



# Sociale media en gemeentelijke dienstverlening

Onderzoek naar het gebruik van sociale media en de verwachtingen van de burgers omtrent het gebruiken van sociale media als een middel voor dienstverlening

- Onderzoek via het stadspanel van de gemeente Groningen
  - Online voor 2 weken (14 november - 28 november)
  - 9400 panelleden benaderd

2444 respondenten hebben de enquête volledig ingevuld

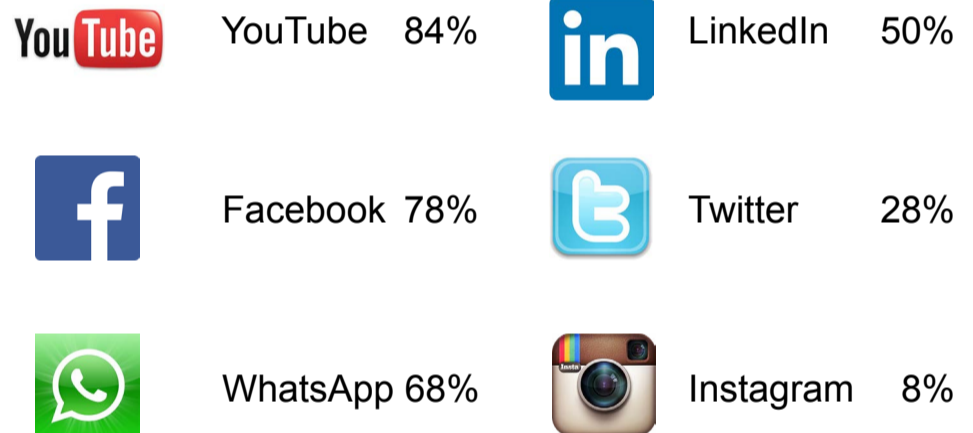
80% is 35 jaar of ouder

Meer dan de helft heeft een HBO/WO diploma

## Digitale vaardigheid

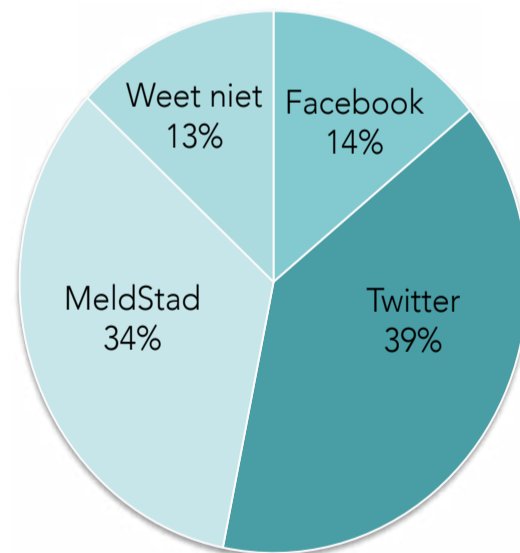
• 75% gebruikt sociale media

- Het gebruik van YouTube en Facebook is het hoogst



## Dienstverlening van de gemeente

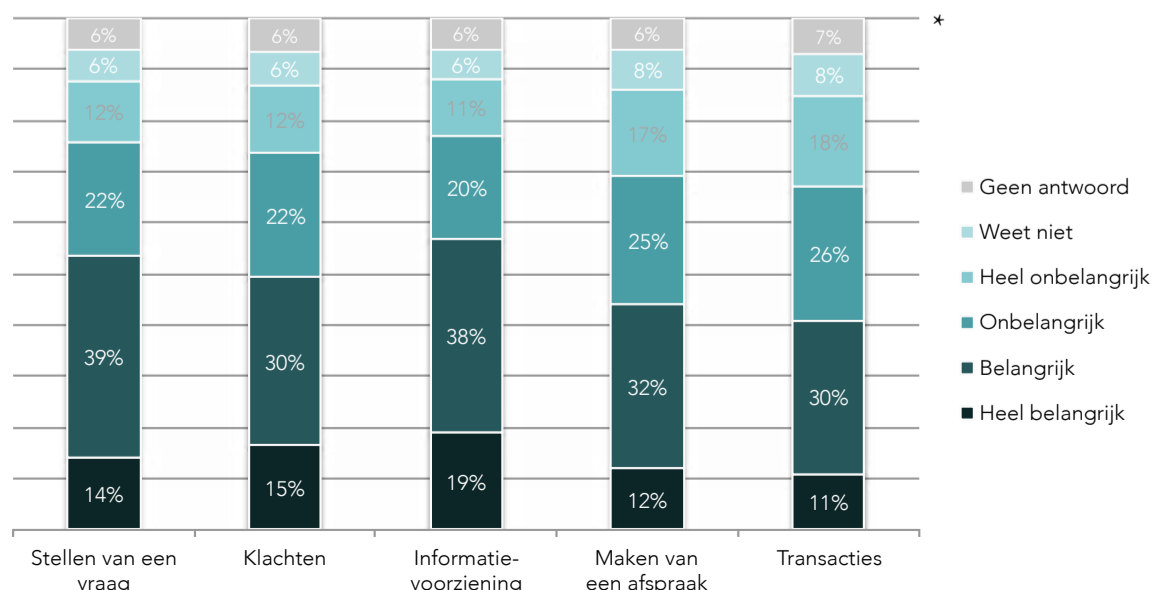
- Gemeentelijke website heeft de meeste voorkeur voor informatievoorziening, maken van een afspraak, stellen van een vraag
- Bijna de helft heeft nog nooit via de telefoon of e-mail contact gehad met de gemeente
- 7% communiceert met gemeente via social media



Tabel 1 | Via welke sociale media kanalen heeft u contact met de gemeente?

## Verwachtingen van de burger

- 44% vindt dat de gemeente bereikbaar moet zijn op sociale media
- De meerderheid van deze groep vindt het over het algemeen "belangrijk" om via sociale media in contact te komen met de gemeente
  - 49% verwacht binnen 24 uur een antwoord



Tabel 2 | In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

\* Volgens de groep van 44% die vindt dat de gemeente op sociale media bereikbaar moet zijn