

# Mediamix

Tussentijdse analyse onder de Deventer bevolking  
December 2010

Uitgave : Team Kennis en Verkenning  
Naam : Jasper Baks  
Telefoonnummer : 0570-694229  
Mail : jr.baks@deventer.nl

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1 Onderzoeksverantwoording	6
1.2 Leeswijzer	7
<b>2 DeventerNu pagina's in Deventer Post</b>	<b>8</b>
2.1 Deventer Post	8
2.2 DeventerNu pagina's	9
2.3 Onderdelen DeventerNu pagina's	10
2.4 Taalgebruik en vormgeving DeventerNu pagina's	11
2.5 Rapportcijfer DeventerNu pagina's	11
<b>3 DeventerNu TV op DTV</b>	<b>12</b>
3.1 Bekendheid DTV	12
3.2 Bekendheid DeventerNu TV	13
3.3 Rapportcijfer DeventerNu TV	14
<b>4 Gemeentelijke website</b>	<b>15</b>
4.1 Bekendheid website	15
4.2 Gebruiksvriendelijkheid website	15
<b>5 DeventerNu (TV) digitaal</b>	<b>16</b>
5.1 Digitale nieuwsbrief	16
5.2 DeventerNu TV via deventer.nl	16
5.3 Belangrijkste bron van gemeentelijke informatie	17
5.4 De Stentor	18
<b>6 Conclusie</b>	<b>19</b>



# Samenvatting

## 1. Inleiding

Eind 2007 is de vernieuwde mediamix vastgesteld door de gemeenteraad van Deventer. Met de vernieuwde mediamix worden communicatiemiddelen in een grotere samenhang gericht ingezet op grote groepen van de Deventer bevolking. De inzet van de mediamix moet ertoe leiden dat het debat en de samenwerking tussen bestuur en inwoners optimaal worden bevorderd. In 2009 is een eerste analyse uitgevoerd. Onderliggend rapport gaat in op de tussenanalyse van 2010. Het team Communicatie, Internet en Telefoon heeft team Kennis en Verkenning wederom gevraagd deze tussentijdse analyse uit te voeren. De verschillen in deze tussentijdse analyse en de vorige analyse zijn samengevat in de factsheet op de volgende bladzijde. Bij deze tussentijdse analyse wordt uitgegaan van de volgende twee doelen:

- Tevredenheid onder inwoners over afzonderlijke kanalen in de mediamix is niet lager dan een 7.
- Het aandeel inwoners dat met de mediamix bereikt wordt is tenminste 65 procent.

## Mediamix

De mediamix bestaat uit drie hoofdmedia. De kanalen, waarop de mediamix getoetst is, zijn de DeventerNu pagina's in Deventer Post (hoofdstuk 2), DeventerNu TV op DTV (hoofdstuk 3) en de gemeentelijke website (hoofdstuk 4).

## 2. DeventerNu pagina's in Deventer Post

*De DeventerNu pagina's in de Deventer Post hebben een bereik van 51 procent onder de inwoners van Deventer.*

- Van de inwoners van Deventer ontvangt 84 procent de Deventer Post. Van de ontvangers van de Deventer Post kent 68 procent de DeventerNu pagina's. Van de inwoners, die de DeventerNu pagina's kennen, leest 90 procent de DeventerNu pagina's (bijna) elke week, regelmatig of soms.
- Het *bereik van de DeventerNu in Deventer Post* is dan 51 procent van het totaal aantal inwoners van Deventer. Het bereik is gedefinieerd als ontvangen van Deventer Post, kennen en lezen DeventerNu pagina's.
- De voorpagina is het meest gelezen onderdeel en het taalgebruik wordt door 90 procent als (zeer) makkelijk ervaren.

## 3. DeventerNu TV op DTV

*DeventerNu TV op DTV heeft een bereik van veertien procent onder de bevolking van Deventer.*

- Van de inwoners van Deventer kent 78 procent de lokale omroep DTV. Van de inwoners, die de lokale omroep kent, ontvangt 78 procent de lokale omroep DTV. Van de inwoners, die DTV kennen én ontvangen, kijkt 64 procent naar de lokale omroep DTV.
- Van de inwoners van Deventer, die de lokale omroep DTV kennen, ontvangen en kijken, kent 36 procent DeventerNu TV. Hiervan kijkt 97 procent (bijna) elke week, regelmatig of soms.
- Het *bereik van DeventerNu TV op DTV* is dan veertien procent van het totaal aantal inwoners van Deventer. Het bereik is gedefinieerd als kennen, ontvangen en kijken van de lokale omroep DTV en vervolgens kennen van en kijken naar DeventerNu TV.
- Van de inwoners die DeventerNu TV kennen weet 55 procent dat het programma in opdracht van de gemeente wordt gemaakt.
- Naast DeventerNu TV kijkt 61 procent ook naar andere programma's op DTV.



## 4. Gemeentelijke website

De gemeentelijke website heeft een bereik van 68 procent onder de bevolking van Deventer.

- Van de inwoners van Deventer kent 72 procent de gemeentelijke website. Van de inwoners die de gemeentelijke website kennen heeft 94 procent ook wel eens de website bezocht.
- Het bereik van de gemeentelijke website is dan 68 procent van het totaal aantal inwoners van Deventer. Het bereik is gedefinieerd als kennen en bezoeken van de website.
- Van de inwoners van Deventer, die de gemeentelijke website wel eens bezocht hebben, vindt 68 procent dat wat er wordt geschreven voor iedereen begrijpelijk is.
- De spraakfunctie is bekend bij 28 procent van de bezoekers aan de website.

Aanvullend is gevraagd naar de gebruikerservaringen van de inwoners met betrekking tot enkele aspecten van DeventerNu (TV) digitaal.

## 5. DeventerNu (TV) digitaal

- Zeventien procent van de inwoners weet dat de uitzending van DeventerNu TV ook op [www.deventer.nl](http://www.deventer.nl) te bekijken is. Ruim 30 procent van de mensen, die weten dat de uitzending van DeventerNu TV ook via [www.deventer.nl](http://www.deventer.nl), te volgen is kijkt ook wel eens via deze weg. Dit is vijf procent van het totaal aantal inwoners.
- Van de computer bezitters in Deventer weet veertien procent dat het mogelijk is om de DeventerNu als digitale Nieuwsbrief via de email te krijgen.
- De belangrijkste bron van informatie over de gemeente Deventer als bestuurlijke organisatie is De Stentor. Ruim 60 procent haalt hier de gemeentelijke informatie vandaan.

Onderstaande factsheet vormt een overzicht van de belangrijkste aspecten van de mediamix.

Factsheet Mediamix	2009	2010	Verbeterd?
<b>DeventerNu in Deventer Post rapportcijfer</b>	7,3	7,2	
Ontvangers Deventer Post	85%	84%	
Kent DeventerNu pagina's	55%	68%	
Leesfrequentie (bijna) elke week	41%	42%	
Voorpagina altijd gelezen	60%	44%	
Taalgebruik (zeer) makkelijk	80%	90%	
<b>DeventerNu TV en DTV rapportcijfer</b>	7,1	7,1	
Kent DTV	78%	78%	
Ontvangt DTV	89%	78%	
Kijkt DTV	73%	64%	
Kent DeventerNu TV	27%	36%	
Kijkt (bijna) elke week DeventerNu TV	40%	36%	
DeventerNu TV in opdracht gemeente wordt gemaakt	66%	55%	
Kijkt ook andere programma's op DTV	50%	61%	
<b>Gemeentelijke website</b>			
Kent gemeentelijke website	58%	73%	
Bezoekt gemeentelijke website	91%	94%	
Spraakfunctie bekend	22%	28%	
<b>DeventerNu (TV) digitaal</b>			
Bekendheid nieuwsbrief via email	5%	14%	
DeventerNu TV via <a href="http://deventer.nl">deventer.nl</a> te bekijken	13%	17%	
De Stentor belangrijkste bron gemeentelijke informatie	63%	62%	
De Stentor (bijna) dagelijks gelezen	47%	44%	

## 6. Doelstelling gehaald?

In deze tussentijdse analyse wordt uitgegaan van twee doelen, zoals beschreven in de inleiding. Beide doelen zijn gehaald.

De doelstelling *'tevredenheid onder de inwoners over afzonderlijke kanalen is niet lager dan een 7'* is gehaald.

- DeventerNu pagina's in Deventer Post worden gewaardeerd met gemiddeld een **7,2**.
- DeventerNu TV op DTV wordt gewaardeerd met gemiddeld een **7,1**.

De doelstelling *'het aandeel inwoners dat met de mediamix bereikt wordt is tenminste 65 procent'* is gehaald. Minimaal één van de onderdelen van de mediamix moet hieraan voldoen. Wanneer een combinatie van de mediakanalen wordt gemaakt blijkt dat 84 procent van de inwoners van Deventer bereikt wordt. Zie ook de verdieping van de doelstelling hieronder.

- De DeventerNu pagina's in de Deventer Post hebben een bereik van **51** procent onder de inwoners van Deventer.
- DeventerNu TV op DTV heeft een bereik van **veertien** procent onder de bevolking van Deventer.
- De gemeentelijke website heeft een bereik van **68** procent onder de bevolking van Deventer.

### Verdieping doelstelling Mediamix

De doelstelling van de mediamix is gehaald; deze 68 procent is gehaald met 'alleen' de gemeentelijke website.

Maar hoeveel inwoners worden in totaal bereikt met minimaal één van de drie mediakanalen? Dit percentage is in ieder geval groter dan het percentage van de gemeentelijke website. Na analyse van het bereik per mediakanaal blijkt dat 84 procent van de inwoners, via minimaal één van de drie mediakanalen uit de Mediamix, bereikt worden.

Wellicht aardig om te weten; vier procent van alle inwoners gebruikt alle drie de kanalen uit de Mediamix.

# 1 Inleiding

In het collegeprogramma 2006-2010 staat dat de inwoners van de gemeente Deventer beter betrokken moeten worden bij het publieke debat. Via de wijkaanpak, inspraakavonden en informatieavonden betreft de gemeente haar inwoners bij dit debat. Dit directe contact moet leiden tot meer onderling begrip en een betere samenwerking. Door het inzetten van communicatiemiddelen als internet, DeventerNu en DeventerNu TV is het de bedoeling dat grotere groepen van de Deventer bevolking worden bereikt. In dit kader is eind 2007 een raadsvoorstel ingediend om in te stemmen met de inzet van de vernieuwde mediamix. In het raadsvoorstel is tevens opgenomen om de vernieuwde mediamix te evalueren.

De gemeenteraad heeft bepaald dat in de eerste helft van 2009 een evaluatie plaatsvindt van de vernieuwde mediamix. In de tweede helft van 2010 volgt een tussentijdse analyse. Onderliggend rapport gaat in op deze tussentijdse analyse en wordt, waar mogelijk, vergeleken met de analyse van 2009.

Bij deze tussentijdse analyse wordt uitgegaan van de volgende twee doelen:

- Tevredenheid onder inwoners over afzonderlijke kanalen in de mediamix is niet lager dan een 7.
- Het aantal inwoners dat met de mediamix bereikt wordt is tenminste 65 procent<sup>1</sup>.

De mediamix bestaat uit drie hoofdmedia. De kanalen waarop de mediamix getoetst is zijn de DeventerNu pagina's in Deventer Post, DeventerNu TV op DTV en de gemeentelijke website. Aanvullend is ook gevraagd naar de ervaringen van de inwoners met betrekking tot de toepassingen van DeventerNu (TV) digitaal.

## 1.1 Onderzoeksverantwoording

De doelgroep in dit onderzoek is dezelfde als in 2009 en betreft alle inwoners van de gemeente Deventer in de leeftijd van achttien jaar en ouder. Inwoners wonende in psychiatrische instellingen of verzorgingstehuizen worden niet meegenomen. Onder deze inwoners is een a-selecte steekproef getrokken. In oktober 2010 zijn door enquêteurs 475 mensen telefonisch gesproken, waarvan ruim 300 mensen uiteindelijk hun medewerking aan het onderzoek hebben verleend. Dit is een respons van 64%, en hoewel het percentage iets lager is dan de vorige keer (69%), is de respons zeer goed te noemen. In het onderzoek wordt, indien relevant, onderscheid gemaakt naar leeftijdscategorie. De verdeling van de respondenten komt, zoals te zien in tabel 1, niet overeen met de werkelijkheid. Net als de vorige keer zijn er relatief weinig jongeren en relatief veel ouderen bereikt. Daarom zijn de uitkomsten gecorrigeerd naar leeftijd.

**TABEL 1 OVERZICHT LEEFTIJDGROEPEN GEMEENTE DEVENTER EN RESPONDENTEN**

	Deventer	Respondenten
<b>18-34 jaar</b>	29%	10%
<b>35-49 jaar</b>	30%	26%
<b>50-64 jaar</b>	23%	26%
<b>65 jaar en ouder</b>	19%	38%

Bron: Gemeente Deventer, 2010

<sup>1</sup> Gezien de toename van het aantal kanalen in de mediamix is het percentage bereik naar boven bijgesteld. In 2009 was dit percentage 60%.



## 1.2 Leeswijzer

De opbouw van de tussentijdse analyse is grotendeels hetzelfde als de vorige keer. In deze analyse wordt, waar mogelijk, vergeleken met de analyse van 2009. Elke paragraaf wordt afgesloten met relevante verschillen en/of overeenkomsten ten opzichte van de vorige keer.

Na deze inleiding volgt in hoofdstuk twee de analyse van de DeventerNu pagina's in Deventer Post. De respondenten (lees: de inwoners van Deventer) is gevraagd naar de bekendheid, leesfrequentie en waardering van de DeventerNu pagina's. In hoofdstuk drie staan DeventerNu TV en DTV centraal. De bekendheid, kijkfrequentie en waardering van DeventerNu TV en DTV worden besproken. De gemeentelijke website komt aan bod in hoofdstuk vier. De bekendheid en bezoekfrequentie van de website wordt in kaart gebracht. Aanvullend wordt in hoofdstuk vijf ingegaan op de bekendheid van de digitale publicatie van de DeventerNu pagina's en DeventerNu TV. Daarnaast wordt ook ingegaan wat de belangrijkste bron van de gemeentelijke informatie is. De tussentijdse analyse wordt afgesloten met een conclusie.





## 2 DeventerNu pagina's in Deventer Post

Dit hoofdstuk gaat in op de bekendheid en waardering van de DeventerNu pagina's in het lokale weekblad Deventer Post.

### 2.1 Deventer Post

Ruim tachtig procent van de Deventenaren ontvangt Deventer Post. Veertien procent zegt de Deventer Post niet te ontvangen (zie ook kader 1). Een enkeling weet het niet.

- Zes procent van de inwoners van Deventer geeft aan de Deventer Post niet te ontvangen, omdat ze een 'nee-nee sticker' op de brievenbus hebben zitten.
- Negen procent van de inwoners van Deventer geeft aan de Deventer Post niet te ontvangen en heeft ook geen 'nee-nee' sticker.

- Bovenstaande percentages zijn in vergelijking met 2009 nagenoeg gelijk; zie ook tabel 2.

TABEL 2 AANDEEL INWONERS DEVENTER DAT DEVENTER POST ONTVANGT

	2009	2010
Ja	85%	84%
Nee, want heeft een nee-nee sticker	7%	6%
Nee, maar geen nee-nee sticker	7%	9%
Weet niet	1%	1%

Bron: Gemeente Deventer, 2010

#### Kader 1: Postbezorging

Hoewel 84 procent van de Deventenaren zegt de Deventer Post te ontvangen blijkt, uit onderzoek naar de bezorgkwaliteit van de Deventer Post, dat de werkelijke bezorging hoger ligt. Uit het onderzoek, in opdracht van Wegener Huis aan HuisMedia (september 2009), blijkt dat 91 procent van de huishoudens in Deventer de Deventer Post heeft ontvangen.

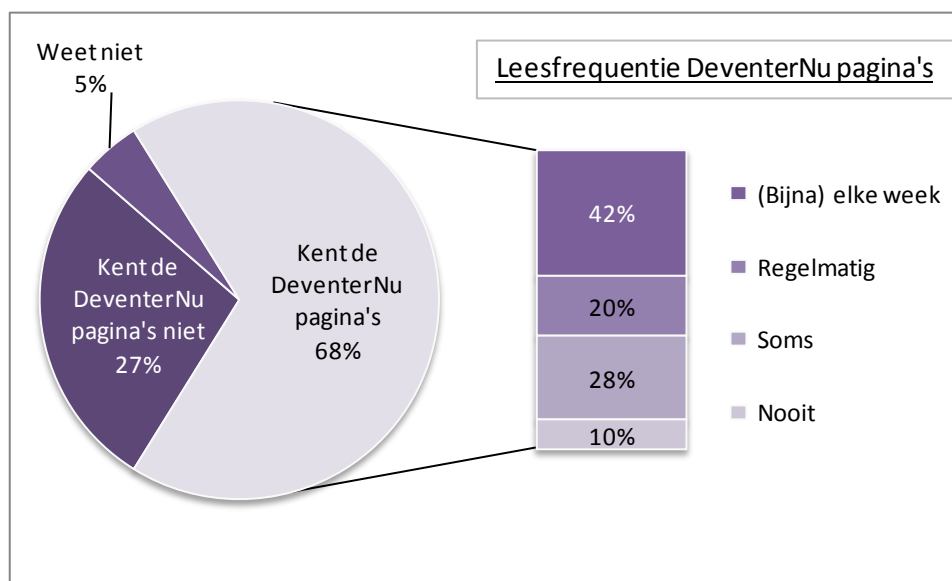


## 2.2 DeventerNu pagina's

Bijna 70 procent, van de mensen die de Deventer Post ontvangen, kent de DeventerNu pagina's. Ruim een kwart kent de DeventerNu pagina's niet. Vijf procent weet het niet. Figuur 1 laat daarnaast de leesfrequentie zien van de inwoners die de DeventerNu pagina's kennen.

- Uitgesplitst naar leeftijd blijkt dat 63 procent van de inwoners van 18-34 jaar<sup>2</sup> DeventerNu kent. Van de inwoners van 35-49 jaar kent 66 procent DeventerNu en voor de inwoners van 50 jaar en ouder ligt dit op 72 procent (zie ook tabel 3).
  - Ruim 40 procent van de mensen die de DeventerNu pagina's kennen, leest deze elke week. Ruim 20 procent leest de pagina regelmatig, maar niet iedere week. Bijna 30 procent leest de pagina's af en toe. Tien procent leest de DeventerNu pagina's nooit.
  - Bewoners in de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder lezen de DeventerNu pagina's vaker dan inwoners van 18-34 jaar.
- Meer mensen in deze tussentijdse analyse kennen de DeventerNu pagina's (nu 68 procent; was 55 procent).
  - De percentages naar leeftijdscategorieën zijn nagenoeg gelijk in vergelijking met 2009; wel is er een significante stijging in de leeftijdscategorie 18-34 jaar. Echter getalsmatig is het aantal respondenten in 2009 in deze leeftijdscategorie erg klein, waardoor op dit verschil niet dieper in kan worden gegaan.
  - De leesfrequentie verdeling is in vergelijking met 2009 nagenoeg gelijk.

**FIGUUR 1 BEKENDHEID DEVENTERNU PAGINA'S IN DEVENTER POST EN DE LEESFREQUENTIE**



Bron: Gemeente Deventer, 2010

**TABEL 3 BEKENDHEID DEVENTERNU PAGINA'S UITGESPLITST NAAR LEEFTIJDSCATEGORIE**

	18-34 jaar	35-49 jaar	50-64 jaar	65-plussers	Totaal
Bekendheid 2009	31%	59%	68%	68%	55%
Bekendheid 2010	63%	66%	72%	72%	68%

Bron: Gemeente Deventer, 2010

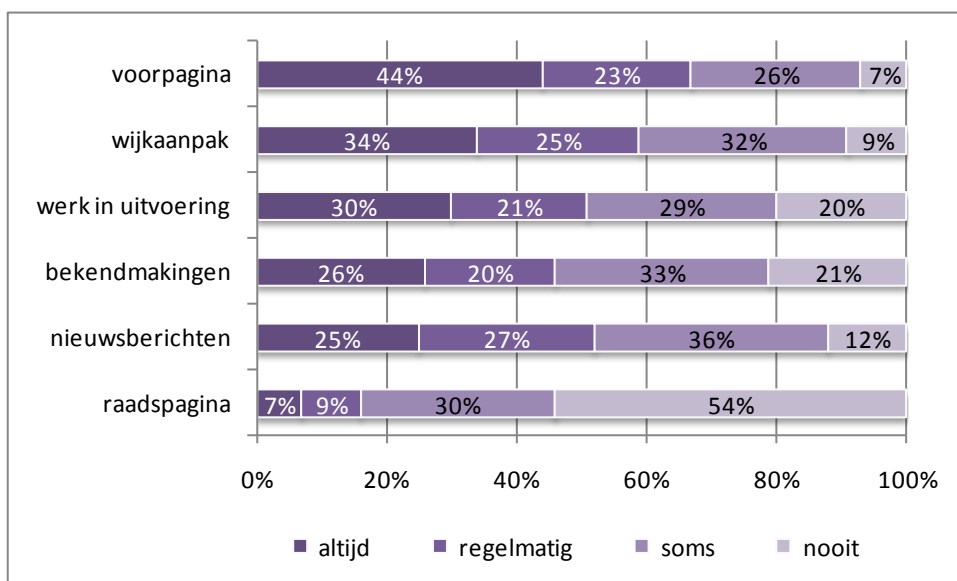
<sup>2</sup> "18-34 jaar" is een veelgebruikte statistische afkorting en moet worden geïnterpreteerd als "18 tot en met 34 jaar". Op dezelfde manier moeten de leeftijdscategorieën 35-49 jaar, 50-64 jaar en 65+ jaar gelezen worden.

## 2.3 Onderdelen DeventerNu pagina's

Van de inwoners die de DeventerNu pagina's in de Deventer Post *kennen* wordt de voorpagina door ruim 40 procent 'altijd' gelezen. In figuur 2 is de leesfrequentie per onderdeel te zien. Hierin is gerangschikt naar de leesfrequentie 'altijd'.

- De voorpagina wordt (opgeteld) door 67 procent altijd of regelmatig gelezen.
  - Artikelen over de wijkaanpak wordt door bijna 60 procent altijd of regelmatig gelezen.
  - De nieuwsberichten en berichten over werk in uitvoering (wegwerkzaamheden) worden door ruim 50 procent altijd of regelmatig gelezen.
  - Officiële publicaties, ofwel bekendmakingen (denk aan vergunningen) wordt door bijna de helft altijd of regelmatig gelezen.
  - De Politieke Markt, ofwel de raadspagina, wordt door vijftien procent van de inwoners altijd of regelmatig gelezen.
- De percentages komen grotendeels overeen met de analyse van 2009. Een belangrijk verschil vormt hierbij de voorpagina. In 2009 las 60 procent de voorpagina 'altijd'; nu is dat 44 procent.
  - Officiële publicaties, ofwel bekendmakingen werd in 2009 door 32 procent 'nooit' gelezen; nu is dat gedaald tot 21 procent.
  - De raadspagina is de vorige keer niet opgenomen in de enquête en daarom kan er niet worden vergeleken.

**FIGUUR 2 LEESFREQUENTIE ONDERDELEN DEVENTERNU PAGINA'S IN DEVENTER POST**



Bron: Gemeente Deventer, 2010



## 2.4 Taalgebruik en vormgeving DeventerNu pagina's

Van de lezers van DeventerNu pagina's in de Deventer Post geeft 90 procent aan het taalgebruik (zeer) makkelijk te vinden, tevens heeft 90 procent geen op- en aanmerkingen over DeventerNu pagina's in de Deventer Post (zie ook tabel 4).

- Het taalgebruik van DeventerNu vindt 90 procent van de lezers (zeer) makkelijk. Acht procent vindt het taalgebruik niet moeilijk of makkelijk en een enkeling geeft aan het taalgebruik (zeer) moeilijk te vinden.
- Van de lezers heeft 90 procent geen op- en aanmerkingen op de vormgeving van DeventerNu. Negen procent van de lezers heeft hier 'anders' genoemd. Enkele open antwoorden die hierbij werden gegeven laten zich het best omschrijven als "te zakelijk waardoor het minder aantrekkelijk wordt om te lezen". Een enkeling geeft aan dat er te weinig plaatjes en foto's in staan.
- Tien procent mist informatie van de gemeente Deventer (dit percentage is onveranderd ten opzichte van 2009). De hierbij gegeven open antwoorden zijn te divers van aard om hier dieper op in te kunnen gaan.

- Het taalgebruik wordt nu door meer respondenten makkelijker ervaren; 90 procent nu tegen 80 procent in 2009.
- De percentages op- en aanmerkingen zijn afgenomen in vergelijking met de analyse van 2009. Te kleine letters en onoverzichtelijk wordt in 2010 niet genoemd.

TABEL 4 TAALGEBRUIK EN OP-/AANMERKINGEN DEVENTERNU PAGINA'S

	2009	2010
<b>Taalgebruik</b>		
(Zeer) makkelijk	80%	90%
Gaat wel	19%	8%
(Zeer) moeilijk	1%	2%
<b>Op- en aanmerkingen*</b>		
Geen	82%	90%
Te kleine letters	11%	0%
Onoverzichtelijk	6%	0%
Te weinig foto's/ plaatjes	0%	2%
Anders	11%	9%

Bron: Gemeente Deventer, 2010

\*Men kon hier meerdere antwoorden geven, vandaar dat het totaal meer dan 100 procent is.

## 2.5 Rapportcijfer DeventerNu pagina's

De DeventerNu pagina's in Deventer Post worden door de respondenten gewaardeerd met gemiddeld een 7,2.

- Naar leeftijd uitgesplitst waarden inwoners in de jongste (van 18-34 jaar) en de oudste (65 jaar en ouder) categorie DeventerNu met een 7,3. De leeftijdscategorieën van 35-49 jaar en van 50-64 jaar geven DeventerNu gemiddeld een 7,1.

- Het gemiddelde rapportcijfer voor de DeventerNu pagina's in Deventer Post in 2009 was 7,3. Het verschil mag niet significant worden genoemd.

## 3 DeventerNu TV op DTV

In dit hoofdstuk staan DeventerNu TV op de lokale omroep DTV centraal. Allereerst wordt gekeken naar de bekendheid van DTV en DeventerNu TV. Vervolgens komt de waardering van DeventerNu TV aan bod. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een korte beschrijving (kader 2) van de waardering van Deventer Radio & Televisie (DRTV) door de Deventenaren.

### 3.1 Bekendheid DTV

Bijna 80 procent van de inwoners kent de lokale omroep DTV. Van de inwoners die de lokale omroep DTV kennen, ontvangt een ruime meerderheid (78 procent) de omroep ook (zie ook tabel 5).

- Zestien procent kent de omroep wel, maar heeft DTV niet ingeschakeld op zijn of haar televisie. Zes procent ontvangt DTV niet om een andere reden. De hier gegeven *open antwoorden* kunnen niet gemakkelijk worden samengevat en daarom wordt er niet dieper op ingegaan.
  - Bijna 65 procent van de mensen die DTV ontvangen kijkt ook wel eens naar de uitzendingen van de lokale omroep DTV.
- Het percentage inwoners dat de lokale omroep kent is gelijk gebleven aan de vorige analyse. Verschillen zijn waarneembaar in het ontvangen van DTV (deze is afgenomen van 89 procent naar 78 procent) en het kijken naar DTV (afgenomen van 73 procent naar 64 procent).

TABEL 5 BEKENDHEID EN ONTVANGST DTV

	2009	2010
Kent de lokale omroep DTV niet	22%	22%
Kent de lokale omroep DTV	78%	78%
<i>Waarvan</i>		
Heeft DTV niet ingesteld	10%	16%
Ontvangt DTV niet, want (andere reden)	1%	6%
Ontvangt DTV	89%	78%
<i>Waarvan</i>		
Kijkt wel eens naar DTV	73%	64%
Kijkt nooit naar DTV	27%	36%

Bron: Gemeente Deventer, 2010

- De bekendheid is het grootst onder Deventenaren in de leeftijd van 35-49 jaar, maar de verschillen ten opzichte van het totaal in percentages is gering (zie ook tabel 6).
  - Ouderen (65 jaar en ouder) kijken echter het meest naar DTV, maar ook hier zijn de verschillen in percentages klein.
- De bekendheidscijfers van DTV onder Deventenaren was in vergelijking met 2009 nagenoeg gelijk.
  - Verschillen zijn er in de percentages 'kijken naar DTV'. Het percentage is afgenomen van 73 procent in 2009 naar 64 procent in 2010.

TABEL 6 BEKENDHEID DTV UITGESPLITST NAAR LEEFTIJDSCATEGORIE

	18-34 jaar	35-49 jaar	50-64 jaar	65 plussers	Totaal
Kent DTV	78%	81%	79%	72%	78%
<i>Waarvan</i>					
Kijkt naar DTV	65%	62%	62%	68%	64%

Bron: Gemeente Deventer, 2010

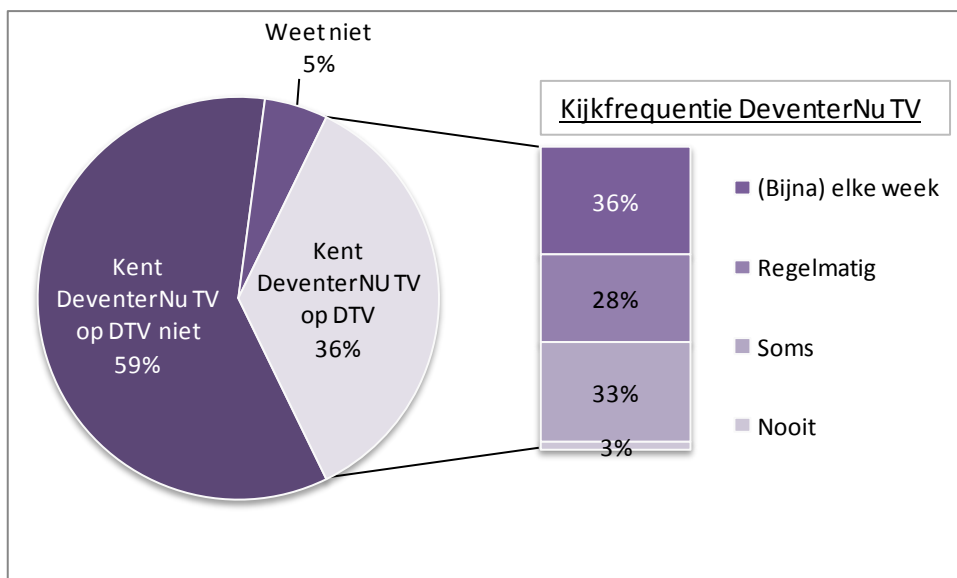


## 3.2 Bekendheid DeventerNu TV

Ruim één derde (36 procent), van de inwoners die DTV kennen én ontvangen, geeft aan DeventerNu TV te kennen (zie ook figuur 3).

- De inwoners die DeventerNu TV kennen geven aan bijna elke week (36 procent) of in ieder geval regelmatig (28 procent) te kijken. Een derde geeft aan soms te kijken naar DeventerNu TV en een enkeling kijkt nooit.
  - Ruim de helft (55 procent) van de mensen die DeventerNu TV kennen, weet dat het programma in opdracht van de gemeente wordt gemaakt.
- Meer inwoners kennen in deze analyse DeventerNu TV op DTV in vergelijking met 2009. Het percentage is gestegen van 27 procent naar 36 procent.
  - De (verdeling in) kijkfrequentie is grotendeels gelijk gebleven.
  - Minder inwoners weten dat het programma in opdracht van de gemeente wordt gemaakt. Het percentage is afgenomen van 66 procent naar 55 procent.

FIGUUR 3 BEKENDHEID DEVENTERNU TV EN KIJKFREQUENTIE



Bron: Gemeente Deventer, 2010

- Naast DeventerNu TV kijkt 61 procent ook naar andere programma's op DTV.
  - Van de respondenten kon 39 procent een onderwerp opnoemen die men op DeventerNu TV had gezien. De onderwerpen zijn samen te vatten tot "Keizerslanden" en de "Spoorboog". In verband met de kleine aantallen wordt hier niet verder op ingegaan.
- Het percentage inwoners dat naar andere programma's kijkt, naast DeventerNu TV, is in vergelijking met 2009 gestegen van 50 procent naar 61 procent.

### 3.3 Rapportcijfer DeventerNu TV

DeventerNu TV wordt gemiddeld gewaardeerd met gemiddeld een 7,1.

- Het gemiddelde rapportcijfer voor DeventerNu TV in 2009 was ook 7,1.

#### **Kader 2: Bekendheid DRTV**

Van de inwoners, die de lokale omroep DTV kennen, weet 30 procent ook dat DTV naast uitzendingen op TV ook radio-uitzendingen (DRTV) verzorgt. Van de inwoners die DTV kennen *luistert* 27 procent ook werkelijk naar een radio uitzending van DRTV. Bijna 45 procent van de *luisteraars* luistert meerdere keren per week naar de radio. Een verdere uitsplitsing naar frequentie, evenals leeftijdscategorieën, is vanwege de lage aantallen niet zinvol. De DRTV vragen zijn nieuw in deze tussentijdse analyse en daarom kan er niet worden vergeleken met de analyse van 2009.



## 4 Gemeentelijke website

Dit hoofdstuk gaat in op de bekendheid en de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website.

### 4.1 Bekendheid website

Ruim 70 procent van alle Deventenaren kent de gemeentelijke website ([www.deventer.nl](http://www.deventer.nl)). Hiervan heeft 94 procent van de mensen ook wel eens de website bezocht.

- Van de Deventenaren kent 73 procent de gemeentelijke website. De 27 procent, die de gemeentelijke website niet kennen, is onder te verdelen in elf procent “geen computer en/of internet” en zestien procent “kent de website niet”.
- De bekendheid van de site is het grootst in de leeftijdscategorie van 18-34 jaar (94 procent) en van 35-49 jaar (88 procent). Van de leeftijdscategorie van 50-64 jaar kent 63 procent de website en van de 65-plussers kent 29 procent de website (zie ook tabel 7).
- Van de Deventenaren die de website bezoeken bezoekt 80 procent de website meerdere keren per jaar. Zestien procent bezoekt de website meerdere keren per maand. Drie procent bezoekt de website minimaal één keer in de week en een enkeling dagelijks.
- Er zijn relatief veel ouderen die geen computer en/of internet hebben. Van de elf procent die de gemeentelijke website niet kent, zoals eerder is opgemerkt, bestaat bijna drie kwart uit 65-plussers.

- In vergelijking met de analyse van 2009 is de bekendheid van de gemeentelijke website toegenomen van 58 naar 73 procent.
- De bekendheid uitgesplitst naar leeftijdscategorie is hoger in deze analyse. De categorie van 18-34 jaar is relatief het meest gestegen van 74 naar 94 procent.
- Het percentage daadwerkelijke bezoekers is licht gestegen van 91 naar 94 procent.

TABEL 7 BEKENDHEID WEBSITE UITGESPLITST NAAR LEEFTIJDSCATEGORIE

	18-34 jaar	35-49 jaar	50-64 jaar	65-plussers	Totaal
Bekendheid 2009	74%	71%	53%	17%	58%
Bekendheid 2010	94%	88%	63%	29%	73%

Bron: Gemeente Deventer, 2010

### 4.2 Gebruiksvriendelijkheid website

Bijna 70 procent van de bezoekers aan de website vindt dat wat er op de website wordt geschreven voor iedereen te begrijpen is.

- Van de bezoekers aan de website geeft 68 procent aan dat wat er op de website wordt geschreven voor iedereen te begrijpen is. Negentien procent kan daar niet over oordelen of weet het niet. Twaalf procent vindt dat het niet voor iedereen te begrijpen is.
- De spraakfunctie is bekend bij 28 procent van de bezoekers van de website. Een enkeling gebruikt de spraakfunctie daadwerkelijk. De rest van de bezoekers aan de website (71 procent) kent de spraakfunctie niet.

- De spraakfunctie is bekend bij achttien procent in de analyse van 2009. In deze analyse is dat gestegen naar 28 procent. De daadwerkelijke gebruikers van deze spraakfunctie zijn in beide metingen te klein om daar betrouwbare uitspraken over te kunnen doen.
- Door een andere vraagstelling in deze analyse is de ‘begrijpelijkheid van de website’ niet te vergelijken met de vorige analyse.





## 5 DeventerNu (TV) digitaal

De DeventerNu pagina's en DeventerNu TV worden ook op de website van de gemeente gepubliceerd. Aanvullend is gevraagd naar de gebruikerservaringen van de inwoners met betrekking tot enkele aspecten van DeventerNu (TV) digitaal.

### 5.1 Digitale nieuwsbrief

Van de computer bezitters, die de website kennen en wel eens bezocht hebben, in Deventer weet veertien procent dat het mogelijk is om de DeventerNu als digitale Nieuwsbrief via de email te krijgen.

- Een enkeling geeft aan op deze digitale Nieuwsbrief geabonneerd te zijn. Een grote meerderheid is niet geabonneerd.
- Een enkeling is van plan zich te abonneren op de nieuwsbrief. Een grote meerderheid is dit echter niet van plan.
- De aantallen abonnees en degene die van plan zijn een abonnement te nemen zijn echter te klein om er betrouwbare percentages aan te kunnen koppelen.
- Van de computer bezitters, die de website kennen én bezoeken, weet veertien procent dat het mogelijk is om de DeventerNu als digitale Nieuwsbrief te ontvangen via de email. Dit is een stijging van vijf procent naar veertien procent. Door de kleine absolute aantallen is deze stijging niet significant te noemen.

### 5.2 DeventerNu TV via deventer.nl

Zeventien procent van de inwoners weet dat de uitzending van DeventerNu TV ook op [www.deventer.nl](http://www.deventer.nl) te bekijken is.

- Ruim 30 procent van de mensen, die weten dat de uitzending van DeventerNu TV ook via [deventer.nl](http://deventer.nl), te volgen is *kijkt* ook wel eens via deze weg (zie ook tabel 8).
- In vergelijking met de analyse van 2009 is het percentage, dat weet dat de uitzending ook via [deventer.nl](http://deventer.nl) te volgen is, licht toegenomen. De daadwerkelijke kijkers via deze weg is licht afgenomen. Er moet echter voorzichtig om worden gegaan met dit percentage, aangezien het over een beperkt aantal mensen gaat.

TABEL 8 BEKENDHEID DEVENTERNU TV OP DE GEMEENTLIJKE WEBSITE

	2009	2010
Weet niet dat DeventerNu TV op <a href="http://deventer.nl">deventer.nl</a> wordt uitgezonden	87%	83%
Weet dat DeventerNu TV op <a href="http://deventer.nl">deventer.nl</a> wordt uitgezonden	13%	17%
<i>Waarvan</i>		
Bekijkt DeventerNu TV op <a href="http://deventer.nl">deventer.nl</a>	36%	31%
Bekijkt DeventerNu TV op <a href="http://deventer.nl">deventer.nl</a> niet	64%	69%

Bron: Gemeente Deventer, 2010



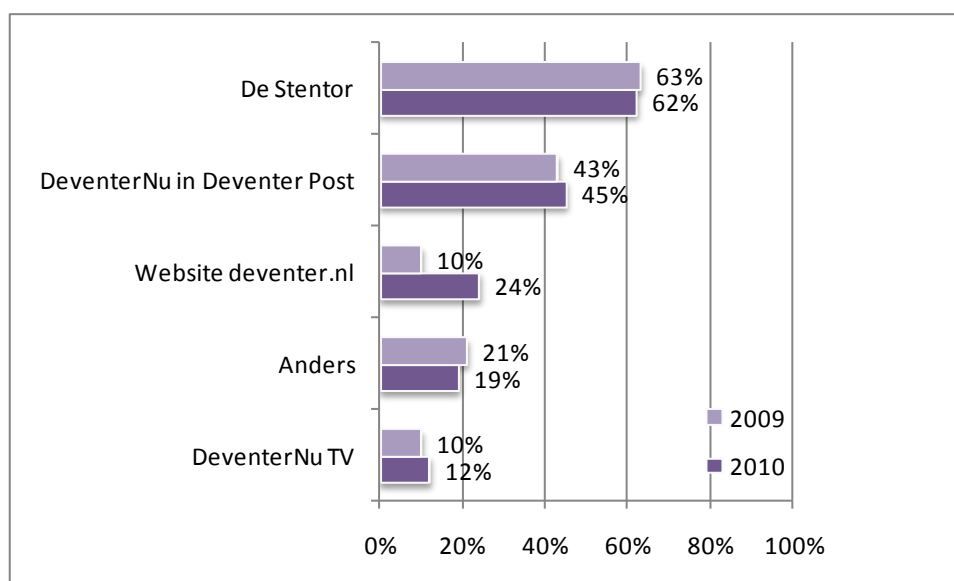
### 5.3 Belangrijkste bron van gemeentelijke informatie

De belangrijkste bron van informatie over de gemeente Deventer als bestuurlijke organisatie is De Stentor. Ruim 60 procent haalt hier de gemeentelijke informatie vandaan (zie ook figuur 4).

- DeventerNu in de Deventer Post volgt op de tweede plaats met 45 procent. Informatie ophalen via de gemeentelijke website gebeurt in bijna een kwart van de gevallen. DeventerNu TV wordt in twaalf procent van de gevallen geraadpleegd.
- Meest voorkomende overige antwoorden, die gegeven worden, kunnen worden samengevat in de volgende omschrijvingen: 'niet', 'via vrienden/ bekenden' en 'andere (wijk)kranten'.

- In vergelijking met de analyse van 2009 zijn de percentages nagenoeg gelijk, behalve het percentage via de website. Deze is significant toegenomen tot bijna een kwart.

FIGUUR 4 BRON INFORMATIE OVER GEMEENTE DEVENTER



Bron: Gemeente Deventer, 2010



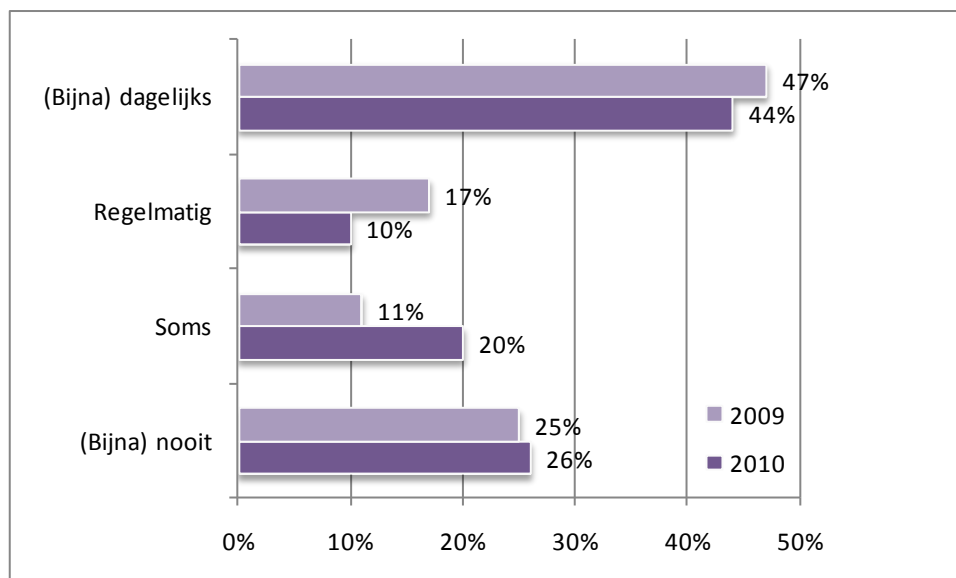
## 5.4 De Stentor

Van de inwoners in Deventer leest 44 procent De Stentor bijna dagelijks en tien procent doet dit regelmatig (zie ook figuur 5).

- Naast de bijna dagelijkse lezers en de regelmatige lezers (beide gecombineerd 54 procent) leest twintig procent De Stentor soms en ruim een kwart leest De Stentor (bijna) nooit.

- In vergelijking met de analyse van 2009 zijn er enkele verschuivingen in percentages. Het percentage 'regelmatig' is afgenomen en het percentage 'soms' is toegenomen. De Stentor wordt minder frequent gelezen.

FIGUUR 5 BRON INFORMATIE OVER GEMEENTE DEVENTER



Bron: Gemeente Deventer, 2010

## 6 Conclusie

Het team Communicatie, Internet en Telefoon heeft het Team Kennis en Verkenning gevraagd het bereik en de tevredenheid ten aanzien van de vernieuwde mediamix te evalueren. In de eerste helft van 2009 heeft er een (eerste) evaluatie plaatsgevonden. Dit onderliggend rapport (van eind 2010) vormt een tussentijdse (tweede) analyse van de vernieuwde mediamix.

### Mediamix

Op basis van deze tussentijdse analyse en de analyse van 2009 kunnen we de onderstaande vergelijkende *factsheet* samenstellen. De *factsheet* is opgesteld aan de hand van dezelfde vragen uit beide analyses, zodat een vergelijking mogelijk is. We kunnen stellen dat er overwegend positieve verbeteringen zijn.

Factsheet Mediamix	2009	2010	Verbeterd?
<b>DeventerNu in Deventer Post rapportcijfer</b>	7,3	7,2	
Ontvangers Deventer Post	85%	84%	
Kent DeventerNu pagina's	58%	68%	
Leesfrequentie (bijna) elke week	41%	42%	
Voorpagina altijd gelezen	60%	44%	
Taalgebruik (zeer) makkelijk	80%	90%	
<b>DeventerNu TV en DTV rapportcijfer</b>	7,1	7,1	
Kent DTV	78%	78%	
Ontvangt DTV	89%	78%	
Kijkt DTV	73%	64%	
Kent DeventerNu TV	27%	36%	
Kijkt (bijna) elke week DeventerNu TV	40%	36%	
DeventerNu TV in opdracht gemeente wordt gemaakt	66%	55%	
Kijkt ook andere programma's op DTV	50%	61%	
<b>Gemeentelijke website</b>			
Kent gemeentelijke website	58%	73%	
Bezoekt gemeentelijke website	91%	94%	
Spraakfunctie bekend	22%	28%	
<b>DeventerNu (TV) digitaal</b>			
Bekendheid nieuwsbrief via email	5%	14%	
DeventerNu TV via deventer.nl te bekijken	13%	17%	
De Stentor belangrijkste bron gemeentelijke informatie	63%	62%	
De Stentor (bijna) dagelijks gelezen	47%	44%	

Bron: Gemeente Deventer, 2010

De kolom met de kleuren laten grafisch zien of het percentage gestegen, (nagenoeg) gelijk gebleven is of gedaald is. Er is gekozen om de kleur grijs te gebruiken wanneer het verschil in percentage niet meer dan 5% bedraagt.



## Tevredenheid afzonderlijke kanalen

In deze tussentijdse analyse wordt uitgegaan van twee doelen, zoals beschreven in de inleiding. Beide doelen zijn gehaald.

De doelstelling *'tevredenheid onder de inwoners over afzonderlijke kanalen is niet lager dan een 7'* is gehaald.

- DeventerNu pagina's in Deventer Post worden gewaardeerd met gemiddeld een **7,2**.
- DeventerNu TV op DTV wordt gewaardeerd met gemiddeld een **7,1**.

## Bereik mediamix

De doelstelling *'het aandeel inwoners dat met de mediamix bereikt wordt is tenminste 65 procent'* is gehaald. Minimaal één van de onderdelen van de mediamix moet hieraan voldoen. Wanneer een combinatie van de mediakanalen wordt gemaakt blijkt dat 84 procent van de inwoners van Deventer bereikt wordt. Zie ook de verdieping van de doelstelling hieronder.

- De DeventerNu pagina's in de Deventer Post hebben een bereik van **51 procent** onder de inwoners van Deventer.
- DeventerNu TV op DTV heeft een bereik van **veertien procent** onder de bevolking van Deventer.
- De gemeentelijke website heeft een bereik van **68 procent** onder de bevolking van Deventer.

### Verdieping doelstelling Mediamix

De doelstelling van de Mediamix is gehaald; deze 68 procent is gehaald met 'alleen' de gemeentelijke website.

Maar hoeveel inwoners worden in totaal bereikt met minimaal één van de drie mediakanalen? Dit percentage is in ieder geval groter dan het percentage van de gemeentelijke website. Na analyse van het bereik per mediakanaal blijkt dat 84 procent van de inwoners, via minimaal één van de drie mediakanalen uit de Mediamix, bereikt worden.

Wellicht aardig om te weten; vier procent van alle inwoners gebruikt alle drie de kanalen uit de Mediamix.



