteresseerd zijn in het doorgeven van klachten en meldingen omtrent overlast. Er is minder interesse in het ontvangen van informatie, zoals verkeerszaken en een nieuwsbrief met wijkgerichte mededelingen.

Voor de politie betekent deze uitkomst dat zij voorbereidt moet zijn op het via digitale weg ontvangen van diverse meldingen van burgers. De politie is wellicht gewend om informatie te verstrekken, maar in dit geval is de politie de ontvanger van de communicatie.

We hebben ook gevraagd via welk kanaal de inwoners mededelingen en nieuws van de politie willen ontvangen. In onderstaande grafiek staan de uitkomsten van deze vraag:



Grafiek 4: Voorkeur communicatiemiddel afgezet tegen wijken

De (wijk-)krant is nog steeds een populair kanaal onder de inwoners van Groningen. Het is opvallend om te zien dat een wijkwebsite de voorkeur boven e-mail en SMS heeft en in voorkeur vrij dicht achter de wijkkrant staat. Dit is een interessant gegeven, wat inhoudt dat het een goed idee is om mededelingen en nieuws van de politie op een wijkwebsite te plaatsen.

Tenslotte hebben we ook een open vraag over onderdelen op een wijkwebsite gesteld, om te kijken of de inwoners belangstelling bij andere onderdelen hebben. De meest genoemde antwoorden bij deze vraag zijn: activiteiten, werkzaamheden en nieuws. Deze antwoorden komen overeen met de antwoorden die we bij de vergelijkbare gesloten vraag gezien hebben.

4.7 Beoordeling bestaande wijkwebsites

De huidige wijkwebsites zijn niet in alle wijken even bekend bij de burgers. Een ruime meerderheid, 64%, vindt het een toevoeging op gebied van gemeentelijke communicatie. 25% weet niet of het een toevoeging is, waarschijnlijk omdat ze niet weten wat vanuit de gemeente gecommuniceerd gaat worden. Slechts 9% vindt het geen toevoeging.

Duidelijke pluspunten van de wijkwebsites zijn informatie/nieuws/mededelingen en actualiteit. Een duidelijk minpunt van de wijkwebsites is dat de burgers het niet volledig vinden.

Antwoorden	Aantal
Activiteiten/Agenda	4
Informatie/ Nieuws/Mededelingen/Actueel	14
Digitale Communicatie/ Interactie	5
Vormgeving/ Overzicht	7

Tabel 8: Pluspunten van de wijkwebsite volgens wijkbewoners

Antwoorden	Aantal
Ontbreken gemeentelijk nieuws	1
Niet Up-to-date/Actueel	4
Niet Volledig	5
Onoverzichtelijk	1

Tabel 9: Minpunten van de wijkwebsite volgens wijkbewoners

Onderdelen die burgers graag toegevoegd zien, zijn gemeentelijk nieuws en algemene informatie. Eén burger gaf aan dat "bepaalde rubrieken" weggelaten kan worden. Verder wordt deze vraag weinig beantwoord.

Als we de wijken tegenover de verschillende onderdelen op de website zetten zien we het volgende:

Over het algemeen gezien is Paddepoel het minst geïnteresseerd in de verschillende onderdelen. Maar liefst zes van de acht onderdelen willen de burgers niet terug zien. Oranjebuurt is met drie van de acht onderdelen het meest geïnteresseerd in de verschillende onderdelen. Hoogkerk komt geen één keer voor als meest of minst geïnteresseerd.

Als het om communicatie met de politie gaat delen de wijken Lewenborg en Hoornsewijken de eerste plaats, zij zijn met twee van de vijf onderdelen het meest geïnteresseerd. Ook Paddepoel en Rivierenbuurt delen een eerste plaats met beide twee van de vijf onderdelen. Ook hierbij komt Hoogkerk geen één keer voorbij met meest of minst geïnteresseerd.

Hoofdstuk 5 – Conclusies

In hoeverre en op welke wijze wordt er op dit moment gebruik gemaakt van internet?

92% van de ondervraagde inwoners van de gemeente heeft thuis de beschikking over een internetverbinding. Dit is iets hoger dan het landelijk gemiddelde, wat op 86% ligt. De respondenten gebruiken het internet het meest voor mailen, surfen en werk. Hieruit kunnen we concluderen dat het gebruik van internet geen belemmering is voor het slagen van het project wijkwebsites van de gemeente.

Op welke wijze wordt er door de gemeente wijkgericht gecommuniceerd?

De communicatiekanalen die op dit moment worden gebruikt voor wijkgerichte communicatie bestaat uit www.mijnwijk.groningen.nl, de wijkkrant en, indien van toepassing, een wijkwebsite. De 'mijnwijk'-portal is nog niet volledig functioneel, terwijl de gemeente dit op termijn als de toegangsweg voor alle wijkgerichte communicatie moet fungeren.

De wijkkranten zijn weliswaar geen communicatiemiddel van de gemeente, maar deze kranten bieden wel een middel om een doel van de gemeente, meer betrokkenheid in de wijk, te laten slagen. Het onderzoek laat zien dat de wijkkrant door de inwoners van de gemeente veel gelezen wordt.

De wijkwebsites zijn nog te divers, in elke wijk wordt de website op een andere manier gebruikt en onderhouden. Hierdoor zijn de websites niet over één kam te scheren.

Met welk doel wordt er door de gemeente wijkgericht gecommuniceerd?

Een van de hoofdbeleidspunten van de gemeente is het creëren van een betrokken stad. De gemeente denkt hieraan te kunnen bijdragen door meer per wijk te gaan communiceren, dus met specifieke informatie voor een bepaalde wijk. De gemeente wil meer initiatieven bij wijkbewoners leggen waardoor de wijk meer gaat leven.

In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie via wijkwebsites?

Kanalen als wijkwebsite, krant en tv worden minder gebruikt om informatie over een wijk te verkrijgen dan de wijkkrant en mond-tot-mond communicatie. Echter, bij 85% van de respondenten is er sprake van interesse in wat er in de wijk speelt. Ook vinden wijkbewoners een wijkwebsite een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie. De wijkwebsite wordt nu al als communicatiekanaal gebruikt, alleen wordt er weinig gebruik van gemaakt. De wijkbewoners die met de wijkwebsite in aanraking zijn gekomen maken daarentegen wel regelmatig gebruik van de wijkwebsite als communicatiemiddel. Hieruit kun je opmaken dat er wel behoefte is aan wijkgerichte communicatie via een wijkwebsite. Het probleem zit echter in dat het bestaan van de website onbekend is.

In hoeverre bestaat bij wijkbewoners een behoefte aan wijkgerichte communicatie met de politie?

46% van de respondenten heeft aangegeven om een wijkwebsite te willen gebruiken voor communicatiemogelijkheden met de politie. De inwoners zouden dat met name willen gebruiken voor het melden van overlast, informatie op het gebied van veiligheid en het doorgeven van klachten.

Op de vraag via welk medium zij nieuws en informatie willen ontvangen, komt de wijkwebsite na de (wijk-)krant op de tweede plaats. E-mail staat op de derde plaats.

Wordt er door de bewoners een gebruik geconstateerd dat in overeenstemming is met datgene wat de gemeente beoogt?

De gemeente wil het gebruik van wijkwebsite stimuleren. De wijkwebsite wordt als communicatiekanaal aangeboden, alleen wordt er weinig gebruik van gemaakt. Daarvoor moeten de wijkwebsite onder de aandacht worden gebracht. Bij de wijkbewoners is er een interesse gemeten om een wijkwebsite te gebruiken als communicatiemiddel. De inwoners hebben een grote voorkeur voor nieuws, gevolgd door informatie over organisaties en een agenda voor evenementen in de wijk. Ook informatie die vanuit de gemeente komt (of moet komen) wordt gewaardeerd, gelet op de informatie over bouwprojecten, kap- en bouwvergunningen en communicatiemogelijkheden met de politie. Ook moeten mogelijke minpunten van de wijkwebsite worden verholpen. Een duidelijk minpunt van de wijkwebsites is dat de burgers het nu nog niet volledig vinden.

Hoofdstuk 6 – Advies

Het onderzoek laat zien dat de bewoners van Groningen behoefte hebben aan wijkgerichte communicatie en dat zij een website hiervoor een geschikt communicatiemiddel vinden. Om de wijkwebsites in goede banen te leiden hebben wij de volgende adviezen.

Allereerst is het nodig dat de websites worden omgezet naar de structuur van Joomla! Een aandachtspunt is het overzetten van de gegevens van de oude website (indien van toepassing) naar het CMS naar Joomla!

Daarnaast moeten de wijkwebsites over de gewenste rubrieken beschikken, die op de behoeften van de doelgroep aansluiten. De respondenten hebben aangegeven vooral behoefte te hebben aan nieuws, informatie over organisaties in de wijk en een agenda met evenementen in de wijk. Ook is er vraag naar informatie over bouwprojecten, communicatiemogelijkheden met de politie en kap- en bouwvergunningen. Het is aan te raden om deze onderdelen op te nemen en bij te houden op de wijkwebsites.

Ook hebben de respondenten aangegeven interesse te hebben in communicatiemogelijkheden met de politie via de wijkwebsite. Op basis van deze interesse adviseren wij om de politie een plek te geven op de wijkwebsites. Dit heeft als gevolg dat de gemeente met de politie moet samenwerken om de juiste informatie op de juiste manier op de wijkwebsite te publiceren. De betrokken afdelingen zullen hierover moeten overleggen.

Indien de beheerders van de websites tegen problemen aan lopen in het gebruik van Joomla!, dan is het aan te raden om de beheerders een training te laten volgen. Tijdens deze training kunnen de basisprincipes van Joomla! worden uitgelegd en kunnen de beheerders vragen stellen aan de trainingsleider.

Indien de beheerders na het volgen van de training nog tegen problemen aan lopen, dan is een digitaal platform een geschikt middel om kennis uit te wisselen en elkaar te ondersteunen. Dit kan in de vorm van een forum.

Als de websites over de juiste rubrieken beschikken, dan kan er worden overgegaan tot het lanceren van de websites. Hierbij is de promotie een belangrijk punt, want uit het onderzoek is gebleken dat het merendeel van de wijkbewoners niet van het bestaan van de wijkwebsite afwisten. De wijkbewoners die wel van het bestaan van de wijkwebsites op de hoogte waren bleven terug komen op de wijkwebsite.

Als de websites gelanceerd zijn is het zaak om de websites up-to-date te houden. Een website die vaak bijgewerkt wordt zal meer bezoekers trekken dan een website waar maar af en toe nieuwe content gepubliceerd wordt.

Hoofdstuk 7 – Implementatie

In dit hoofdstuk wordt de implementatie van ons advies beschreven van de wijkwebsites. Bij dit project zijn twee projectgroepen betrokken: de vormgevers en de onderzoekers. De studenten van het Alfa College (vormgevers) zijn verantwoordelijk voor de bouw van de wijkwebsites en de onderzoekers brengen een advies uit.

Situatieschets

Wijkbewoners gebruiken vaak de wijkkrant als communicatiekanaal of worden op de hoogte gebracht via mond-tot-mond communicatie. De huidige wijkwebsites worden nauwelijks gebruikt voor communicatieve doeleinden.

Gewenste situatie

De gemeente Groningen heeft de wens om via wijkgerichte communicatie informatie bij de burgers te krijgen. Het communicatiemiddel dat hiervoor gebruikt wordt zijn wijkwebsites. Het is de bedoeling om wijkwebsite onder de aandacht brengen bij wijkbewoners om zo het gebruik te bevorderen.

Gewenste Resultaten

- Overzetten oude websites;
- Trainen wijkbeheerders;
- Digitaal platform als communicatiemiddel voor de webbeheerders;
- Politie betrekken bij wijkwebsites;
- Toevoegen van gewenste rubrieken;
- Up-to-date houden van content op de wijkwebsites;
- Wijkwebsites promoten.

Overzetten oude websites

Bij dit onderdeel van de implementatie wordt een onderscheid gemaakt in de wijken die een volledig nieuwe website in Joomla! hebben ontwikkeld (dankzij het project van het Alfa College) en de wijken die al een site in Joomla! of Mambo hadden. Bij de wijken die al over een website beschikten is de conversie van data een belangrijk aandachtspunt. Relevante gegevens moeten worden overgezet naar de structuur van het CMS van Joomla!

Training wijkbeheerders

De wijkbewoners die de wijkwebsites (gaan) onderhouden moeten een training krijgen om de website te kunnen onderhouden in Joomla!.

Het is het meest efficiënt om meerdere beheerders tegelijk een training te laten volgen. De gemeente heeft de ruimte en computers om deze training te faciliteren. De training kan gegeven worden door Hans de Kleine, eigenaar van adviesbureau 4punt4 voor OpenSource ICT oplossingen & webdesign. Hans is momenteel betrokken bij het project van de studenten van het Alfa College en beschikt over een ruime ervaring met Joomla! Hierdoor is hij de geschikte kandidaat om de training te geven.

Politie betrekken bij wijkwebsites

Om de politie te betrekken bij de wijkwebsites is het nodig dat de gemeente en politie gaan samenwerken. Dit is nodig om ervoor te zorgen dat de juiste informatie op de juiste manier op de wijkwebsites kan worden geplaatst.

Toevoegen van gewenste rubrieken

Voordat de website wordt gelanceerd moet het eerst aangepast worden aan de wensen van de wijkbewoners. Inwoners geven aan behoefte te hebben aan nieuws, informatie over organisaties in de wijk en een agenda met evenementen in de wijk.

Ook is er vraag naar informatie over bouwprojecten, communicatiemogelijkheden met de politie en kap- en bouwvergunningen. Het is aan te raden om deze onderdelen op te nemen in de wijkwebsites.

Voor het toevoegen en bijhouden van gewenste rubrieken is het nodig om een bijeenkomst met alle beheerders van de betrokken wijkwebsites te houden. Op deze bijeenkomst kan de gemeente (in de persoon van Rolinda Ferwerda) de bevindingen van dit onderzoek verspreiden en samen met de beheerders bekijken wat de beste manier is om de gewenste rubrieken toe te voegen aan de websites.

Up-to-date houden van de wijkwebsites

De wijkwebsites moeten up-to-date gehouden worden. Er zullen meerdere personen aangewezen moeten worden die hier verantwoordelijk voor zijn.

Dit zijn inwoners afkomstig uit de wijk en die betrokken zijn met de wijk.

Hierbij is het belangrijk dat de beheerders van de wijkwebsites om ondersteuning kunnen vragen bij het gebruik van Joomla! De beheerders hebben een training gehad in het gebruik van Joomla!, maar het is niet ondenkbaar dat ze bij het gebruik van Joomla! voor de eigen website tegen problemen aanlopen.

Hiervoor kan een platform voor worden opgericht, waar alle beheerders op zijn aangesloten. Hiermee kan onderling informatie worden uitgewisseld. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een forum, waarop de beheerders elkaar vragen kunnen stellen en elkaar kunnen helpen. Op deze manier kunnen ze van elkaar leren en wordt voorkomen dat de beheerders dezelfde fouten maken. Een bijkomend voordeel voor de gemeente is dat de gemeente kan zien waar de beheerders mee bezig zijn en tegen aan lopen. De gemeente kan hierop inspelen door bijvoorbeeld een extra training te geven.

Wijkwebsites promoten

Het promoten van de wijkwebsite kan gerealiseerd worden door middel van een advertentie en/of een artikel in de wijkkrant. In ons onderzoek is naar voren gekomen dat circa 80% van de respondenten de wijkkrant leest. De wijkkrant is daarmee een goed middel om de doelgroep te bereiken. Andere mogelijkheden zijn:

- Guerrilla marketing: het plaatsen van zadelhoesjes, het ophangen van fietshangers en het uitvoeren van poster- en stickeracties;
- Flyerteam: Dit zijn teams die direct in contact staan met de doelgroep en gemakkelijk een dialoog aan kunnen gaan;
- Promotiefilmpjes op de gemeentelijke website en op de regionale omroep(en);
- Plaatsen van posters inabri's en billboards;
- Google Adwords: Het is mogelijk om advertenties te richten op mensen die zoeken via Google. Zelfs als de website al in de zoekresultaten van Google wordt weergegeven, kan AdWords bijdragen om een nieuw publiek via Google en het bijbehorende advertentienetwerk te bereiken. Als via Google wordt gezocht naar één van de zoekwoorden, dan wordt de advertentie mogelijk naast de zoekresultaten weergegeven. Op dat moment wordt een doelgroep bereikt die al in wijkwebsites is geïnteresseerd;
- Advertenties: Deze kunnen geplaatst worden in verschillende dagbladen.

Voor de promotie is het beschikbare budget een belangrijk punt. De gemeente kan bijdragen aan de promotie van de wijkwebsites. Dit kan bijvoorbeeld door een bijdrage aan de kosten van de promotiecampagne, maar ook door via de eigen communicatiemiddelen ruimte beschikbaar te stellen voor promotie van de wijkwebsites. Dit kan bijvoorbeeld via de website, wat nu al gebeurt met <http://mijnwijk.groningen.nl>, maar ook met gedrukte media.

Behaalde resultaten

Na de implementatie kan er worden verwacht dat de bewoners van het bestaan weten van de wijkwebsites en hier met regelmaat gebruik van maken. Doordat er rubrieken zijn toegevoegd waar de bewoners interesse in hebben, zal de website beter aansluiten op de behoeften van de inwoners. Dit zal bijdragen aan een verhoogd bezoekersaantal en daarmee betrokkenheid van de website.

De beheerders zijn in staat om zelf hun website bij te houden dankzij de training(en) van de gemeente. Door een digitaal platform voor de beheerders in te richten, kunnen de beheerders met elkaar in contact komen en elkaar bijstaan in het oplossen van problemen bij het gebruik van Joomla!

Literatuurlijst

- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M., en Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Wolters-Noordhoff: Groningen
- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M., en Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwantitatief onderzoek*. Wolters-Noordhoff: Groningen
- Bestuursdienst Gemeente Groningen (2007). *Ambities Collegeprogramma*. Gemeente Groningen.
- Booi, W. (2007). *Sterk in de kern, rijk in de wijk!* Hanzehogeschool Groningen.
- College van B&W. (2006). *Collegeprogramma. Sterk, sociaal, duurzaam, 2006-2010*. Groningen.
- Eisen, H. (2008). *Sheets workshop 2a Kwalitatief onderzoek*. Hanzehogeschool Groningen.
- Gemeente Groningen (2007). *Evaluatie Pilot wijkwebsite Hoogkerk*. Gemeente Groningen.
- Gronometer (2007). *Kerncijfers bevolking*. Gemeente Groningen
<http://groningen.buurtmonitor.nl/> (retrieved 19 januari 2009)
- Kaap, van der G. (2006). *Toegepast communicatieonderzoek*. Amsterdam: Boom Onderwijs.

Bijlagen

Bijlage 1 - Vragenlijst

Goedendag,

De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar bewoners over wijkcommunicatie. Daarom heeft de gemeente ons gevraagd om een onderzoek te starten om de meningen van wijkbewoners vast te stellen. Wij zijn studenten van de Hanzehogeschool, van de studies Communicatiesystemen en Informatiedienstverlening en -Management.

Wij stellen uw deelname aan deze enquête zeer op prijs. Uw enquêtegegevens zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan welke betrekking hebben op ons onderzoek.

1. Heeft u thuis de beschikking over een internetverbinding?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

2. Waarvoor gebruikt u het Internet (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Mailen
- Chatten
- Surfen
- Blog
- Spelletjes spelen
- Werk
- Anders namelijk,

3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?

- Ja, meer dan 12 maal per jaar
- Ja, 7-12 maal per jaar
- Ja, 2-6 maal per jaar
- Ja, 1 maal per jaar
- Ja, maar minder dan eens per jaar
- Nee, nog nooit bezocht

4. Bent u geïnteresseerd in wat er binnen uw wijk speelt?

- Zeer geïnteresseerd
- Met mate geïnteresseerd
- Weinig interesse
- Helemaal niet geïnteresseerd

5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?

- Ja, ik ben zeer geïnteresseerd
- Ja, ik heb enige interesse
- Nee, ik heb hier weinig interesse in
- Nee, ik heb hier totaal geen interesse in

6. Van wie krijgt u op dit moment informatie over uw wijk?

- Wijkkrant
- Mond-tot-mond
- De website van de gemeente
- Wijkwebsite
- Anders, namelijk.....

7. Heeft uw wijk een wijkkrant?

- Ja
- Nee (ga naar vraag 9)
- Weet ik niet

8. Leest u de wijkkrant?

- Ja
- Nee

9. Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?

- Ja
- Nee
- Geen idee

10. Wat zou u op een website van uw wijk willen zien?

.....
.....
.....
.....

11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite: (meerdere antwoorden mogelijk)

- Nieuws
- Agenda
- Redactionele stukken (bijv. columns)
- Bekendmakingen zoals kap- en bouwvergunningen
- Informatie over organisaties in de wijk (verenigingen, wijkbestuur)
- Informatie over bouwprojecten
- Discussieruimte zoals een forum
- Communicatiemogelijkheden met de politie

12. Indien u bij vraag 11 de laatste optie aangekruist heeft, kunt u dan aangeven wat voor soort informatie u zou willen uitwisselen?

- Melden van overlast
- Verkeer
- Klachten
- Veiligheid
- Nieuwsbrief met wijkgerichte mededelingen

13. Op welke wijze wilt u mededelingen en nieuws van de politie ontvangen?

- SMS
- E-mail
- (Wijk-)krant
- Wijkwebsite
- Anders, nl.....

14. Weet u of uw wijk een website heeft?
O Ja, er is een website (ga door naar vraag 15)
O Nee, er is geen website (ga door naar vraag 21)
O Ik weet het niet (ga door naar vraag 21)

15. Wat is het adres van de website?

.....

16. Bezoekt u de website?
O Ja, meer dan 12 maal per jaar
O Ja, 7-12 maal per jaar
O Ja, 2-6 maal per jaar
O Ja, 1 maal per jaar
O Ja, maar minder dan eens per jaar
O Nee, nog nooit bezocht

17. Wat vindt u pluspunten van de site?

.....

18. Wat vindt u minpunten van de site?

.....

19. Zijn er onderdelen die u graag toegevoegd zou zien?

.....

20. Zijn er onderdelen die weggelaten kunnen worden?

.....

21. Hoe lang woont u in Groningen?

..... jaar

22. Hoe lang woont u in deze wijk?

..... jaar

23. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

Vriendelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 2 – Resultaten per vraag

Aantallen per wijk

	Aantal	Percentage	Valide Percentage	Cumulatief Percentage
Paddepoel	42	15,0	15,4	15,4
Korrewegwijk	36	12,9	13,2	28,7
Rivierenbuurt	23	8,2	8,5	37,1
Lewenborg	19	6,8	7,0	44,1
Oranjebuurt	50	17,9	18,4	62,5
Hoornsewijken	51	18,2	18,8	81,3
Hoogkerk	51	18,2	18,8	100,0
Totaal	272	97,1	100,0	
Missend	8	2,9		
Totaal	280	100,0		

Vraag 1: Heeft u thuis de beschikking over een internetverbinding?

1. Heeft u thuis de beschikking over een internetverbinding?

	Aantal	Percentage	Valide Percentage	Cumulatief Percentage
Ja	254	90,7	92,0	92,0
Nee	22	7,9	8,0	100,0
Totaal	276	98,6	100,0	
Missend	4	1,4		
Totaal	280	100,0		

Vraag 2: Waarvoor gebruikt u het Internet (meerdere antwoorden mogelijk)?

Bezigheid	Aantal
Mailen	239
Chatten	91
Surfen	192
Blog	14
Spelletjes spelen	93
Werk	149
Anders, namelijk	41
Totaal	819
Aantal ingevuld	280

Vraag 3: Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?

3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatief Percentage
Ja, meer dan 12 maal per jaar	20	7,1	7,5	7,5
Ja, 7-12 maal per jaar	26	9,3	9,7	17,2
Ja, 2-6 maal per jaar	103	36,8	38,4	55,6
Ja, 1 maal per jaar	30	10,7	11,2	66,8
Ja, maar minder dan eens per jaar	23	8,2	8,6	75,4
Nee, nog nooit bezocht	66	23,6	24,6	100,0
Totaal	268	95,7	100,0	
Missend	12	4,3		
Totaal	280	100,0		

Vraag 4: Bent u geïnteresseerd in wat er binnen uw wijk speelt?

4. Bent u geïnteresseerd in wat er binnen uw wijk speelt?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatief Percentage
Zeer geïnteresseerd	88	31,4	32,0	32,0
Met mate geïnteresseerd	145	51,8	52,7	84,7
Weinig interesse	35	12,5	12,7	97,5
Helemaal niet geïnteresseerd	7	2,5	2,5	100,0
Totaal	275	98,2	100,0	
Missend	5	1,8		
Totaal	280	100,0		

Vraag 5: Heeft u interesse in een website over uw wijk?

5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatief Percentage
Ja, ik ben zeer geïnteresseerd	61	21,8	22,5	22,5
Ja, ik heb enige interesse	130	46,4	48,0	70,5
Nee, ik heb hier weinig interesse in	62	22,1	22,9	93,4
Nee, ik heb hier totaal geen interesse in	18	6,4	6,6	100,0
Totaal	271	96,8	100,0	
Missend	9	3,2		
Totaal	280	100,0		

Vraag 6: Van wie krijgt u op dit moment informatie over uw wijk?

Antwoorden	Aantal	Procenten
Wijkkrant	234	83,6%
Mond-tot-mond	117	41,8%
De website van de gemeente	12	4,3%
Wijkwebsite	23	8,2%
Anders	26	9,4%
Totaal	412	

Antwoorden bij anders	Aantal
Bieb	2
Buurtagent	1
Buurtlink	2
Dochter	1
Flyer folder	1
Info via school wijkcentrum	1
Krant	7
Maillijst van burens	1
Meerhoornsemeer.nl	1
Niet	3
School	1
TV	2
Van de stichting hoornsemeer. Zij brengen ook een folder uit met nieuws over de wijken in informatie over activiteiten	1
Wijkagenda	1
Wijkkrant	1
Wijkvereniging	4
Woningbouwvereniging	3
Totaal	33

Vraag 7: Heeft uw wijk een wijkkrant?

7. Heeft uw wijk een wijkkrant?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Ja	236	84,3	86,4	86,4
Nee	12	4,3	4,4	90,8
Weet ik niet	25	8,9	9,2	100,0
Total	273	97,5	100,0	
Missend	7	2,5		
Totaal	280	100,0		

Vraag 8: Leest u de wijkkrant?

8. Leest u de wijkkrant

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Ja	208	74,3	79,7	79,7
Nee	53	18,9	20,3	100,0
Total	261	93,2	100,0	
Missend	19	6,8		
Totaal	280	100,0		

Vraag 9: Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?

9. Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Ja	179	63,9	66,3	66,3
Nee	24	8,6	8,9	75,2
Weet ik niet	67	23,9	24,8	100,0
Totaal	270	96,4	100,0	
Missend	10	3,6		
Totaal	280	100,0		

Vraag 10: wat zou op een website van uw wijk willen zien?

Antwoorden	Aantal
Activiteiten	49
Wijkwerkzaamheden	30
Groenvoorziening	3
Agenda	3
Informatie over (Nieuw)bouwprojecten	10
Openingstijden instanties	2
Nieuws/informatie	26
Verkeer- en parkeer(problemen)	11
Aanbiedingen winkels	2
Discussieforum	3
?	1
Bijzonderheden	1
Gemeentelijke informatie	9
Vraagbaak	1
Actuele zaken	2
"marktplaats"	1
Buurtgeschiedenis	1
Foto's	2
Geen idee	2
Geen interesse	2
Informatie over wonen	3

Politie	6
Aanpassen gemeentelijke website	1
Acties	1
Vieze plaatjes	1
Zelfde als in wijkkrant	3
Ophalen oud papier	1
Instanties	3
Werken in de wijk	1
Zie vraag 11	1
Totaal	152

Vraag 11: Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

Antwoorden	Aantal	Percentage
Nieuws	219	78,2%
Agenda	147	52,5%
Redactionele stukken	57	20,4%
Kap- en bouwvergunningen	117	41,8%
Informatie over organisaties	158	56,4%
Informatie over bouwprojecten	132	47,1%
Discussieruimte	59	21,1%
Communicatiemogelijkheden met politie	130	46,4%
Totaal	1019	

Vraag 12: Indien u bij vraag 11 de laatste optie aangekruist heeft, kunt u dan aangeven wat voor soort informatie u zou willen uitwisselen?

Antwoorden	Aantal	Percentage
Melden van overlast	109	38,9%
Verkeer	64	22,9%
Klachten	87	31,1%
Veiligheid	94	33,6%
Nieuwsbrief	64	22,9%

Vraag 13: Op welke wijze wilt u mededelingen en nieuws ontvangen?

Antwoorden	Frequentie
SMS	18
E-mail	84
(wijk)-krant	117
Wijkwebsite	95
Anders	8
Totaal	322

Antwoorden bij anders	Aantal
Brief	1
In de brievenbus	1
Meer blauw op straat	1
Niet	2
Oog tv	1
Post	1
Schriftelijk	1
Telefoon	1

Vraag 14: Weet u of uw wijk een website heeft?

14. Weet u of uw wijk een website heeft?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Ja, er is een website	63	22,5	23,8	23,8
Nee, er is geen website	52	18,6	19,6	43,4
Ik weet het niet	150	53,6	56,6	100,0
Totaal	265	94,6	100,0	
Missend	15	5,4		
Totaal	280	100,0		

Vraag 15: Wat is het adres van de website?

Antwoorden	Aantal
?	7
Google	1
hoogkerk.groningen.nl	1
hoogkerk.nl	5
hoogkerkonline.nl	1
hoornsewijken.nl	1
iets met paddepoel	1
niet bekend	2
noorderplantsoen.nl	2
paddepoel.nl	4
paddepoelnoord.nl	1
Staat in favorieten	2
Wijkkrant.hoogkerk.nl	1
www....	1
www.bernoulliplein.nl	1
www.buurtlink.nl	1
www.hoornsemeer.nl	2
www.meerhoornsemeer.nl	1
www.oranjebuurt.nl	1

Vraag 16: Bezoekt u de website?

16. Bezoekt u de website?

	Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Ja, meer dan 12 maal per jaar	6	2,1	8,1	8,1
Ja, 7-12 maal per jaar	8	2,9	10,8	18,9
Ja, 2-6 maal per jaar	26	9,3	35,1	54,1
Ja, 1 maal per jaar	7	2,5	9,5	63,5
Ja, maar minder dan eens per jaar	2	0,7	2,7	66,2
Nee, nog nooit bezocht	25	8,9	33,8	100,0
Totaal	74	26,4	100,0	
Missend	206	73,6		
Totaal	280	100,0		

Vraag 17: Wat vindt u pluspunten van de site?

Antwoorden	Aantal
Activiteiten/Agenda	4
Informatie/ Nieuws/Mededelingen/Actueel	14
Digitale Communicatie/ Interactie	5
Vormgeving/ Overzicht	7

Vraag 18: Wat vindt u minpunten van de site?

Antwoorden	Aantal
Ontbreken gemeentelijk nieuws	1
Niet Up-to-date/Actueel	4
Niet Volledig	5
Onoverzichtelijk	1

Vraag 19: Zijn er onderdelen die u graag toegevoegd zou zien?

Antwoorden	Aantal
Gemeentelijk nieuws	2
Nieuws uit de wijk	1
Algemene informatie	2
Informatie over bouwprojecten	1

Vraag 20: Zijn er onderdelen die weggelaten kunnen worden?

20. Zijn er onderdelen die weggelaten kunnen worden?

	Frequentie	Percentage	Cumulatieve Percentage
	276	98,6	98,6
Bepaalde rubrieken	1	0,4	98,9
n.v.t	1	0,4	99,3
nee	1	0,4	99,6
Nee	1	0,4	100,0
Totaal	280	100,0	

Vraag 21: Hoe lang woont u in Groningen?

Jaren	Aantal
0-9	73
10-19	42
20-29	38
30-39	38
40-49	27
50-59	13
60-69	20
70-79	9

Vraag 22: Hoe lang woont u in deze wijk?

Jaren	Aantal
0-9	133
10-19	52
20-29	30
30-39	34
40-49	8
50-59	1
60-69	1

Vraag 23: Wat is uw leeftijd?

Leeftijd	Aantal
10-19	14
20-29	52
30-39	45
40-49	40
50-59	58
60-69	35
70-79	19
80-89	1

Kruistabellen

Vraag: Wijk * 1. Heeft u thuis de beschikking over een internetverbinding?

	1. Heeft u thuis de beschikking over een internetverbinding?		Totaal
	Ja	Nee	
Wijk Paddepoel	85,7	14,3	42
Korrewegwijk	91,7	8,3	36
Rivierenbuurt	87,0	13,0	23
Lewenburg	94,7	5,3	19
Oranjebuurt	94,0	6,0	50
Hoornsewijken	96,1	3,9	51
Hoogkerk	92,1	7,9	51
Totaal	91,9	8,1	272

Vraag Wijk * 2. Waarvoor gebruikt u het Internet (meerdere antwoorden mogelijk)?

	Mailen		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	23,8	76,2	42
Korrewegwijk	16,7	83,3	36
Rivierenbuurt	17,4	82,6	23
Lewenburg	10,5	89,5	19
Oranjebuurt	8,0	92,0	50
Hoornsewijken	7,8	92,2	51
Hoogkerk	13,7	86,3	51
Totaal	13,6	86,4	272

Vraag Wijk * 2. Waarvoor gebruikt u het Internet (meerdere antwoorden mogelijk)?

	Chatten		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	64,3	35,7	42
Korrewegwijk	47,2	52,8	36
Rivierenbuurt	47,8	52,2	23
Lewenburg	63,2	36,8	19
Oranjebuurt	74	26	50
Hoornsewijken	76,5	23,5	51
Hoogkerk	78,4	21,6	51
Totaal	67,3	32,7	272

Vraag Wijk * 2. Waarvoor gebruikt u het Internet (meerdere antwoorden mogelijk)?

	Surfen		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	40,5	59,5	42
Korrewegwijk	16,7	83,3	36
Rivierenbuurt	26,1	73,9	23
Lewenburg	31,6	68,2	19
Oranjebuurt	22	78	50
Hoornsewijken	35,3	64,7	51
Hoogkerk	39,2	60,8	51
Totaal	30,9	61,1	272

Vraag Wijk * 2. Waarvoor gebruikt u het Internet (meerdere antwoorden mogelijk)?

	Spelletjes spelen		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	52,4	47,6	42
Korrewegwijk	61,1	38,9	36
Rivierenbuurt	73,9	26,1	23
Lewenburg	73,7	26,3	19
Oranjebuurt	70	30	50
Hoornsewijken	74,5	25,5	51
Hoogkerk	62,7	37,3	51
Totaal	66,2	37,8	272

Vraag Wijk * 2. Waarvoor gebruikt u het Internet (meerdere antwoorden mogelijk)?

	Werk		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	57,1	42,9	42
Korrewegwijk	41,7	58,3	36
Rivierenbuurt	34,8	65,2	23
Lewenburg	47,4	52,6	19
Oranjebuurt	34	66	50
Hoornsewijken	39,2	60,8	51
Hoogkerk	62,7	37,3	51
Totaal	125	147	272

Vraag Wijk * 3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?

		3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?						Totaal
		Ja, meer dan 12 maar per jaar	Ja, 7-12 maal per jaar	Ja, 2-6 maal per jaar	Ja 1 maal per jaar	Ja, maar minder dan eens per jaar	Nee, nog nooit bezocht	
Wijk	Paddepoel	17,9	5,1	25,6	5,1	7,7	38,4	39
	Korrewegwijk	8,8	11,8	44,1	8,8	5,9	20,6	34
	Rivierenbuurt	10	20	40	5	10	15	20
	Lewenborg	0	21,1	36,8	15,8	21,1	5,3	19
	Oranjebuurt	4	10	46	16	8	16	50
	Hoornsewijken	5,9	5,9	39,2	15,7	5,9	27,4	51
	Hoogkerk	5,9	7,8	33,3	7,8	9,8	35,3	51
Totaal		7,6	9,8	37,9	11	8,7	25	264

Vraag Wijk * 4. Bent u geïnteresseerd in wat er binnen uw wijk speelt?

		4. Bent u geïnteresseerd in wat er binnen uw wijk speelt?				Totaal
		Zeer geïnteresseerd	Met mate geïnteresseerd	Weinig interesse	Helemaal niet geïnteresseerd	
Wijk	Paddepoel	35,7	42,9	14,3	7,1	42
	Korrewegwijk	8,3	63,8	25	2,9	36
	Rivierenbuurt	17,4	47,8	30,4	4,3	23
	Lewenborg	36,8	52,6	5,3	5,3	19
	Oranjebuurt	36,7	57,1	6,1	0	49
	Hoornsewijken	43,1	49	7,8	0	51
	Hoogkerk	35,3	52,9	9,8	2	51
Totaal		32,1	52,4	12,9	2,6%	271

Vraag 3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen? * 5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?

	5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?				Totaal	
	Ja, ik ben zeer geïnteresseerd	Ja, ik heb enige interesse	Nee, ik heb hier weinig interesse in	Nee, ik heb hier totaal geen interesse in		
3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?	Ja, meer dan 12 maal per jaar	5	12	2	1	20
	Ja, 7-12 maal per jaar	10	11	3	2	26
	Ja, 2-6 maal per jaar	17	56	27	3	103
	Ja 1 maal per jaar	7	19	2	2	30
	Ja, maar minder dan eens per jaar	7	8	6	2	23
	Nee, nog nooit bezocht	13	23	19	8	63
Totaal		59	129	59	18	265

Vraag 3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen? * 9. Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?

	9. Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?			Totaal	
	Ja	Nee	Weet ik niet		
3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?	Ja, meer dan 12 maal per jaar	17	1	2	20
	Ja, 7-12 maal per jaar	21	3	2	26
	Ja, 2-6 maal per jaar	65	9	29	103
	Ja 1 maal per jaar	19	4	7	30
	Ja, maar minder dan eens per jaar	14	2	6	22
	Nee, nog nooit bezocht	41	4	19	64
Totaal		177	23	65	265

Vraag 4. Bent u geïnteresseerd in wat er binnen uw wijk speelt? * 5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?

		5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?				Totaal
		Ja, ik ben zeer geïnteresseerd	Ja, ik heb enige interesse	Nee, ik heb hier weinig interesse in	Nee, ik heb hier totaal geen interesse in	
4. Bent u geïnteresseerd in wat er binnen uw wijk speelt?	Zeer geïnteresseerd	46	31	6	4	87
	Met mate geïnteresseerd	14	92	33	3	142
	Weinig interesse	1	6	22	6	35
	Helemaal niet geïnteresseerd	0	1	0	5	6
Totaal		61	130	61	18	270

Vraag 5. Heeft u interesse in een website over uw wijk? * 8. Leest u de wijkkrant?

		8. Leest u de wijkkrant		Totaal
		Ja	Nee	
5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?	Ja, ik ben zeer geïnteresseerd	52	7	59
	Ja, ik heb enige interesse	103	21	124
	Nee, ik heb hier weinig interesse in	36	19	55
	Nee, ik heb hier totaal geen interesse in	12	6	18
Totaal		203	53	256

Vraag 5. Heeft u interesse in een website over uw wijk? * 21. Hoelang woont u in Groningen?

		5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?				
		Ja, ik ben zeer geïnteresseerd	Ja, ik heb enige interesse	Nee, ik heb hier weinig interesse in	Nee, ik heb hier totaal geen interesse in	Totaal
21. Hoe lang woont u in Groningen?	0 – 10 jaar	12	42	19	6	79
	11 – 20 jaar	13	14	14	2	43
	21 – 30 jaar	8	28	8	0	44
	31 – 40 jaar	12	19	7	1	39
	41 – 50 jaar	6	7	2	1	16
	51 – 60 jaar	3	9	2	1	15
	61 – 70 jaar	5	8	3	3	19
	71 – 80 jaar	1	3	1	1	6
Totaal		60	130	56	15	261

Vraag: Wijk * 9. Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?

	9. Is een wijkwebsite naar uw mening een toevoeging op het gebied van gemeentelijke communicatie?			Totaal
	Nee	Ja	Weet ik niet	
Wijk Paddepoel	65,8	10,5	23,6	38
Korrewegwijk	58,3	13,8	27,7	36
Rivierenbuurt	56,5	8,6	34,7	23
Lewenborg	77,7	0	22,2	18
Oranjebuurt	68,0	10,0	22,0	50
Hoornsewijken	72,0	6,0	22,0	50
Hoogkerk	68,6	5,8	25,4	51
Totaal	66,9	8,2	24,8	266

Vraag: Wijk * 11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

	Nieuws		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	40,4	59,5	42
Korrewegwijk	27,7	72,2	36
Rivierenbuurt	13,0	86,9	23
Lewenborg	5,3	94,7	19
Oranjebuurt	18,0	82,0	50
Hoornsewijken	15,6	84,3	51
Hoogkerk	13,7	86,3	51
Totaal	55	217	272

Vraag: Wijk * 11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

	Agenda		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	57,1	42,8	42
Korrewegwijk	61,1	38,8	36
Rivierenbuurt	30,4	69,5	23
Lewenborg	42,1	57,9	19
Oranjebuurt	40,0	60,0	50
Hoornsewijken	39,2	60,8	51
Hoogkerk	47,1	52,9	51
Totaal	125	147	272

Vraag: Wijk * 11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

	Redactionele stukken (bijv. columns)		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	88,1	11,9	42
Korrewegwijk	72,2	27,8	36
Rivierenbuurt	78,3	21,7	23
Lewenborg	78,9	21,1	19
Oranjebuurt	72,0	28,0	50
Hoornsewijken	76,4	23,5	51
Hoogkerk	86,3	13,7	51
Totaal	215	57	272

Vraag: Wijk * 11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

	Bekendmaking zoals kap- bouwvergunningen		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	66,7	33,3	42
Korrewegwijk	61,1	38,9	36
Rivierenbuurt	65,2	34,8	23
Lewenborg	47,4	52,6	19
Oranjebuurt	42,0	58,0	50
Hoornsewijken	58,8	41,2	51
Hoogkerk	60,8	39,2	51
Totaal	156	116	272

Vraag: Wijk * 11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

	Informatie over organisaties in de wijk (verenigingen, wijkbestuur)		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	59,5	40,5	42
Korrewegwijk	52,8	47,2	36
Rivierenbuurt	47,8	52,2	23
Lewenborg	52,6	47,4	19
Oranjebuurt	36,0	64,0	50
Hoornsewijken	23,5	76,5	51
Hoogkerk	43,1	56,9	51
Totaal	117	155	272

Vraag: Wijk * 11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

	Informatie over bouwprojecten		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	59,5	40,5	42
Korrewegwijk	61,1	38,9	36
Rivierenbuurt	56,5	43,5	23
Lewenborg	57,9	42,1	19
Oranjebuurt	44,0	56,0	50
Hoornsewijken	45,1	54,9	51
Hoogkerk	51,0	49,0	51
Totaal	142	130	272

Vraag: Wijk * 11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

	Discussie zoals een forum		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	88,1	11,9	42
Korrewegwijk	77,8	22,2	36
Rivierenbuurt	65,2	34,8	23
Lewenborg	68,4	31,6	19
Oranjebuurt	72,0	28,0	50
Hoornsewijken	82,4	17,6	51
Hoogkerk	82,4	17,6	51
Totaal	213	59	272

Vraag: Wijk * 11. Welke van de volgende onderdelen zou u graag zien op een wijkwebsite?

	Communicatiemogelijkheden met de politie		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	69,0	31,0	42
Korrewegwijk	61,1	38,9	36
Rivierenbuurt	52,2	47,8	23
Lewenborg	42,1	57,9	19
Oranjebuurt	50,0	50,0	50
Hoornsewijken	45,1	54,9	51
Hoogkerk	49,0	51,0	51
Totaal	144	128	272

Vraag: Wijk * 12. Indien u bij vraag 11 de laatste optie aangekruist heeft, kunt u dan aangeven wat voor soort informatie u zou willen uitwisselen?

	Melden van overlast		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	71,4	28,6	42
Korrewegwijk	63,9	36,1	36
Rivierenbuurt	73,9	26,1	23
Lewenborg	47,4	52,6	19
Oranjebuurt	62,0	38,0	50
Hoornsewijken	52,9	47,1	51
Hoogkerk	54,9	45,1	51
Totaal	165	107	272

Vraag: Wijk * 12. Indien u bij vraag 11 de laatste optie aangekruist heeft, kunt u dan aangeven wat voor soort informatie u zou willen uitwisselen?

	Verkeer		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	66,7	33,3	42
Korrewegwijk	94,4	5,6	36
Rivierenbuurt	82,6	17,4	23
Lewenborg	68,4	31,6	19
Oranjebuurt	72,0	28,0	50
Hoornsewijken	74,5	25,5	51
Hoogkerk	80,4	19,6	51
Totaal	209	63	272

Vraag: Wijk * 12. Indien u bij vraag 11 de laatste optie aangekruist heeft, kunt u dan aangeven wat voor soort informatie u zou willen uitwisselen?

	Klachten		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	78,6	21,4	42
Korrewegwijk	72,2	27,8	36
Rivierenbuurt	69,6	30,4	23
Lewenborg	73,7	26,3	19
Oranjebuurt	62,0	38,0	50
Hoornsewijken	64,7	35,3	51
Hoogkerk	64,7	35,3	51
Totaal	186	86	272

Vraag: Wijk * 12. Indien u bij vraag 11 de laatste optie aangekruist heeft, kunt u dan aangeven wat voor soort informatie u zou willen uitwisselen?

	Veiligheid		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	61,9	38,1	42
Korrewegwijk	72,2	27,8	36
Rivierenbuurt	73,9	26,1	23
Lewenborg	63,2	36,8	19
Oranjebuurt	70,0	30,0	50
Hoornsewijken	54,9	45,1	51
Hoogkerk	68,6	31,4	51
Totaal	179	93	272

Vraag: Wijk * 12. Indien u bij vraag 11 de laatste optie aangekruist heeft, kunt u dan aangeven wat voor soort informatie u zou willen uitwisselen?

	Nieuwsbrief met wijkgerichte mededelingen		Totaal
	Nee	Ja	
Wijk Paddepoel	85,7	14,3	42
Korrewegwijk	83,3	16,6	36
Rivierenbuurt	82,6	17,4	23
Lewenborg	68,4	31,6	19
Oranjebuurt	82,0	18,0	50
Hoornsewijken	58,8	41,2	51
Hoogkerk	76,5	23,5	51
Totaal	208	64	272

Vraag 22. Hoe lang woont u in deze wijk? * 5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?

Jaren woonachtig	\Interesse Zeer geïnteresseerd	Enige interesse	Weinig interesse	Totaal geen interesse
0-10	26	65	36	9
11-20	16	26	9	4
21-30	7	17	3	1
31-40	9	14	5	0
41-50	2	3	0	0
51-60	0	0	1	0
61-70	1	0	0	0
Totaal	61	125	54	14

Vraag 23. Wat is uw leeftijd? * 5. Heeft u interesse in een website over uw wijk?

Leeftijd	\Interesse Zeer geïnteresseerd	Enige interesse	Weinig interesse	Totaal geen interesse
10-19	1	5	7	1
20-29	3	30	15	4
30-39	14	22	7	2
40-49	10	20	9	1
50-59	18	30	8	1
60-69	9	16	6	3
70-79	6	4	4	2
80-89	0	0	0	1

Vraag 14. Weet u of uw wijk een website heeft? * 16. Bezoekt u de website?

		16. Bezoekt u de website?						Totaal
		Ja, meer dan 12 maal per jaar	Ja, 7-12 maal per jaar	Ja, 2-6 maal per jaar	Ja, 1 maal per jaar	Ja, maar minder dan eens per jaar	Nee, nog nooit bezocht	
14. Weet u of uw wijk een website heeft?	Ja, er is een website	5	8	26	7	2	11	59
	Nee, er is geen website	1	0	0	0	0	4	5
	Ik weet het niet	0	0	0	0	0	9	9
		6	8	26	7	2	24	73

Vraag 16. Bezoekt u de website? * 3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?

		3. Komt u wel eens op de website van de gemeente Groningen?						Totaal
		Ja, meer dan 12 maal per jaar	Ja, 7-12 maal per jaar	Ja, 2-6 maal per jaar	Ja 1 maal per jaar	Ja, maar minder dan eens per jaar	Nee, nog nooit bezocht	
16. Bezoekt u de website?	Ja, meer dan 12 maal per jaar	1	2	2	1	0	0	6
	Ja, 7-12 maal per jaar	1	3	3	1	0	0	8
	Ja, 2-6 maal per jaar	5	1	15	3	1	1	26
	Ja, 1 maal per jaar	1	0	2	1	0	3	7
	Ja, maar minder dan eens per jaar	1	0	1	0	0	0	2
	Nee, nog nooit bezocht	1	3	10	0	1	9	24
		10	9	33	6	2	13	73

