

Rapportage Lezersenquête Stadskrant 2008

Bureau Onderzoek & Statistiek
Gemeente Heerlen
mei 2008

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....	1
LEESWIJZER	2
SAMENVATTING	3
1. INFORMATIEFUNCTIE STADSKRANT	5
2. BEZORGING STADSKRANT	5
3. LEZEN STADSKRANT	7
4. OORDEEL INHOUD STADSKRANT	9
5. OORDEEL VORMGEVING STADSKRANT	13
6. OPMERKINGEN EN SUGGESTIES LEZERS STADSKRANT	17
BIJLAGE 1: ONDERZOEKSVERANTWOORDING	i
BIJLAGE 2: VRAGENLIJST	ii

INLEIDING

In deze rapportage treft u de uitkomsten aan van de Lezersenquête Stadskrant 2008. De Stadskrant is in november 2007 in het kader van de nieuwe communicatielijns 'Wij zijn Heerlen' vernieuwd, zowel qua lay-out als qua inhoud. De doelstelling van deze enquête is dan ook om te onderzoeken hoe de Heerlenaren deze vernieuwde Stadskrant waarderen.

De onderzoeksuitkomsten worden gebruikt om de vernieuwde Stadskrant te evalueren en eventueel verder aan te passen. De lezersenquête is uitgevoerd door bureau Onderzoek en Statistiek van de gemeente Heerlen in opdracht van de stafafdeling Communicatie van de gemeente Heerlen.

Het onderzoek is in april 2008 verricht in de vorm van een enquête onder ruim 1621 leden van het Heerlens Internet Panel. 848 mensen hebben de vragenlijst ingevuld, hetgeen een respons van 52% betekent. In bijlage 1 is meer informatie opgenomen over de opzet en uitvoering van het onderzoek.

De vragen in de lezersenquête hebben betrekking op de volgende thema's:

1. *Informatiefunctie Stadskrant*: wat is de betekenis van de Stadskrant in relatie tot andere informatiemedia wanneer het gaat om het verstrekken van gemeentelijke informatie richting de burger? En is deze betekenis veranderd t.o.v. 2005?
2. *Bezorging Stadskrant*: hoe staat het in de beleving van de burger met de bezorging van de Stadskrant? En op welke wijze is deze beleving veranderd t.o.v. 2005?
3. *Lezen Stadskrant*: in welke mate wordt de Stadskrant in het algemeen gelezen? Welke rubrieken worden meer of minder gelezen? Wordt er informatie gemist en, zo ja, welke? En is dit oordeel veranderd ten opzichte van de Stadskrant in 2005?
4. *Oordeel inhoud Stadskrant*: wat vindt de lezer in het algemeen en op onderdelen van de inhoud van de Stadskrant en hoe heeft deze zich ontwikkeld t.o.v. 2005?
5. *Oordeel vormgeving Stadskrant*: wat vindt de lezer in het algemeen en op onderdelen van de vormgeving van de Stadskrant en hoe heeft deze zich t.o.v. 2005 ontwikkeld?
6. *Opmerkingen en suggesties lezers*: welke opmerkingen en suggesties heeft men in de enquête gemaakt? (bijvoorbeeld ideeën om de Stadskrant verder te verbeteren)

Tenslotte moet nog vermeld worden dat de lezersenquête Stadskrant 2008 beschouwd kan worden als een follow-upmeting. Hierdoor kunnen eerste ontwikkelingen zichtbaar worden. Bij herhaling van onderzoeken in deze context kan gemonitord worden hoe de Stadskrant zich op de bovenstaande punten in de ogen van de lezer ontwikkeld heeft. Verdere trends en ontwikkelingen kunnen dan in beeld worden gebracht.

LEESWIJZER

De uitkomsten van de lezersenquête Stadskrant worden in de hoofdstukken 1 t/m 6 weergegeven in de vorm van tabellen. Daarbij is de volgorde van de vragen uit de vragenlijst aangehouden (zie bijlage 2 voor vragenlijst). In de tabellen wordt zowel in absolute aantallen als in percentages weergegeven hoe op de betreffende vraag geantwoord is.

In de Samenvatting zijn de belangrijkste uitkomsten van de hoofdstukken 1 t/m 6 kort en bondig weergegeven. Voor een beschrijving van de opzet en uitvoering van het onderzoek kan men bijlage 1 raadplegen.

SAMENVATTING

Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten van de lezersenquête Stadskrant 2008 samengevat, gerubriceerd naar de volgende onderzoeksthema's:

- Informatiefunctie Stadskrant
- Bezorging Stadskrant
- Lezen Stadskrant
- Oordeel inhoud Stadskrant
- Oordeel vormgeving Stadskrant
- Opmerkingen en suggesties lezers Stadskrant

Algemeen

De Stadskrant wordt in de ogen van de lezers voldoende tot goed beoordeeld, zowel inhoudelijk als qua vormgeving.

De vernieuwde Stadskrant (2008) wordt op alle aspecten (zoals leesbaarheid, gebruik kleuren en herkenbaarheid gemeente Heerlen) gelijk dan wel beter beoordeeld ten opzichte van de oude Stadskrant (2005). De meest in het oog springende positieve ontwikkeling is dat lezers positiever zijn gaan oordelen over het *aantal* artikelen over de buurten en stadsdelen. Men ziet wel liever dat er meer variatie moet zijn in de informatie over de diverse buurten.

Informatiefunctie Stadskrant

De Stadskrant is duidelijk het meest gebruikte medium voor Heerlenaren om aan gemeentelijke informatie te komen: 42% van de Heerlenaren geeft aan voornamelijk via de Stadskrant aan gemeentelijke informatie te komen. De andere media volgen op afstand: 18% zegt voornamelijk via de gemeentelijke mededelingen in het Weekblad Parkstad aan gemeentelijke informatie te komen en eveneens 18% noemt het internet.

Tussen 2005 en 2008 zien we nauwelijks verschillen in het gebruik van informatiemiddelen.

Bezorging Stadskrant

Aan de burger is gevraagd of de Stadskrant "altijd", "regelmatig", "zelden" of "nooit" bezorgd wordt. Bijna tweederde deel van de Heerlenaren (65%) geeft aan dat de Stadskrant "altijd" bezorgd wordt; 27% geeft aan dat dit "regelmatig" gebeurt. 4% zegt dat de Stadskrant "zelden" bezorgd wordt en 3% zegt dat dit "nooit" gebeurt. 92% van de Heerlenaren ontvangt dus altijd dan wel regelmatig de Stadskrant.

De bezorgfrequentie is tussen 2005 en 2008 nauwelijks veranderd.

Lezen Stadskrant

Ook bij het lezen van de Stadskrant konden de mensen kiezen uit de antwoordcategorieën altijd, regelmatig, zelden of nooit. Meer dan de helft van de Heerlenaren (58%) zegt de Stadskrant "altijd" te lezen; 29% doet dit "regelmatig". 9% leest de Stadskrant "zelden" en 4% "nooit". Met in totaal 87% frequente lezers mag dus wel gesteld worden dat de Stadskrant goed gelezen worden. Het grootste deel van de lezers (70%) besteedt 5-15 minuten aan het lezen van de Stadskrant.

De meest gelezen onderdelen zijn artikelen over de eigen wijk/stadsdeel (90% van de lezers leest dit), artikelen over het beleid van de gemeente (71%) en de evenementenkalender (64%). Het minst gelezen worden het Bulletin (30%) en de Raadsagenda (26%). Het overgrote deel van de lezers (88%) mist geen informatie in de Stadskrant; een kleine minderheid van 12% doet dit wel. Het meest gemist door deze groep wordt "informatie over andere buurten dan Heerlen-Centrum" en "meer zelfkritische berichtgeving gemeente".

Zowel het leesgedrag als de gekozen onderwerpen die men het meeste leest zijn in 2008 nauwelijks veranderd ten opzichte van 2005.

Oordeel inhoud Stadskrant

Het totaaloordeel van lezers over de inhoud van de Stadskrant is een 7,3; een ruim voldoende tot goed dus. Dit oordeel verschilt niet of nauwelijks naar achtergrondkenmerken zoals leeftijd, geslacht, opleiding of stadsdeel. Ook het oordeel over specifieke onderdelen van de Stadskrant is positief: over alle rubrieken van de Stadskrant is een meerderheid van de lezers tevreden. Het meest is men te spreken over de Evenementenkalender; 78% is tevreden hierover.

Een opvallende verandering ten opzichte van 2005 is de positievere waardering over de hoeveelheid informatie over buurten en stadsdelen: 73% van de respondenten is in 2008 hierover tevreden ten opzichte van 58% in 2005. Het gemiddeld rapportcijfer over de inhoud van de Stadskrant stijgt met 0,2 (van 7,1 naar 7,3).

Oordeel vormgeving Stadskrant

Het totaaloordeel van de lezers over het uiterlijk van de Stadskrant is een 7,3; een ruim voldoende tot goed dus. Dit oordeel verschilt niet of nauwelijks naar achtergrondkenmerken zoals leeftijd of geslacht. Ook het oordeel over de afzonderlijke vormgevingsaspecten is positief: een ruime meerderheid van de lezers is tevreden over het formaat van de Stadskrant (88%), de lengte van de artikelen (87%) het aantal foto's/illustraties (75%) en de omvang/aantal pagina's (68%). Wat dit laatste betreft geeft 24% van de lezers aan dat het aantal pagina's te weinig is.

Als we het oordeel over de vormgeving in 2008 vergelijken met dat in 2005 zien we dat respondenten tevredener zijn over de lengte van de artikelen dan in 2005. Wanneer expliciet gevraagd wordt of genoemde vormaspecten in de ogen van de burgers in 2008 veranderd zijn ten opzichte van 2005 is het meest opvallend de toename in tevredenheid over het gebruik van kleuren. De waardering over de resterende vormaspecten is op zijn minst gelijk gebleven. Het totale oordeel over de vormgeving wordt met een 7,3 iets minder goed gewaardeerd dan in 2005 (7,4).

Opmerkingen en suggesties lezers Stadskrant

Aan het eind van de enquête is de onderzoeksdeelnemers de gelegenheid geboden nog eigen opmerkingen en/of suggesties in te vullen. Ruim 800 mensen hebben hiervan gebruik gemaakt. Passend in het positieve totaaloordeel over de Stadskrant hebben veel mensen hier complimenten (in de trant van "ga zo door") ingevuld; het aantal positieve reacties is beduidend groter dan het aantal negatieve reacties. De andere opmerkingen/suggesties hebben betrekking op zaken die men graag (verder) verbeterd zou willen zien of die men mist. Eerder genoemde opmerkingen/suggesties komen dan ook terug, zoals: meer aandacht voor andere buurten en meer balans in positieve en negatieve berichtgeving gemeente.

1. INFORMATIEFUNCTIE STADSKRANT

Vraag 1: Op welke manier komt U voornamelijk aan gemeentelijke informatie?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Internet	141	11%	156	18%
Gemeentelijke mededelingen in Weekblad Parkstad	258	20%	150	18%
Gemeentelijk Informatiecentrum	6	0%	3	0%
Stadskrant	520	41%	355	42%
Lokale en regionale dagbladen	251	20%	150	18%
Lokale en regionale TV en/of radio	63	5%	17	2%
Anders, namelijk	31	2%	17	2%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat inwoners vooral de stadskrant (42%) gevolgd door internet, gemeentelijke mededelingen in Weekblad Parkstad en lokale en regionale dagbladen (18%) als middel gebruiken om aan gemeentelijke informatie te komen.

Kijken we naar de ontwikkeling tussen 2005 en 2008 dan zien we nauwelijks verschillen in de wijze waarop burgers vooral aan deze informatie komen. Wel valt op dat het gebruik van internet om aan gemeentelijke informatie te komen is toegenomen (+7 procentpunten).

2. BEZORGING STADSKRANT

Vraag 2: Krijgt U de Stadskrant bezorgd?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Altijd	807	64%	555	65%
Regelmatig	364	29%	228	27%
Zelden	56	4%	37	4%
Nooit, maar haal Stadskrant zelf op	5	0%	7	1%
Nooit, en haal Stadskrant ook niet op	38	3%	555	2%

Ruim 9 op de 10 (92%) Heerlenaren krijgt de Stadskrant altijd dan wel regelmatig bezorgd. Slechts een fractie van het aantal respondenten (7%) geeft aan de Stadskrant zelden (4%) of nooit (3%) te ontvangen.

Tussen 2005 en 2008 zien we nauwelijks veranderingen.

3. LEZEN STADSKRANT

vraag 3: Hoe vaak leest U de Stadskrant?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Nooit	62	5%	33	4%
Zelden	140	11%	76	9%
Regelmatig	448	35%	246	29%
Altijd	620	49%	493	58%

Iets meer dan de helft van de respondenten (58%) leest de Stadskrant altijd, terwijl circa een derde de Stadskrant regelmatig leest.

Ten opzichte van 2005 valt op dat een relatief groter aandeel van de respondenten aangeeft de Stadskrant 'altijd' te lezen (58% in 2008 t.o.v. 49% in 2005).

Alleen aan degenen die in vraag 3 aangegeven hebben de Stadskrant 'nooit' te lezen (4%) is vraag 4 gesteld:

Vraag 4: Waarom leest U de Stadskrant niet?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Geen interesse	22	36%	12	36%
Geen tijd	11	18%	11	33%
Anders, namelijk (open vraag):				
- niet bezorgd				
- kent Stadskrant niet	28	46%	10	30%

De redenen die respondenten hebben om de stadskrant niet te lezen zijn divers en evenredig verdeeld, zoals: geen tijd (33%), geen interesse (36%), en andere redenen (30%).

Vraag 5: Hoeveel tijd besteedt U aan het lezen van de Stadskrant?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Minder dan 5 minuten	142	12%	97	12%
5-9 minuten	481	40%	312	38%
10-14 minuten	375	31%	260	32%
15 minuten of meer	209	17%	142	18%

Circa 4 op de 10 lezers van de Stadskrant besteedt gemiddeld 5-9 minuten aan het lezen van de Stadskrant, terwijl circa één op de drie (32%) hieraan gemiddeld 10-14 minuten besteedt.

Er zijn nauwelijks veranderingen te constateren tussen 2005 en 2008.

Vraag 6: Welke onderdelen van de Stadskrant leest U?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Artikelen over de eigen buurt/stadsdeel	1087	91%	730	90%
Artikelen over het beleid van de gemeente	858	72%	575	71%
Artikel in het kader van 'Wij zijn Heerlen'. Mijn plek is...	*	*	321	40%
Bulletin	383	32%	245	30%
Evenementenkalender	758	63%	518	64%
Foto's met bijschrift	619	52%	437	54%
Informatie van de Gemeenteraad	560	47%	401	49%
Raadsagenda	272	23%	211	26%
Wegwerkzaamheden	659	55%	479	59%

* dit onderdeel is pas sinds 2007 in de Stadskrant opgenomen; gegevens zijn dus alleen voor 2008 beschikbaar.

Artikelen over de eigen buurt/stadsdeel worden het meest frequent gelezen (90%) door de lezers van de Stadskrant. Hierna volgen artikelen over het beleid van de gemeente (71%) en de evenementenkalender (64%).

Tussen 2005 en 2008 zien we nauwelijks verschuivingen in het lezersgedrag van het soort artikelen dat Heerlenaren lezen.

4. OORDEEL INHOUD STADSKRANT

Vraag 7: Zijn er nog andere onderwerpen waarover U graag wilt lezen in de Stadskrant?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Nee	1028	86%	715	88%
Ja, namelijk (open vraag)	171	14%	96	12%

Een grote meerderheid van de lezers van de Stadskrant (88%) mist in 2008 geen informatie in de Stadskrant. Circa één op de acht lezers vindt dat er nog andere onderwerpen dan de huidige aan bod zouden kunnen komen in de Stadskrant. Respondenten hadden hierbij de mogelijkheid om deze onderwerpen zelf in te vullen. Na analyse van de antwoorden blijkt dat een aantal onderwerpen frequent genoemd worden. Veelvuldig genoemde onderwerpen ($\geq 10\%$) in deze context zijn meer variatie aan informatie over de buurten (niet steeds eenzelfde buurt bespreken), naast de berichtgeving van positieve berichten over behaalde resultaten, ook berichten vermelden die controversieel zijn of die onderhevig zijn aan kritiek en informatie over activiteiten die in Heerlen of in bepaalde buurten plaatsvinden bespreken (bijv. sporttoernooi).

Vraag 8: Geef per onderwerp aan wat U vindt van de hoeveelheid informatie die de Stadskrant aan dat onderwerp besteedt:

8A. Artikelen over de buurten en stadsdelen

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	403	34%	163	20%
Goed	699	58%	592	73%
Te veel	13	1%	10	1%
Weet niet/geen mening	84	7%	42	5%

De meerderheid van de lezers van de Stadskrant (73%) vindt de hoeveelheid informatie over de buurten en stadsdelen goed.

In 2008 zijn de lezers positiever gaan oordelen over de hoeveelheid informatie over de buurten dan in 2005: oordeelde in 2005 nog 58% van de lezers dat het aandeel artikelen over de buurten en stadsdelen goed was, in 2008 is dit aandeel opgelopen tot 73%.

8B. Artikelen over regelingen, diensten en producten van de gemeente

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	296	25%	151	19%
Goed	735	61%	562	70%
Te veel	26	2%	19	2%
Weet niet/geen mening	142	12%	75	9%

De meerderheid van de lezers van de Stadskrant (70%) is van mening dat de hoeveelheid informatie over regelingen, diensten en producten van de gemeenten goed is.

Tussen 2005 en 2008 is het aandeel respondenten dat de hoeveelheid informatie over artikelen over regelingen, diensten en producten van de gemeente 'goed' vindt gestegen (+9 procentpunten).

8C. Bulletin

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	49	4%	30	4%
Goed	770	64%	563	70%
Te veel	34	3%	27	3%
Weet niet/geen mening	346	29%	187	23%

Zeven op de tien respondenten (70%) vindt het aanbod van de hoeveelheid informatie over 'bulletin' goed.

Vergelijken we dit aandeel met 2005 dan zien we een lichte stijging (+6 procentpunten).

8D. Evenementenkalender

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	139	12%	73	9%
Goed	874	73%	632	78%
Te veel	46	4%	17	2%
Weet niet/geen mening	140	12%	85	11%

Een ruime meerderheid (78%) is van mening dat de hoeveelheid informatie die de Stadskrant besteedt aan de 'evenementenkalender' goed is.

Tussen 2005 en 2008 zien we dat dit aandeel licht gestegen is (+5 procentpunten).

Vervolg vraag 8: Geef per onderwerp aan wat U vindt van de hoeveelheid informatie die de Stadskrant aan dat onderwerp besteedt:

8E. Informatie van de Gemeenteraad

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	230	19%	132	16%
Goed	645	54%	499	62%
Te veel	73	6%	25	3%
Weet niet/geen mening	251	21%	151	19%

Circa zes op de 10 lezers vindt de hoeveelheid informatie in de Stadskrant, afkomstig van de Gemeenteraad, goed.

Dit aandeel laat in 2008 een gunstige ontwikkeling zien ten opzichte van 2005 (+8 procentpunten).

8F. Raadsagenda

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	90	8%	58	7%
Goed	642	54%	499	62%
Te veel	89	7%	39	5%
Weet niet/geen mening	378	32%	211	26%

De hoeveelheid informatie die in de Stadskrant opgenomen is over de raadsagenda wordt door een ruime meerderheid van de lezers als 'goed' bestempeld.

Kijken we naar de ontwikkeling tussen 2005 en 2008 dan zien we een toename van +8 procentpunten.

8G. Wegwerkzaamheden

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	261	22%	174	22%
Goed	728	61%	516	64%
Te veel	11	1%	13	2%
Weet niet/geen mening	199	17%	104	13%

Bijna tweederde (64%) van de lezers van de Stadskrant vindt de hoeveelheid informatie over de wegwerkzaamheden goed.

Tussen 2005 en 2008 zien we nauwelijks verschuivingen.

In het algemeen kan gesteld worden dat het aandeel lezers dat de hoeveelheid informatie over diverse onderwerpen 'goed' vindt in 2008 gestegen is t.o.v. 2005. Tegelijkertijd is het aandeel lezers dat de hoeveelheid informatie 'te weinig' vindt gedaald. Een gunstige ontwikkeling dus.

Vraag 9: Wat is uw totaaloordeel over de inhoud van de Stadskrant op een schaal van 1 t/m 10?

Achtergrondkenmerken		Gemiddeld rapportcijfer inhoud Stadskrant	
		2005	2008
Geslacht:	- man	7,1	7,2
	- vrouw	7,1	7,3
Leeftijd:	- 12 t/m 17 jaar	7,3	*
	- 18 t/m 64 jaar	7,1	7,3
	- 65 jaar e.o.	7,3	7,2
Opleidingsniveau	- Lager	7,1	7,3
	- Middelbaar	7,1	7,3
	- Hoger	7,1	7,3
Stadsdeel	- Hoensbroek	7,1	7,3
	- Heerlerheide	7,0	7,3
	- Heerlen-Stad	7,1	7,2
	- Heerlerbaan	7,2	7,4
Totaalscore		7,1	7,3

* wegens te kleine aantallen zijn geen betrouwbare gegevens beschikbaar

In 2008 beoordelen lezers van de Stadskrant de inhoud van de Stadskrant met een 7,3. De waardering voor de inhoud is in 2008 met 0,2 gestegen ten opzichte van 2005.

5. OORDEEL VORMGEVING STADSKRANT

Vraag 10: Wat vindt U van de lengte van de artikelen in de Stadskrant?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	50	4%	39	5%
Goed	941	78%	703	87%
Te veel	48	4%	15	2%
Weet niet/geen mening	168	14%	48	6%

Een ruime meerderheid (87%) vindt de lengte van de artikelen in de Stadskrant goed. Dit aantal is toegenomen ten opzichte van 2005 (+9 procentpunten). Een positieve ontwikkeling dus.

Vraag 11: Wat vindt U van het formaat van de Stadskrant?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	28	2%	15	2%
Goed	1061	89%	708	88%
Te veel	76	6%	53	7%
Weet niet/geen mening	27	2%	29	4%

De meerderheid van de lezers van de Stadskrant (88%) vindt het formaat van de Stadskrant goed. Tussen 2005 en 2008 is deze mening nauwelijks veranderd.

Vraag 12: Wat vindt U van de omvang (aantal pagina's) van de Stadskrant?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	308	26%	193	24%
Goed	818	69%	544	68%
Te veel	22	2%	9	1%
Weet niet/geen mening	44	4%	59	7%

Circa tweederde van de lezers van de Stadskrant (68%) is van mening dat de omvang van de Stadskrant goed is.

Ook hier zien we tussen 2005 en 2008 nauwelijks verschuivingen.

Vraag 13: Wat vindt U van het aantal foto's/illustraties in de Stadskrant?

	absoluut	%	Absoluut	%
	2005		2008	
Te weinig	166	14%	104	13%
Goed	898	75%	598	75%
Te veel	37	3%	41	5%
Weet niet/geen mening	91	8%	53	7%

In 2008 is driekwart van de lezers van de Stadskrant van mening dat het aantal foto's/illustraties goed is. Ten opzichte van 2005 zien we geen verandering.

Vraag 14: Geef per onderwerp aan of U vindt dat de genoemde aspecten van de nieuwe stadskrant ten opzichte van de oude stadskrant verbeterd zijn, gelijk zijn gebleven of verslechterd zijn.**Leesbaarheid**

	Absoluut	%
	2008	
beter	369	46%
gelijk gebleven	319	40%
slechter	33	4%
weet niet/geen mening	75	9%

Herkenbaarheid gemeente Heerlen

	Absoluut	%
	2008	
beter	386	48%
gelijk gebleven	271	34%
slechter	41	5%
weet niet/geen mening	98	12%

Gebruik kleuren

	Absoluut	%
	2008	
beter	451	57%
gelijk gebleven	211	27%
slechter	38	5%
weet niet/geen mening	96	12%

Groote lettertype

	Absoluut	%
	2008	
beter	323	41%
gelijk gebleven	309	39%
slechter	16	2%
weet niet/geen mening	148	19%

Hoeveelheid informatie

	Absoluut	%
	2008	
beter	209	26%
gelijk gebleven	468	59%
slechter	25	3%
weet niet/geen mening	94	12%

Omvang

	Absoluut	%
	2008	
beter	245	31%
gelijk gebleven	398	50%
slechter	30	4%
weet niet/geen mening	123	15%

Formaat

	Absoluut	%
	2008	
beter	332	42%
gelijk gebleven	296	37%
slechter	55	7%
weet niet/geen mening	113	14%

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van de lezers van de Stadskrant van mening is dat de bovengenoemde aspecten in de huidige vernieuwde Stadskrant op zijn minst gelijk gebleven zijn. Met name het gebruik van kleuren wordt in de vernieuwde Stadskrant (2008) beter gewaardeerd dan in de 'oude' Stadskrant (2005).

Vraag 15: Wat is uw totaaloordeel over het uiterlijk van de Stadskrant op een schaal van 1 t/m 10?

Achtergrondkenmerken		Gemiddeld rapportcijfer uiterlijk Stadskrant	
		2005	2008
Geslacht:	- man	7,4	7,3
	- vrouw	7,4	7,4
Leeftijd:	- 12 t/m 17 jaar	7,5	*
	- 18 t/m 64 jaar	7,4	7,4
	- 65 jaar e.o.	7,5	7,2
Opleidingsniveau	- Lager	7,3	7,4
	- Middelbaar	7,4	7,3
	- Hoger	7,5	7,3
Stadsdeel	- Hoensbroek	7,4	7,4
	- Heerlerheide	7,3	7,4
	- Heerlen-Stad	7,4	7,3
	- Heerlerbaan	7,5	7,4
Totaalscore		7,4	7,3

* wegens te kleine aantallen zijn geen betrouwbare gegevens beschikbaar

6. OPMERKINGEN EN SUGGESTIES LEZERS STADSKRANT

Vraag 16: Heeft u verder nog opmerkingen over de Stadskrant? *(open vraag)*

Bij deze vraag hebben ruim 800 onderzoeksdeelnemers (van de 848 respondenten) nog eigen opmerkingen en/of suggesties ingevuld. Het spreekt voor zich dat het hier gaat om een zeer brede waaier van opmerkingen, suggesties en ideeën. Hieronder worden enkele hoofdlijnen weergegeven.

Algemeen

Passend in het positieve totaaloordeel over de Stadskrant worden bij deze vraag vaak complimenten (in de trant van “ga zo door”) ingevuld. Ook wordt de vernieuwde Stadskrant in het algemeen positief gewaardeerd. Hoewel er natuurlijk ook mensen (circa 1%) negatief zijn over de Stadskrant (“te groot”, “te duur”, etc.); dit was ook al zo in 2005. Echter, de positieve reacties overtreffen duidelijk de negatieve reacties.

Opmerkingen

De andere opmerkingen hebben voor een groot deel betrekking op zaken die men graag verbeterd zou willen hebben of die men mist. De hier ingevulde opmerkingen lijken dan ook grotendeels op die van vraag 7 (Zijn er nog andere onderwerpen waarover u graag wilt lezen in de Stadskrant?). De volgende opmerkingen zijn het meest frequent genoemd:

- Meer aandacht voor stadsdelen en buurten, niet voornamelijk Heerlen-Centrum
- Meer zelfkritische artikelen gemeente (meer balans in positieve/negatieve berichtgeving)
- Kleurkeuze: kleur op kleur is vaak moeilijk te lezen.
- Stadskrant wordt tussen de andere post niet goed gevonden.

Enkele suggesties

Hieronder volgen enkele (inhoudelijke) suggesties die niet per se door veel mensen zijn ingevuld maar waarmee de samenstellers van de Stadskrant wellicht toch hun voordeel kunnen doen:

- Besteed meer aandacht aan andere buurten dan Heerlen-Centrum
- Plaats meer zelfkritische artikelen en bespreek ook politiek controversiële onderwerpen
- Bezorg de Stadskrant separaat en dus niet ingevoegd bij de Uitkijk

Bijlagen

BIJLAGE 1: ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Het onderzoek is in april 2008 gehouden onder de leden van het Heerlens Internet Panel (HIP). Het HIP is een groep Heerlenaren (minimumleeftijd 12 jaar) die zich bereid hebben verklaard om regelmatig via internet mee te doen aan onderzoeken van de gemeente. De lezersenquête Stadskrant is de tweede keer verricht onder leden van het Heerlens Internet Panel.

Op het moment van het onderzoek bestond het interpanel uit 1621 panelleden. Deze mensen hebben per e-mail een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan de lezersenquête Stadskrant door een korte digitale vragenlijst in te vullen (zie bijlage 2 voor inhoud vragenlijst). Na ca. een week hebben degenen die nog niet gereageerd hadden een herinneringsmail ontvangen met het verzoek om alsnog de vragenlijst in te vullen. Uiteindelijk hebben 848 panelleden de vragenlijst ingevuld, een onderzoeksrespons van 52%. Deze respons is teleurstellend, aangezien de eerste lezersenquête Stadskrant een respons opleverde van ruim 90%! Echter, de responsgroep is nog van een dusdanige grootte om betrouwbare uitspraken te kunnen doen op tenminste stadsniveau.

Het onderstaande overzicht geeft aan de hand van de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en stadsdeel weer hoe de responsgroep is samengesteld en hoe deze zich verhoudt ten opzichte van de totale Heerlense bevolking van 12 jaar en ouder. Hiermee wordt voor deze kenmerken inzichtelijk gemaakt in hoeverre de personen die aan de lezersenquête hebben deelgenomen een goede afspiegeling vormen van de Heerlense bevolking.

Representativiteit naar geslacht, leeftijd, opleiding en stadsdeel, in aantallen en %

Achtergrondkenmerken		Responsgroep in aantallen	Responsgroep in %	Onderzoekspopulatie in %
Geslacht:	- man	529	62%	49%
	- vrouw	318	38%	51%
Leeftijd:	- 12 t/m 17 jaar	5	1%	7%
	- 18 t/m 64 jaar	690	82%	72%
	- 65 jaar e.o.	151	18%	21%
Opleidingsniveau:	- Lager	243	33%	43%
	- Middelbaar	216	29%	33%
	- Hoger	284	38%	23%
Stadsdeel:	- Hoensbroek	167	20%	23%
	- Heerlerheide	152	18%	23%
	- Heerlen-Stad	436	51%	44%
	- Heerlerbaan	90	11%	11%

Uit het overzicht blijkt dat de leden van het Heerlens Internet Panel die aan het onderzoek hebben deelgenomen qua leeftijd en stadsdeel een vrij aardige afspiegeling vormen van de totale Heerlense bevolking. Uit een vergelijking van de responsgroep (onderzoeksdeelnemers) met de onderzoekspopulatie (Heerlense bevolking) blijkt weliswaar dat in de responsgroep sprake is van een oververtegenwoordiging van mannen (62% versus 49%), 18 t/m 64-jarigen (82% vs. 72%) en hoger opgeleiden (38% vs. 23%), maar in vergelijking met andere internetonderzoeken vallen deze verschillen alleszins mee. De verdeling naar stadsdeel komt in de responsgroep zelfs zeer goed

overeen met de verdeling in de onderzoekspopulatie. Overigens blijkt uit de uitkomsten van vraag 9 en 15 (zie pag. 11 en 15) dat de waardering voor de Stadskrant niet of nauwelijks naar achtergrondkenmerken verschilt. Ook om deze reden kan daarom geconstateerd worden dat de representativiteit van deze lezersenquête Stadskrant ruim voldoende is om betrouwbare onderzoeksuitspraken te kunnen doen.

BIJLAGE 2: VRAGENLIJST LEZERSENQUETE STADSKRANT

Het is de bedoeling dat U per vraag slechts één antwoord aankruist, tenzij het bij de vraag uitdrukkelijk anders vermeld staat.

1. Op welke manier komt U voornamelijk aan gemeentelijke informatie?
 - Internet
 - Gemeentelijke mededelingen in Weekblad Parkstad
 - Gemeentelijk Informatiecentrum
 - Stadskrant
 - Lokale en regionale dagbladen
 - Lokale en regionale TV en/of radio
 - Anders, namelijk..... *(zelf invullen)*

2. Krijgt U de Stadskrant bezorgd?
 - Altijd
 - Regelmatig
 - Zelden
 - Nooit, maar ik haal de Stadskrant zelf op
 - Nooit en haal de Stadskrant ook niet op

3. Hoe vaak leest U de Stadskrant?
 - Nooit -> *ga naar vraag 4*
 - Zelden -> *ga naar vraag 5*
 - Regelmatig -> *ga naar vraag 5*
 - Altijd -> *ga naar vraag 5*

4. Waarom leest U de Stadskrant niet?
 - Geen interesse -> *ga naar vraag 16*
 - Geen tijd -> *ga naar vraag 16*
 - Anders, namelijk:*(zelf invullen)* -> *ga naar vraag 16*

5. Hoeveel tijd besteedt U aan het lezen van de Stadskrant?
 - Minder dan 5 minuten
 - 5-9 minuten
 - 10-14 minuten
 - 15 minuten of meer

6. Welke onderdelen van de Stadskrant leest U? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
 - Artikelen over de eigen buurt/stadsdeel
 - Artikelen over het beleid van de gemeente
 - Artikel in het kader van 'Wij zijn Heerlen'. Mijn plek is...
 - Bulletin
 - Evenementenkalender
 - Foto's met bijschrift
 - Informatie van de Gemeenteraad
 - Raadsagenda
 - Wegwerkzaamheden

7. Zijn er nog andere onderwerpen waarover U graag wilt lezen in de Stadskrant?
 - Nee, de aangeboden informatie is voldoende
 - Ja, namelijk:*(open vraag)*

8. Geef per onderwerp aan wat U vindt van de hoeveelheid informatie die de Stadskrant besteedt aan:

	Te weinig	Goed	Te veel	Weet niet/ geen mening
Artikelen over de buurten en stadsdelen	0	0	0	0
Artikelen over regelingen, diensten en producten van de gemeente	0	0	0	0
Bulletin	0	0	0	0
Evenementenkalender	0	0	0	0
Informatie van de Gemeenteraad	0	0	0	0
Raadsagenda	0	0	0	0
Wegwerkzaamheden	0	0	0	0

9. Wat is uw totaaloordeel over de *inhoud* van de Stadskrant op een schaal van 1 t/m 10?

Vormgeving Stadskrant

De stadskrant is sinds september 2007 in een nieuw jasje gestoken. Er is bijv. meer ruimte voor een persoonlijke noot vanuit de buurten. Ook is de vormgeving van de stadskrant veranderd, niet alleen qua formaat, maar ook qua kleurgebruik en indeling.

Hieronder volgt een aantal vragen die betrekking hebben op deze nieuwe opmaak van de stadskrant.

10. Wat vindt U van de lengte van de artikelen in de Stadskrant?
- 0 Te kort
 - 0 Goed
 - 0 Te lang
 - 0 Weet niet/geen mening
11. Wat vindt U van het *formaat* van de Stadskrant?
- 0 Te klein
 - 0 Goed
 - 0 Te groot
 - 0 Weet niet/geen mening
12. Wat vindt U van de omvang (aantal pagina's) van de Stadskrant?
- 0 Te weinig
 - 0 Goed
 - 0 Te veel
 - 0 Weet niet/geen mening

13. Wat vindt U van het aantal foto's/illustraties in de Stadskrant?

0 Te weinig

0 Goed

0 Te veel

0 Weet niet/geen mening

14. Geef per onderwerp aan of U vindt dat de genoemde aspecten van de '**nieuwe stadskrant**' ten opzichte van de '**oude stadskrant**' verbeterd zijn, gelijk zijn gebleven of verslechterd zijn:

	Beter	Gelijk gebleven	Slechter	Weet niet/geen mening
Leesbaarheid (makkelijk te lezen)	0	0	0	0
Herkenbaarheid Gemeente Heerlen (bijv. logo 'wij zijn Heerlen')	0	0	0	0
Gebruik kleuren	0	0	0	0
Grootte lettertype	0	0	0	0
Hoeveelheid informatie	0	0	0	0
Omvang	0	0	0	0
Formaat	0	0	0	0

15. Wat is uw totaaloordeel over het *uiterlijk* van de Stadskrant op een schaal van 1 t/m 10?

16. Heeft U verder nog opmerkingen over de Stadskrant?

.....(zelf invullen)