

Mediagebruik onder Nijmegenaren

*Een onderzoek naar het gebruik van oude en
nieuwe media in 1997 en 2001*

Inhoudsopgave

Samenvatting **I-VIII**

1 Inleiding **3**

- 1.1 Achtergrond en vraagstelling onderzoek 3
- 1.2 Opzet onderzoek 4
- 1.3 Opzet rapportage 4

2 De traditionele informatiebronnen **7**

- 2.1 Hoe komt men aan informatie over de stad? 7
- 2.2 Waardering informatieoverdracht 8

3 Pc-bezit en internetgebruik **11**

- 3.1 Pc-bezit 11
- 3.2 Internetgebruik 14

4 Participatie in de "digitale samenleving" **19**

- 4.1 De digitale groepen 19

5 Nijmegenaren en de gemeentelijke internetsite **25**

- 5.1 Gebruik huidige gemeentesite 25
- 5.2 Vormgeving van de gemeentelijke website 26
- 5.3 Informatie op de website 28
- 5.4 Interactie met de gemeente via internet 34
- 5.5 Transactie met de gemeente via internet 38
- 5.6 Pro-actieve dienstverlening 43
- 5.7 Opmerkingen en suggesties over elektronische dienstverlening 46

Samenvatting

1. Opdracht en opzet onderzoek

De belangstelling voor het moderne medium internet is de laatste jaren ontzettend gegroeid. Steeds meer mensen raken er bekend mee of mengen zich in het elektronische verkeer. Voor sommigen is internet niet meer weg te denken uit hun bestaan en is het gebruik van dit medium een van de normale dagelijkse bezigheden. Het medium wordt niet alleen gebruikt als communicatiemiddel met anderen overal ter wereld, maar ook als middel om zich te informeren over allerlei zaken die men interessant vindt. De vraag dringt zich op hoe het gebruik van traditionele media (bijvoorbeeld de krant, de radio, huis- aan huisbladen) zich verhoudt tot het gebruik van nieuwe media. De afdeling Communicatie en het projectmanagement Internet/Intranet van de Directie Bestuur en Organisatie hebben de afdeling Onderzoek en Statistiek van de Gemeente Nijmegen en een stagiaire van de KUN (faculteit Beleidswetenschappen) gevraagd onderzoek te doen naar het gebruik van traditionele en moderne media onder Nijmeegse burgers in relatie tot de gemeentelijke informatievoorziening en elektronische dienstverlening.

Belangrijke vragen bij deze onderzoeksopdracht zijn:

- Welke bronnen gebruiken Nijmegenaren voor nieuws over Nijmegen?
- Hoe waarderen zij deze bronnen?
- Welke groepen bedienen zich van nieuwe media en welke (nog) niet?
- In hoeverre maken Nijmegenaren gebruik van de gemeentelijke internetsite?
- Welke wensen hebben zij ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening op de gemeentelijke internetsite?
- Hoe denkt men over enkele gebruiksmogelijkheden van de gemeentelijke internetsite?

Schriftelijke enquête

Voor het onderzoek is een steekproef getrokken uit het Nijmeegse bevolkingsregister van personen vanaf 18 jaar. Bijna 2100 Nijmegenaren zijn via een schriftelijke enquête benaderd om mee te doen aan het onderzoek. De enquête is in de maanden november en december 2001 thuis bij de mensen afgegeven en weer opgehaald. Ongeveer 1150 personen hebben aan het onderzoek meegedaan (respons 56%). De gegevens van deze groep zijn naderhand opgehoogd naar het aantal Nijmegenaren vanaf 18 jaar (122.600 personen), rekening houdend met leeftijd en geslacht.

Vergelijking 1997-2001

In 1997 is eveneens onderzoek gedaan naar het gebruik van traditionele en moderne media. In 2001 zijn de vraagstellingen in hoofdlijnen herhaald. Vanwege nieuwe ontwikkelingen zijn er extra vragen over de gemeentelijke elektronische dienstverlening toegevoegd. Op onderdelen waar dat mogelijk is, hebben we de resultaten vergeleken. Bij de vergelijking met 1997 moet rekening gehouden worden met het verschil in de manier van gegevensverzameling. In 1997 zijn de gegevens verzameld via telefonische enquêtering en nu schriftelijk. Bij de meeste vragen levert dit geen problemen op. Slechts bij enkele vragen heeft het de vergelijking bemoeilijkt. Bovendien is het internetgebruik na 1997 ontzettend toegenomen. Daardoor kunnen mensen in 2001 ook een beter oordeel geven over het medium en de mogelijkheden daarvan.

2. Oude en nieuwe media

Gebruik

Hoe sterk de ontwikkeling van het moderne medium internet ook is, traditionele media als de Gelderlander, de huis- aan huisbladen (De Zondagkrant en De Brug) en ook bijvoorbeeld tv-Gelderland

worden nog steeds behoorlijk geraadpleegd door de Nijmeegse burgers om zich over de stad te informeren. In 1997 maakte 65 à 70% van de volwassen Nijmegenaren kenbaar dat men de Gelderlander of een van de huis- aan huisbladen (vaak of soms) hiervoor raadpleegt. In 2001 ligt dat zelfs op 70 à 75%. Ook tv-Gelderland wordt als informatiebron meer geraadpleegd dan in 1997. In 2001 maakt 54% vaak of soms gebruik van deze bron om zich te informeren over de stad, in 1997 was dat 43%. Ongeveer de helft van de volwassen Nijmeegse burgers zegt daarnaast iedere week of regelmatig de gemeentepagina in de Brug te lezen waarin nieuws staat dat met de gemeente te maken heeft. Vooral door personen van 65 jaar en ouder wordt deze pagina goed gelezen. Bijna tweederde van deze groep leest de gemeentepagina in de Brug iedere week of regelmatig

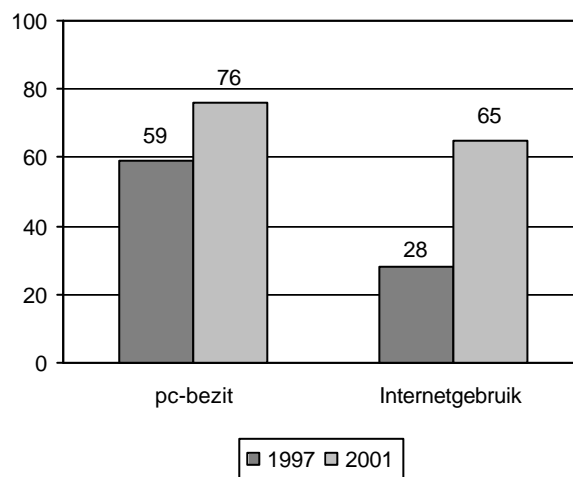
Waardering traditionele media

Het overgrote deel (75 tot ruim 80%) van de volwassen Nijmegenaren die enkele belangrijke traditionele media raadplegen, vindt de informatie via deze media goed of normaal. Over het algemeen kan zelfs gezegd worden dat het oordeel over deze traditionele informatiebronnen positiever is dan in 1997.

PC-bezit en internetgebruik

Hoewel ontwikkelingen op het gebied van de informatietechnologie in een snel tempo plaatsvinden en steeds meer mensen affiniteit krijgen met internet, neemt nog niet iedereen deel aan het elektronische verkeer. Voor een groot deel hangt deze deelname samen met het bezit van een pc. In de periode januari 1998 tot juni 2000 is het pc-bezit in huishoudens *landelijk* toegenomen van 59% naar 69%. Ook het aantal huishoudens met een internetaansluiting is in dezelfde periode landelijk gestegen van 15% naar 41% (CBS, Digitale economie, 2001). In Nijmegen, een stad met veel studenten en hoogopgeleiden, zijn het pc-bezit en het internetgebruik sinds 1997 ook sterk gestegen (fig. S-1).

fig. S-1 *Pc-bezit en internetgebruik in Nijmegen in 1997 en 2001 (in %)*



Waar gebruikt men internet, hoeveel uur en waarvoor?

In 1997 werd internet nog het meest vanuit het werk gebruikt. Door de toename van het aantal internetaansluitingen gebeurt dat in 2001 het meest van thuis uit. In absolute zin is het aantal volwassen Nijmegenaren dat internet thuis gebruikt sedert 1997 fors gestegen van ruim 13.000 naar ruim 64.000 in 2001. Ook vanuit het werk en de opleiding is het gebruik van internet sinds 1997 in absolute zin gestegen, maar niet zo fors zoals dat vanuit thuis is gebeurd. Andere plaatsen (o.a. Open Huis, internetcafé, bibliotheek) worden maar door een relatief beperkt aantal burgers gebruikt om te internetten.

Het gemiddeld aantal uren dat men per maand op het net is, is sinds 1997 gestegen. De groep "harde kern" internetters (meer dan 30 uur per maand op het net) is naar verhouding het hardst gegroeid. Sinds 1997 is deze groep verachtvoudigd (absoluut van 1.300 personen in 1997 naar 10.300 personen in 2001).

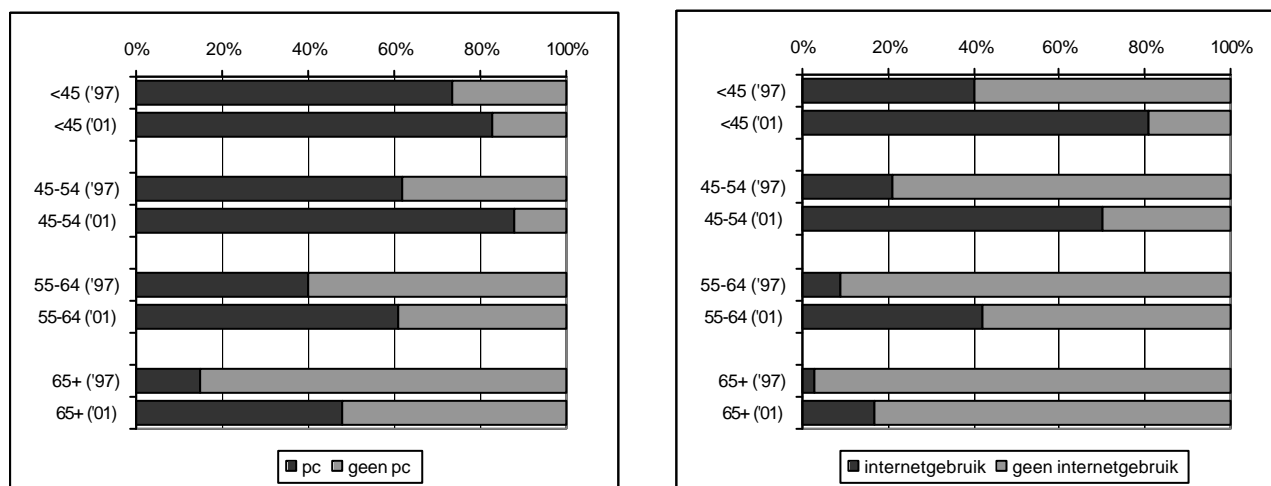
Hobby of ontspanning was in 1997 nog het meest genoemde doel voor het internetgebruik. In 2001 voert de communicatiefunctie van internet duidelijk de boventoon. Gebruikte in 1997 nog maar bijna een vijfde van de internetters het net voor email of correspondentie. In 2001 is dat inmiddels bijna tweederde van de gebruikers (in absolute zin een toename van 8.100 personen in 1997 naar 49.700 personen in 2001).

Participatie in de digitale samenleving

Het pc-bezit en internetgebruik hangen samen met leeftijd, opleiding en inkomen. Pc-bezitters en internetters zijn nog steeds vooral jong (jonger dan 45 jaar), hoog opgeleid of hebben een hoog inkomen. Maar sedert 1997 groeit het pc-bezit en internetgebruik onder ouderen (ouder dan 45 jaar), laagopgeleiden, lage inkomens en onder vrouwen. En hoewel de participatiegraad van personen met een laag inkomen en een lage opleiding aan de digitale samenleving lager is dan bij andere groepen, nemen ook zij in toenemende mate hieraan deel. Wanneer het inhaaltempo van de groei van het pc-bezit en internetgebruik zich onder al deze groepen doorzet, zullen de verschillen met groepen die nu sterker deelnemen steeds kleiner worden.

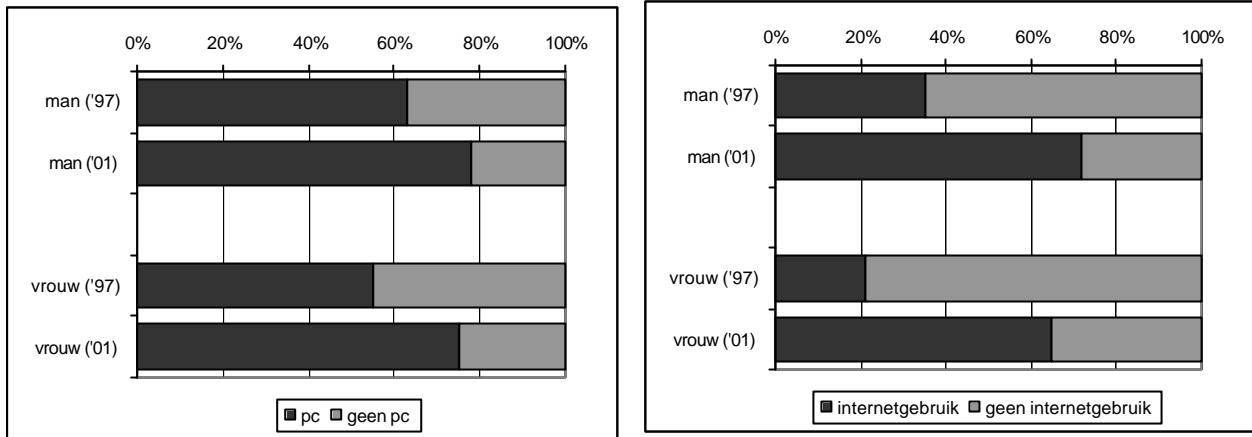
In de volgende figuren is van verschillende groepen het pc-bezit en internetgebruik te zien in 1997 en in 2001.

Fig. S-2 Pc-bezit en internetgebruik naar leeftijd



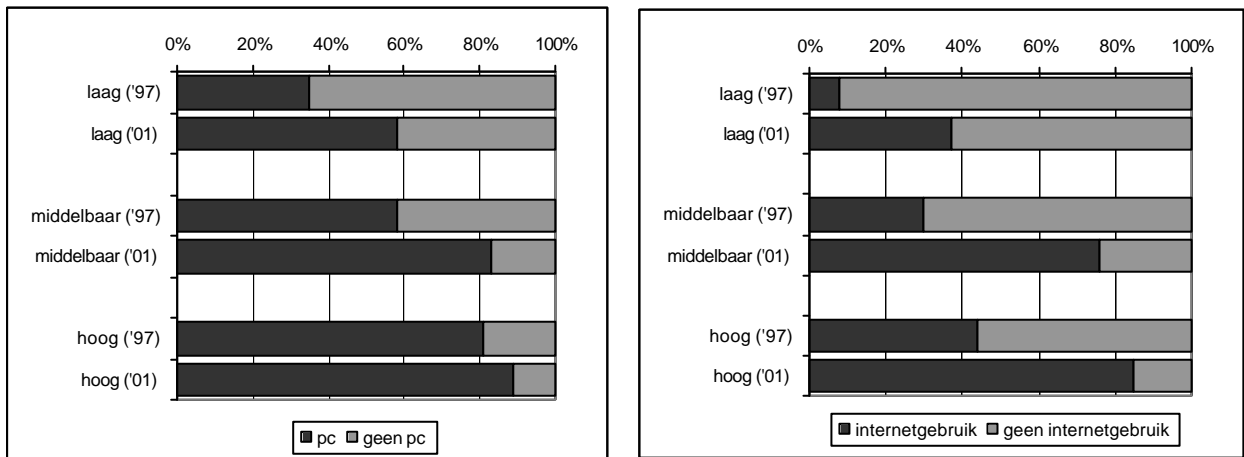
Het pc-bezit en internetgebruik onder personen jonger dan 55 jaar blijven hoog in vergelijking met personen die ouder zijn. Onder personen van 55 jaar of ouder zijn het pc-bezit en het internetgebruik sedert 1997 relatief sterker gestegen dan onder personen die jonger zijn. Onder personen die jonger zijn dan 45 jaar is het internetgebruik verdubbeld. Onder de 65-plussers is dat bijna verzesvoudigd.

Fig. S-3 Pc-bezit en internetgebruik naar geslacht



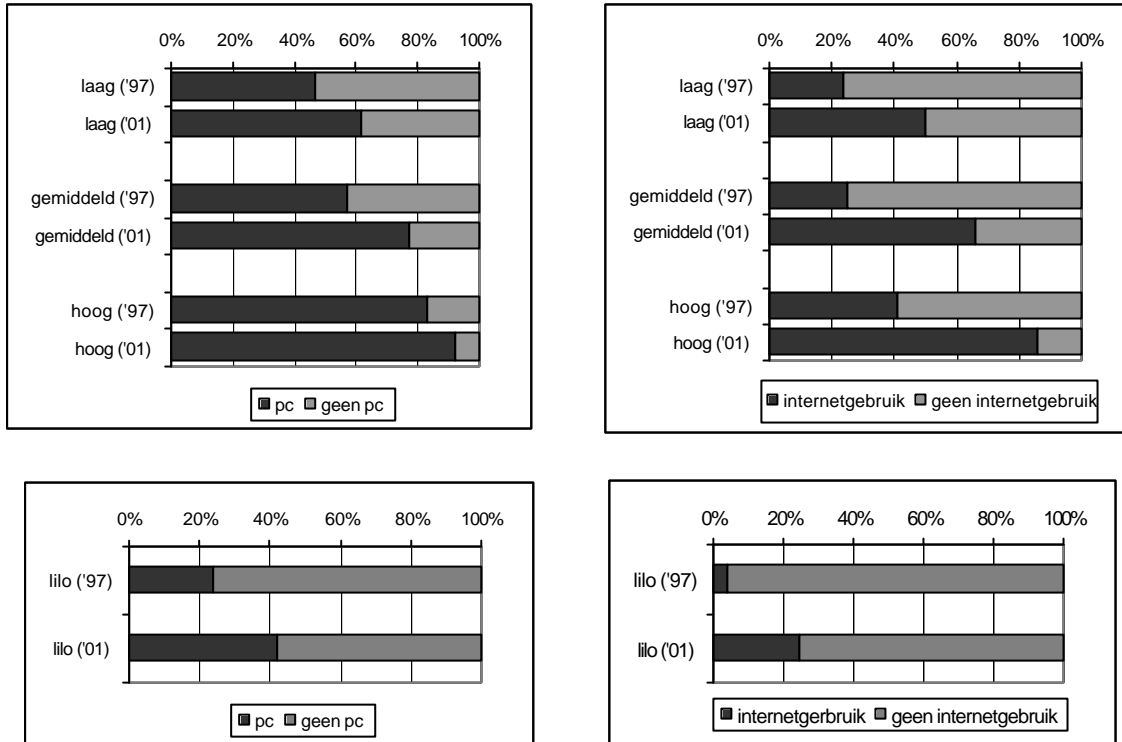
Het pc-bezit en internetgebruik onder vrouwen zijn sinds 1997 relatief sterker gestegen dan onder mannen. Onder mannen is het internetgebruik verdubbeld, maar onder vrouwen is dat verdrievoudigd.

Fig. S-4 Pc-bezit en internetgebruik naar opleiding



Sedert 1997 is de toename van het pc-bezit onder laagopgeleiden (toename van 66%) groter geweest dan onder de middelbaar of hoger opgeleiden (toename van resp. 41% en 10%). Ook de toename van het internetgebruik onder de laagopgeleiden is in een hoger tempo gegaan dan onder de hoger opgeleiden.

Fig. S-5 Pc-bezit en internetgebruik naar inkomen



Personen met een hoog inkomen bezitten meer een pc en maken meer gebruik van internet dan personen met een laag inkomen. De situatie bij lage inkomens wordt geflatteerd, omdat hiertoe ook middelbaar of hoger opgeleiden (studenten of pas afgestudeerden) kunnen behoren. Onder de groep met een laag inkomen en een lage opleiding (lilo) is er nog een forse achterstand, ondanks het feit dat het pc-bezit en internetgebruik bij deze groep naar verhouding het sterkst is toegenomen.

Digitale groepen

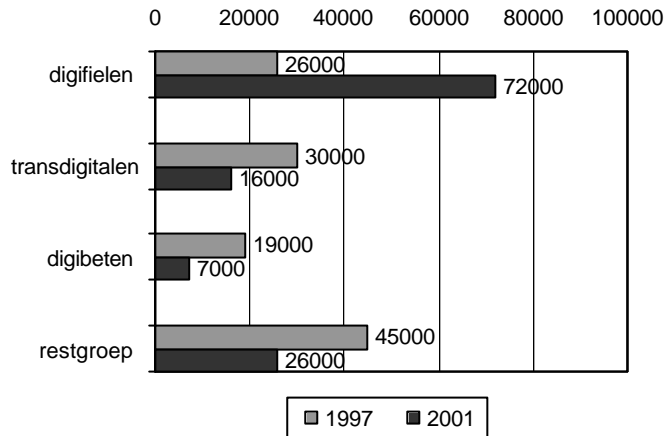
Informatie-uitwisseling en informatievoorziening via internet zullen in de toekomst een steeds grotere rol gaan spelen. De kans bestaat dat groepen die geen affiniteit hebben met het net ook verstoken blijven van belangrijke en snelle mogelijkheden die het net biedt om informatie te krijgen of uit te wisselen. Om te bezien welke groepen hiervan verstoken kunnen blijven is evenals in 1997 onderscheid gemaakt in drie groepen:

- *de digifielen*, degenen die steeds meer bekend raken met het pc-gebruik en internet;
- *de transdigitalen*, degenen die het net nog niet gebruiken, maar wellicht aansluiting zullen vinden bij het elektronische verkeer;
- *de digibeten*, degenen die geen affiniteit hebben of willen met het elektronische verkeer en daardoor aan de zijkant van de digitale ontwikkeling (blijven) staan.

Op grond van enkele gegevens van de respondenten die te maken hebben met (toekomstig) pc-bezit en (toekomstig) internetgebruik is de omvang van de drie groepen bepaald. Daarnaast is een restgroep met kenmerken onderscheiden, die niet in een van de drie groepen kon worden ondergebracht.

Uit de analyses komt naar voren dat de uitbreiding van de groep der digifielen in Nijmegen tussen 1997-2001 van ongeveer 26.000 naar ruim 72.000 personen de meest opvallende ontwikkeling is (fig. S-6).

fig. S-6 *Het aantal digifielen, digibeten en transdigitalen in Nijmegen in 1997 en 2001 (in absolute aantallen)*



Het beeld van de digifiel wordt nog steeds bepaald door personen jonger dan 45 jaar, personen met een middelbare of hoge opleiding of met een gemiddeld of hoog inkomen. Maar sedert 1997 maken steeds meer personen met een laag inkomen en een lage opleiding deel uit van deze groep.

Het profiel der transdigitalen werd in 1997 vooral bepaald door personen jonger dan 45 jaar met een middelbare of hoge opleiding. Vier jaar later is dat iets minder het geval en zijn het vooral personen met een lage opleiding die naar verhouding meer tot deze groep behoren.

Aan het profiel van de digibeten is sinds 1997 weinig veranderd. Nog steeds wordt het beeld voornamelijk bepaald door ouderen (ouder dan 65 jaar), merendeels vrouwen of personen met een lage opleiding. Degenen met een laag inkomen en een lage opleiding zijn eveneens sterk vertegenwoordigd in deze groep.

3. Behoeften van Nijmegenaren in relatie tot de gemeentelijke website

Gebruik gemeentelijke internetsite toegenomen

In vergelijking met 1997 wordt de website van de gemeente Nijmegen door aanmerkelijk meer Nijmegenaren bezocht. In 1997 was dat 20% van degenen die wel eens internetten, oftewel ongeveer 6.600 personen. In 2001 is dat inmiddels opgelopen naar 35%, oftewel 27.500 personen. Het opvragen van algemene informatie is de belangrijkste reden waarom men dit doet.

Welke informatie wil men op gemeentelijke internetsite?

De Nijmeegse burger hecht over het algemeen veel waarde aan de vormgeving van de gemeentelijke website. Plaatjes acht men op de site het minst belangrijk, maar meer dan de helft (55%) vindt dat de site ook in het Engels beschikbaar zou moeten zijn. Bovendien zou men vooral graag links naar websites van culturele instellingen als musea en schouwburgen willen gebruiken.

Wanneer de burger gevraagd wordt welke informatie hij op de website zou raadplegen of graag zou willen hebben, worden vooral zaken genoemd die te maken hebben met of van belang zijn voor zijn

persoonlijke situatie. Het gaat dan om onderwerpen als burgerzaken (door 37% van de respondenten genoemd), belastingen (door 33% genoemd) en bouwen en wonen (door 28% genoemd). Ook welzijn en gezondheid (25%) en kunst en cultuur (22%) worden genoemd, maar in iets mindere mate.

Informatie die men over de ambtelijke organisatie graag op de website zou willen hebben, zijn vooral adressen en telefoonnummers van de gemeente (82%) en de openingstijden (77%).

Waar het gaat om informatie over de stad, worden vooral musea/theater/bioscoop (35%) en stad- en streekvervoer (32%) genoemd. Bij informatie over de wijk noemt men vooral de ophaaldata van huisvuil, GFT en oud papier in eigen wijk (38%).

Interactie met de burger via het net

Niet alleen het opvragen van informatie via de website vindt de Nijmeegse burger interessant. Een meerderheid (54%) geeft te kennen dat zij zeker of misschien wel gemeentelijke formulieren zou downloaden, bijvoorbeeld waar het gaat om een aanvraagformulier voor subsidie. Ongeveer een vijfde zegt dat dit zal afhangen van het aanbod, terwijl een kwart kenbaar maakt dat zij dit zeker niet of waarschijnlijk niet zal doen. Voor het uitbrengen van een stem voor een stadsreferendum via internet bestaat wel animo. Ruim zes op de tien Nijmegenaren (63%) zeggen zeker of waarschijnlijk wel hieraan deel te nemen.

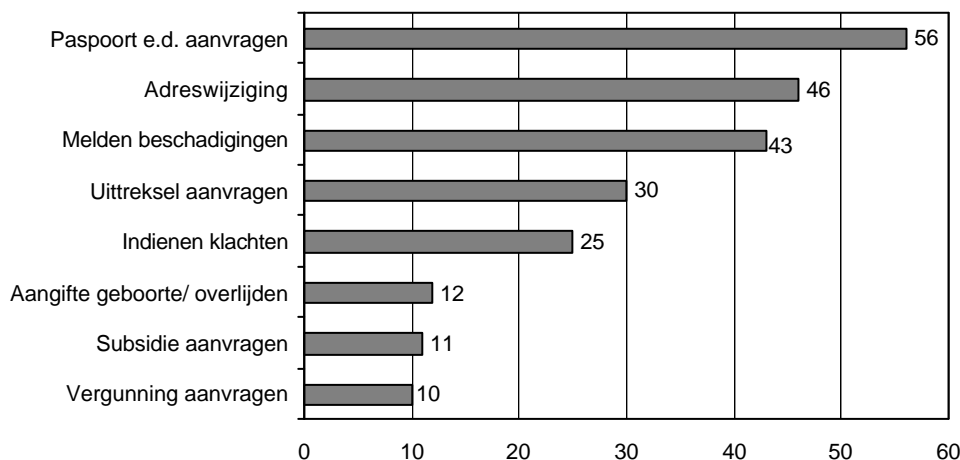
In vergelijking met het uitbrengen van een stem voor een stadsreferendum, is er voor het deelnemen aan een digitaal politiek debat of discussie minder belangstelling. Ongeveer een derde (33%) zegt dat men zeker of misschien hieraan zal deelnemen. Dit is evenwel iets meer dan in 1997 (28%).

Als de Nijmegenaar wordt gevraagd of het enquêteren via het net meer voordelen of nadelen heeft dan traditionele manieren van enquêteren (mondeling, telefonisch, schriftelijk), antwoordt bijna tweederde dat dit evenveel voor- als nadelen heeft. Een kwart ziet meer voordelen en 10% meer nadelen.

Transacties met de gemeente via het net

Veel burgers zijn bereid diensten en producten met de gemeente via internet te regelen. Ruim driekwart (78%) van de burgers zegt dat men zeker of misschien wel van deze mogelijkheid gebruik zou maken. Ook in 1997 (76%) was deze bereidheid aanwezig. De meest genoemde reden hiervoor is dat men dan niet langer afhankelijk is van de beperkte openingstijden van de gemeente. In fig. S-7 is te zien dat men vooral het aanvragen van een paspoort, het doorgeven van een adreswijziging en het melden van beschadigingen in de openbare ruimte (bijvoorbeeld kapotte straatlantaarn) bij voorkeur met de gemeente zou willen regelen of afhandelen via internet.

fig. S-7 Welke zaken zou men bij voorkeur willen regelen met de gemeente via internet? (in %)



Ruim driekwart (78%) van de burgers geeft te kennen dat ze zeker of waarschijnlijk geen toeslag zou betalen voor de diensten en produkten van de gemeente via internet. Van de mogelijkheid om de gemeentelijke belastingen elektronisch te betalen zou in 2001 40% zeker of waarschijnlijk wel gebruik willen maken en bijna de helft (48%) zou dit zeker niet of waarschijnlijk niet doen.

Pro-actieve dienstverlening

Veel burgers (81%) stellen het op prijs wanneer de gemeente hen via een email er aan zou herinneren wanneer hun paspoort of bijvoorbeeld rijbewijs verlengd moet worden. Slechts 9% zou dit (zeker) niet willen. Ook wanneer de gemeente de burger ongevraagd op bepaalde rechten zou wijzen (bijvoorbeeld wanneer er recht op huursubsidie ontstaat), is de burger geïnteresseerd om hierover informatie te krijgen. Ongeveer driekwart is het er (zeer) mee eens dat de gemeente de burger hierop ongevraagd wijst, terwijl 8% het hiermee (zeer) oneens is.

Wanneer de gemeente een stap verder zou gaan en bijvoorbeeld vergunningen automatisch zou verlengen zonder dat de burger hierover wordt ingelicht, blijft bijna de helft (48%) weliswaar nog voorstander, maar kan ongeveer een vijfde hier geen waardering voor opbrengen.

Opmerkingen

Bij de opmerkingen en suggesties die de respondenten tenslotte mochten geven over de elektronische dienstverlening van de gemeente heeft 11% iets opgeschreven. Hiervan zegt een relatief grote groep (3.400 personen) dat internet niet in de plaats moet komen van de loketfuncties van de gemeente.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en vraagstelling onderzoek

Burgers kunnen zich op verschillende manieren laten informeren over wat er zoal in de stad gebeurt of over plannen die het bestuur heeft voor de stad. Naast de traditionele media (krant, huis aan huisbladen, lokale omroep) kan men hiervoor ook het moderne medium internet gebruiken. Veel informatie over de stad is immers via het net te krijgen. De gemeente Nijmegen heeft een eigen website waarop behalve informatie over de stad ook informatie over de gemeentelijke organisatie staat. Maar de gemeentesite kan in de toekomst ook de mogelijkheid bieden om diensten en produkten via het net aan te bieden.

De afdeling Communicatie en het Projectmanagement Internet/Intranet van de Directie Bestuur en Organisatie van de Gemeente Nijmegen willen weten in hoeverre Nijmegenaren naast traditionele media het internet raadplegen voor informatie over de stad, wat zij hiervan vinden en wat hun wensen zijn ten aanzien van de gemeentelijke informatievoorziening en de gemeentelijke dienstverlening op het net. Sinds 1997 is de gemeentelijke website nauwelijks meer veranderd en om deze zo goed mogelijk aan te kunnen passen op de wensen van de burger, is het nodig hen te ondervragen naar hun verwachtingen. De afdeling Onderzoek en Statistiek en een stagiaire van de KUN (faculteit Beleidswetenschappen) zijn gevraagd hiervoor een onderzoek te doen onder Nijmeegse burgers. De stagiaire heeft extra vragen ontwikkeld over diverse vormen van elektronische dienstverlening en vervolgens de uitkomsten geanalyseerd. Deze uitkomsten zijn ook verwerkt in deze rapportage. Ze worden gebruikt bij de ontwikkeling van de gemeentelijke website.

In 1997 is al eerder een soortgelijk onderzoek gedaan onder Nijmegenaren. Het onderzoek is in 2001 op hoofdlijnen herhaald, zodat vergelijking met de resultaten uit 1997 mogelijk is. Doordat de vraagstellingen over dienstverlening in 2001 meer gedifferentieerd zijn, is hier voor een deel vergelijking met 1997 mogelijk.

De centrale vraagstellingen in het onderzoek zijn:

- Van welke bronnen maken Nijmegenaren gebruik voor nieuws over Nijmegen?
- Wat vindt men van deze bronnen?
- Hoe staat het met het pc-bezit en internetgebruik onder Nijmegenaren?
- In hoeverre maken zij gebruik van de gemeentelijke internetsite en wat vinden zij hiervan?
- Zijn de digitale groepen¹ die in 1997 zijn onderscheiden veranderd en zo ja, in welke mate?
- Welke wensen heeft men ten aanzien van de informatievoorziening op de gemeentelijke internetsite?
- Hoe denkt men over interactie en transactie met de gemeente via internet?
- Hoe staat men tegenover pro-actieve dienstverlening?

¹ De respondenten zijn ingedeeld in drie groepen waarbij gelet is of men al dan niet gebruik maakt van een pc en internet of overweegt dat te gaan doen.

1.2 Opzet onderzoek

Voor het onderzoek is een personensteekproef getrokken van bijna 2100 burgers vanaf 18 jaar uit het Nijmeegse bevolkingsregister. Bij deze personen is in de maanden november en december 2001 thuis een enquêteformulier afgegeven met het verzoek deze in te vullen. Enkele dagen daarna is de enquête weer opgehaald. Van het totaal aantal personen dat benaderd is voor het onderzoek (2050) hebben er uiteindelijk ongeveer 1150 personen meegedaan (respons 56%). Van de non-respons bestond 18% uit weigeringen om aan het onderzoek mee te doen (geen zin, geen tijd, te oud, geen pc). De rest (26%) was niet bereikbaar, verhuisd, op reis, vakantie of kon vanwege gezondheidsredenen niet meedoen. De groep die heeft meegedaan aan het onderzoek is naderhand op basis leeftijd en geslacht opgehoogd naar het aantal personen vanaf 18 jaar in de stad (ongeveer 122.600).

Vergelijking met 1997 laat bij enkele onderwerpen sterke afwijkingen zien. Voor een deel heeft dit te maken met de wijze waarop in 1997 en in 2001 de gegevens zijn verzameld. In 1997 is dat via telefonische enquêtering gebeurd, waarbij niet altijd alle antwoordmogelijkheden zijn genoemd die men kon geven. In 2001 (schriftelijke enquête) kon men in enquête de antwoordmogelijkheden lezen. Voor een ander deel hebben de afwijkingen te maken met het feit dat de toegang tot internet ontzettend gestegen is, waardoor respondenten anno 2001 een beter oordeel kunnen geven over de mogelijkheden van het net dan in 1997.

Vanwege de lengte van de vragenlijst is in 2001 niet gekozen voor een telefonische, maar voor een schriftelijke enquêtering van burgers.

1.3 Opzet rapportage

De rapportage van het onderzoek is als volgt opgebouwd.

Hoofdstuk 2 gaat over de traditionele informatiebronnen. Belangrijke vragen hier zijn: in hoeverre worden deze bronnen gebruikt voor informatie over de stad? Wat vindt men van deze bronnen? Is er wat gebruik en waardering betreft nog iets veranderd sinds 1997? In hoeverre lezen volwassen Nijmegenaren het nieuws over de gemeente Nijmegen op de gemeentepagina in de Brug? De resultaten in dit hoofdstuk kunnen we meestal vergelijken met die uit 1997.

In hoofdstuk 3 besteden we aandacht aan het pc-bezit en het internetgebruik van volwassen Nijmegenaren. Belangrijke vragen zijn: welke groepen hebben thuis een pc en maken gebruik van internet? Hoe staat het met de ontwikkeling hiervan sinds 1997?

Hoofdstuk 4 gaat na hoe het staat met de deelname van enkele groepen aan de digitale samenleving. Evenals in 1997 worden enkele "digitale groepen" onderscheiden, en wordt bezien in hoeverre deze sinds 1997 veranderd zijn.

Hoofdstuk 5 gaat over het moderne medium internet in relatie tot informatie over de gemeente en de gemeentelijke dienstverlening. Dit hoofdstuk bestaat uit verschillende paragrafen. Aan de orde komen vragen als: hebben Nijmegenaren wel eens de site van de gemeente Nijmegen geraadpleegd en zo ja, wat vindt men ervan? Welke informatie zou men graag op de gemeentesite willen? Welke wensen heeft men ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening op de site? Wat vindt men van enkele gebruiksmogelijkheden van het net voor de gemeentelijke organisatie? Ook in dit

hoofdstuk gaan we na of er verschillen zijn tussen bepaalde groepen en vergelijken we de resultaten voor zo ver dat mogelijk is met die uit 1997.

Een samenvatting van de onderzoeksresultaten staat voorin in het rapport.

2 De traditionele informatiebronnen

2.1 Hoe komt men aan informatie over de stad?

De krant, huis- aan huisbladen, lokale radio/tv, wijkbladen en het gemeentelijke informatiecentrum zijn voorbeelden van enkele traditionele bronnen die Nijmegenaren kunnen raadplegen om informatie over de stad te krijgen. Van deze zogenaamde traditionele informatiebronnen is nagegaan in hoeverre burgers deze gebruiken om nieuws over de stad te krijgen en wat men hiervan vindt. Omdat dit in 1997 ook is nagegaan voor enkele van deze bronnen kan het gebruik en de waardering hiervan vergeleken worden.

In tabel 2.1 is te zien dat de Gelderlander en de huis- aan huisbladen (De Zondagkrant en De Brug) nog steeds behoorlijk worden geraadpleegd om informatie over de stad te krijgen. Ongeveer driekwart van de volwassen Nijmegenaren maakt vaak of soms van deze bronnen gebruik om zich te informeren over de stad. Ook tv-Gelderland wordt hiervoor nog in redelijke mate geraadpleegd. De wijk- en buurtbladen, die eigenlijk gericht zijn op de eigen wijk, worden ook gebruikt om wel eens informatie over de stad te krijgen, maar dat is in iets mindere mate het geval dan enkele jaren geleden. Het gemeentelijke informatiecentrum Open Huis is in tegenstelling tot andere informatiebronnen een bron waar burgers zelf naar toe moeten gaan om informatie over de stad te krijgen en in die zin niet helemaal vergelijkbaar met de andere media. Het Open Huis scoort naar verhouding wat hoger bij "soms". De Blik is een (maand)blad met nieuws over Nijmegen dat in 1997 nog niet bestond. Van de overige informatiebronnen wordt, evenals in 1997, maar in beperkte mate gebruik gemaakt.

Tabel 2.1 Gebruik van informatiebronnen voor nieuws over de stad (in%)

	1997			2001		
	vaak	soms	nooit	vaak	Soms	nooit
De Gelderlander	50	25	25	43	33	24
De Zondagkrant	39	32	30	32	40	28
(gemeentepagina in) De Brug ²	37	28	35	36	40	25
de Nijmeegse Stadskrant	2	11	87	3	12	85
De Blik	-	-	-	8	24	68
Wijk- of buurtbladen	21	30	49	14	29	57
Omroep Gelderland (radio)	11	17	73	9	23	68
tv-Gelderland	13	30	57	14	40	46
Teletekst tv-Gelderland	-	-	-	6	19	75
Wijknieuws-tv	3	14	83	3	14	83
Radio Nijmegen	1	6	93	1	7	92
Radio Keizerstad	-	-	-	5	16	79
Open Huis (gem. info-centrum)	5	36	60	4	34	63
Informatheek Dukenburg	1	4	95	1	4	95

² In de enquête van 1997 is gevraagd of men voor nieuws over de stad de gemeentepagina in de Brug raadpleegt. In de enquête van 2001 is gevraagd of men hiervoor de Brug raadpleegt, omdat men behalve op de gemeentepagina ook elders in de Brug nieuws over de stad kan lezen. In 2001 is daarentegen apart gevraagd of men de gemeentepagina in de Brug wel eens leest.

Personen die 55 jaar of ouder zijn raadplegen de Gelderlander, de Zondagkrant en de Brug vaker dan personen die jonger zijn dan 35 jaar. Degenen met een laag inkomen gebruiken de Gelderlander minder vaak als bron voor informatie over de stad dan personen met een middelbaar of hoog inkomen. Laagopgeleiden raadplegen de Zondagkrant daarentegen vaker dan personen met een hogere opleiding.

2.2 Waardering informatieoverdracht

Aan degenen die hebben aangegeven vaak of soms één van de bronnen te raadplegen is gevraagd of men vindt dat deze informatie goed of slecht wordt overgebracht. In tabel 2.2 is de waardering te zien van enkele bronnen die het meest worden geraadpleegd. De waardering van deze bronnen in 1997 (telefonische enquête) staat eveneens in de tabel. Toen is ook gevraagd of men deze informatie goed of slecht vindt, maar is aan de telefoon niet gezegd dat men ook "normaal" als antwoord op de vraag kan geven. In 2001 kon de respondent deze antwoordmogelijkheid in de enquête lezen naast andere antwoordmogelijkheden als heel goed, goed, slecht en heel slecht. Omdat "goed" of "normaal" bij dit soort vragen waarderingen zijn die dicht bij elkaar liggen, zijn deze twee antwoordmogelijkheden in tabel 2.2. bij elkaar gezet. De waardering in 1997 en 2001 is op die manier beter te vergelijken. De antwoordmogelijkheid "heel goed" is apart opgenomen, omdat dit antwoord een duidelijk positief oordeel inhoudt. De antwoordmogelijkheden "slecht" en "heel slecht" zijn bij elkaar gevoegd, omdat deze een negatief oordeel inhouden. Degenen die geen mening hebben gegeven, zijn in de tabel weggelaten.

Nog steeds bestaat bij het overgrote deel van degenen die deze bronnen raadplegen een redelijk positief oordeel over deze bronnen (75 tot ruim 85% vindt de informatie goed of normaal). Over het algemeen is de waardering voor deze bronnen in vergelijking met 1997 zelfs positiever geworden.

Tabel 2.2 Waardering informatieoverdracht (in % van degenen die vaak of soms de desbetreffende bron raadplegen)

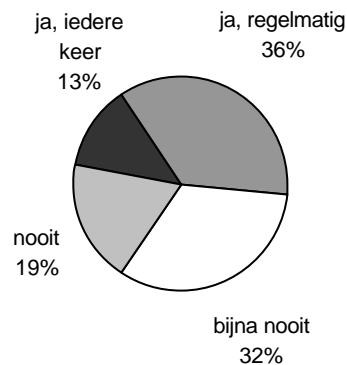
	1997			2001		
	heel goed	goed/ normaal	(heel) slecht	heel goed	goed/ normaal	(heel) slecht
De Gelderlander	2	80	8	3	87	3
De Zondagkrant	1	65	18	3	75	12
(gemeentepagina in) De Brug ³	8	76	3	5	84	5
De Blik	-	-	-	5	75	10
Wijk- of buurtbladen	3	77	10	3	79	9
Omroep Gelderland (radio)	6	70	8	5	81	6
tv-Gelderland	7	68	13	7	80	6
Open Huis (gem. info-centrum)	15	77	3	9	83	4

³ In de enquête van 1997 is gevraagd of men voor nieuws over de stad de gemeentepagina in de Brug raadpleegt. In de enquête van 2001 is gevraagd of men hiervoor de Brug raadpleegt, omdat men behalve op de gemeentepagina ook elders in de Brug nieuws over de stad kan lezen. In 2001 is daarentegen apart gevraagd of men de gemeentepagina in de Brug wel eens leest.

De gemeentepagina in de Brug

Wekelijks staan er een of twee vaste pagina's van de gemeente in de Brug opgenomen met nieuws dat met de gemeente te maken heeft. Ongeveer de helft van de volwassen Nijmegenaren maakt kenbaar iedere week of regelmatig de informatie op deze gemeentepagina of pagina's in de Brug te lezen (fig. 2.1). Dat is minder dan het percentage Nijmegenaren (65%) dat in 1997 aangaf de gemeentepagina in de Brug vaak of soms te raadplegen voor nieuws over de stad.

fig. 2.1 Leest men de gemeentepagina's in de Brug? (in % respondenten)



Oudere personen (65 jaar of ouder) lezen de gemeentepagina in de Brug meer dan jongeren. Van de personen vanaf 65 jaar leest bijvoorbeeld tweederde de Brug iedere keer of regelmatig. Onder personen van 18 tot 25 jaar is dat nauwelijks een kwart (23%). De gemeentepagina wordt ook meer gelezen door personen met een lage opleiding dan met een hoge opleiding. Van de laagopgeleiden lezen bijna zes op de tien (59%) de gemeentepagina, terwijl dat onder de hoogopgeleiden minder is, namelijk bijna vier op de tien (39%).

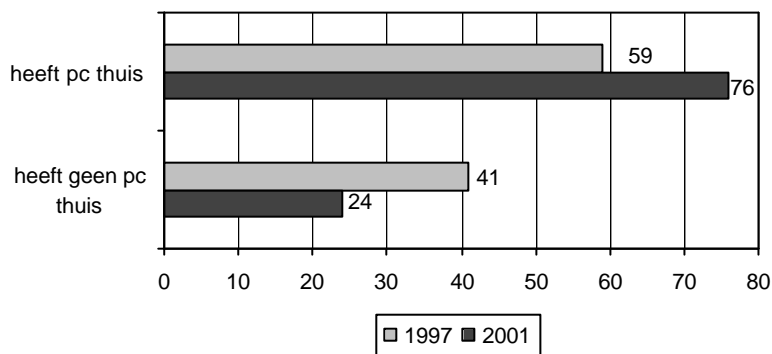
3 Pc-bezit en internetgebruik

3.1 Pc-bezit

Ontwikkelingen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie gaan razendsnel. Computers die vandaag hypermodern zijn, worden enkele weken later als oud en traag bestempeld. Er wordt wel gesuggereerd dat tegenwoordig ieder huishouden thuis wel een personal computer (pc) heeft. Hoewel de pc al lang niet meer is weg te denken uit de maatschappij, is dit echter nog niet het geval.

De afgelopen jaren is het pc-bezit in Nijmegen gestegen. In 1997 had in Nijmegen 59% van de personen vanaf 18 jaar en ouder thuis een personal computer, oftewel bijna 71.000 van de ruim 120.000 personen. In 2001 is dat inmiddels bij ongeveer driekwart van de volwassen Nijmegenaren (76%) het geval, oftewel bij ruim 93.000 van de bijna 123.000 personen. Van degenen die in 1997 thuis een pc hadden, gebruikte 80% de pc zelf ook. In 2001 is dat het geval bij 90% van degenen die thuis een pc hebben.

fig. 3.1 Pc-bezit in Nijmegen in 1997 en 2001 (in % respondenten)



Ongeveer een vijfde (22%) van degenen die in 1997 thuis geen pc hadden was zeker of waarschijnlijk van plan om er een aan te schaffen. In 2001 is een relatief nog grotere groep dit zeker of waarschijnlijk van plan, namelijk 32%.

Uit vergelijking met landelijke gegevens kan het pc-bezit in Nijmegen hoog worden genoemd. In 1998 beschikte 59% van de huishoudens in Nederland over een pc, terwijl dat medio 2000 was opgelopen naar 69% (CBS, Digitale economie 2001). Hoewel het pc-bezit in Nederland is toegenomen, blijft deze landelijke ontwikkeling achter bij de Nijmeegse situatie. Dit is ook niet zo verwonderlijk omdat het pc-bezit over het algemeen sterk samenhangt met opleiding en Nijmegen een studentenstad is en relatief veel hoogopgeleiden heeft. Evenals in 1997 naar voren is gekomen, hebben behalve opleiding ook leeftijd en inkomen invloed op het pc-bezit.

Hoewel het pc-bezit onder personen met een lage opleiding of een laag inkomen lager is dan onder personen met een hoge opleiding of hoog inkomen, is het pc-bezit onder de eerste groepen sinds 1997 sterker toegenomen dan onder de laatste groepen.

In 1997 had bijvoorbeeld 35% van de laagopgeleiden thuis een pc, terwijl dat nu bijna zes op de tien (58%) zijn, d.w.z. een relatieve stijging van 66%. Bij de hoogopgeleiden is de toename veel minder namelijk van 81% naar 89%, een relatieve stijging van 10%. Ook het pc-bezit onder personen met een laag of gemiddeld inkomen is sterker gestegen dan het pc-bezit onder hoge inkomens. Onder degenen met een laag inkomen is dit gestegen van 47% naar 62%, een relatieve stijging van 32%, terwijl de relatieve stijging van het pc-bezit onder personen met een hoog inkomen 12% is. Personen vanaf 55 jaar hebben thuis weliswaar minder vaak een pc dan personen die jonger zijn, maar daarentegen is er onder degenen die 55 jaar of ouder zijn sprake van een meer dan gemiddelde stijging van het pc-bezit in de periode 1997-2001. De toename van het pc-bezit onder personen die 65 jaar of ouder zijn, is zelfs ruim verdrievoudigd.

Groot is eveneens de stijging van het pc-bezit onder vrouwen. Sedert 1997 is het pc-bezit onder vrouwen toegenomen van 45% naar 75% in 2001, een relatieve stijging van 67 %, terwijl de relatieve stijging onder mannen 42% bedraagt. Het pc-bezit tussen mannen en vrouwen verschilt in 2001 niet zo veel van elkaar (fig. 3.2 tot en met fig. 3.6).

fig. 3.2 *Pc-bezit naar opleiding in 1997 en 2001 (in % per opleidingsniveau)*

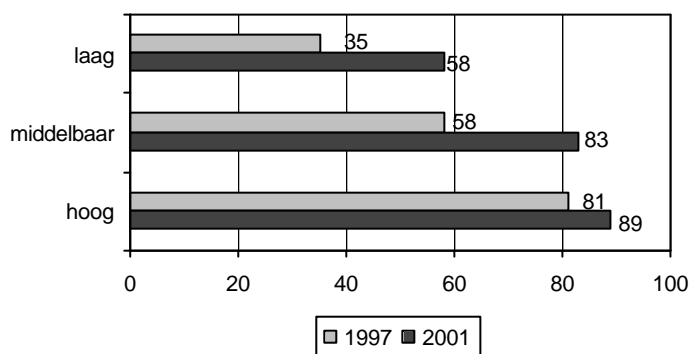


fig. 3.3 *Pc-bezit naar inkomensgroep in 1997 en 2001 (in % per groep)*

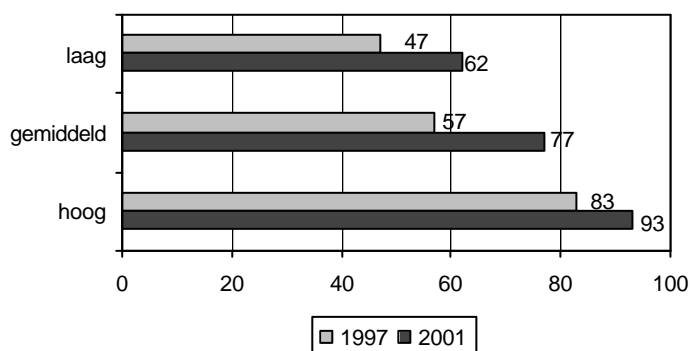


fig. 3.4 Pc-bezit naar leeftijd in 1997 en 2002 (in % per leeftijdsgroep)

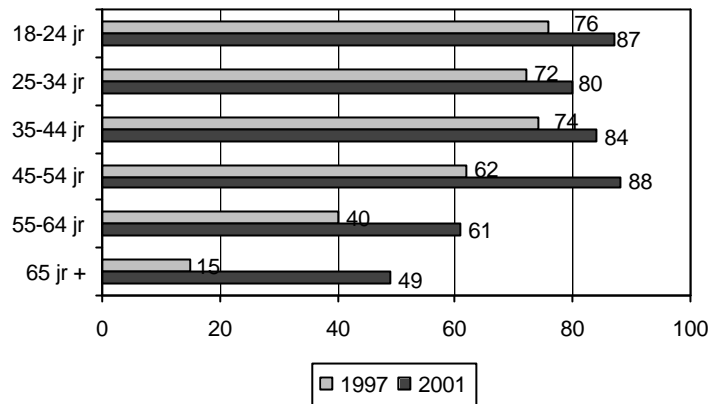
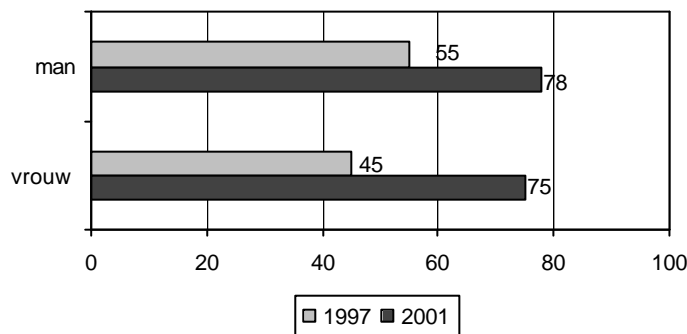


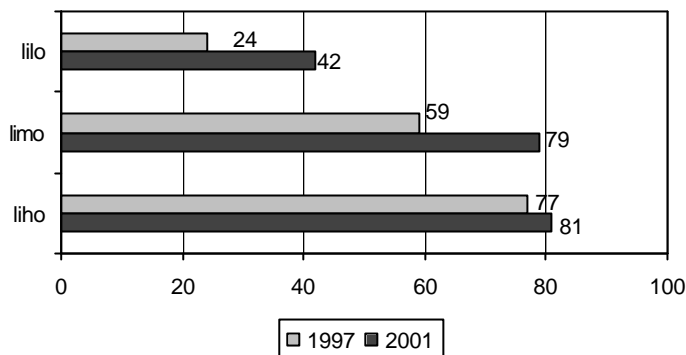
fig. 3.5 Pc-bezit naar geslacht in 1997 en 2001 (in %)



In Nijmegen doet zich de situatie voor dat opleiding en inkomen niet altijd samen gaan. Veel studenten met een (afgeronde) middelbare opleiding hebben een laag inkomen. Daarnaast is er een groep die hoog opgeleid en afgestudeerd is, maar nog geen werk heeft en een uitkering geniet. Om deze reden is evenals in 1997 nagegaan in hoeverre het pc-bezit van personen met een laag inkomen en een lage opleiding (lilo) verschilt van personen met een laag inkomen en een middelbare opleiding (limo) of met een laag inkomen en een hoge opleiding (liho).

Wanneer het pc-bezit van deze groepen in 1997 en 2001 wordt vergeleken valt ten eerste op dat het pc-bezit onder degenen met een laag inkomen en een lage opleiding nog steeds achterblijft. Maar het pc-bezit onder deze groep is absoluut en relatief wel sterker gestegen dan onder personen met een laag inkomen en een hoge opleiding en relatief sterker dan onder personen met een laag inkomen en een middelbare opleiding.

fig. 3.6 *Pc-bezit binnen de groep met een laag inkomen naar opleidingsniveau (in % per groep)*



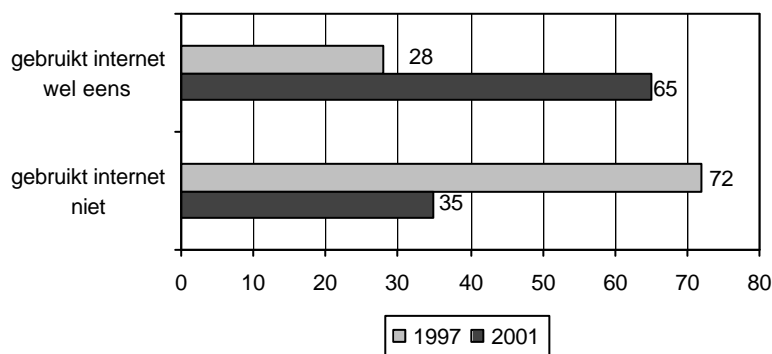
3.2 Internetgebruik

Wie maakt er gebruik van internet?

De ontwikkelingen op het gebied van internet, het wereldwijde communicatienetwerk, bevinden zich in een stroomversnelling. Ook van dit medium denken velen dat bijna iedereen er zo'n beetje mee bekend is en er gebruik van maakt. Hoewel het gebruik ervan sterk toeneemt is dit echter niet het geval. Landelijk is bijvoorbeeld het aantal huishoudens met een internetaansluiting van januari 1998 tot juni 2000 toegenomen van 15% tot 41%. Dit komt neer op een trendmatige maandelijkse toename van bijna 70.000 huishoudens (CBS, Digitale economie 2001).

Anno 2001 maakt bijna tweederde van de volwassen Nijmeegse bevolking kenbaar wel eens internet te hebben gebruikt. Dat zijn ruim 79.000 van de bijna 123.000 personen vanaf 18 jaar. Dit aantal is aanmerkelijk meer dan in 1997 toen ruim 33.000 van de ruim 120.000 personen vanaf 18 jaar zeiden internet wel eens te gebruiken (fig. 3.7).

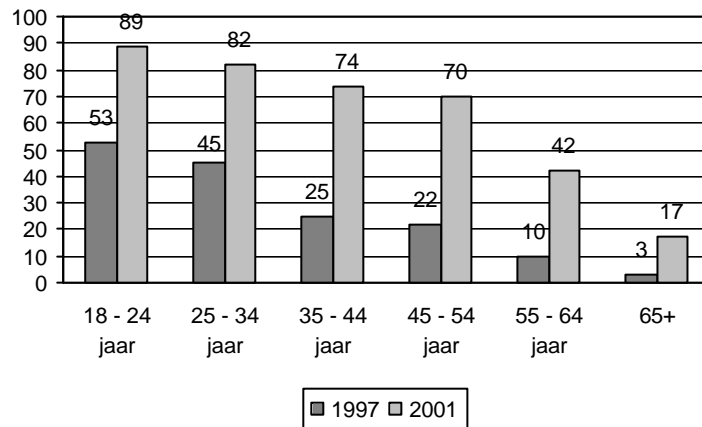
fig. 3.7 *Internetgebruik in 1997 en 2001 (in % respondenten)*



Het gebruik van internet hangt in belangrijke mate samen met het bezit van een pc. Van degenen die thuis een pc hebben, maken in 2001 ongeveer acht op de tien (79%) gebruik van internet (in 1997 was dat 38%). Van degenen die thuis geen pc hebben, maakt 20% elders gebruik van internet (in 1997 was dat 14%).

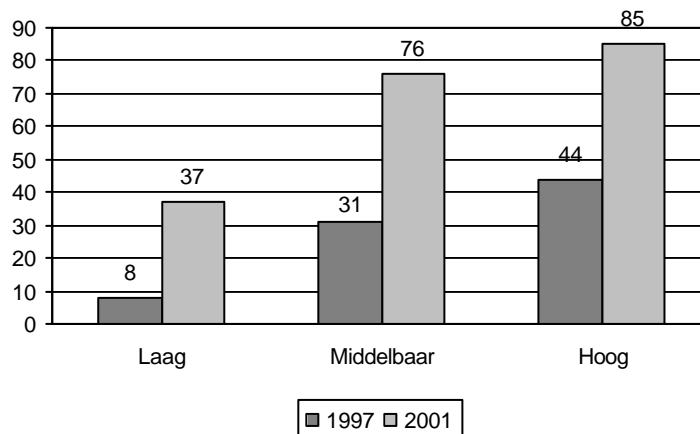
Zoals ook in 1997 naar voren is gekomen, maken vooral jongeren (jonger dan 35 jaar) gebruik van internet. Maar sedert 1997 stijgt het internetgebruik sterk onder personen vanaf 35 jaar. Absoluut gezien is de stijging het sterkst in de groep 35-54 jaar. Onder oudere leeftijdsgroepen is de relatieve stijging zelfs het grootst. Uitgaande van 1997 (= 100) als basisjaar, is het internetgebruik in de groep van 55-64 jaar toegenomen met 320% en onder de groep 65+ zelfs met 467%, terwijl de relatieve toename onder de groep 18-24 jaar "slechts" 68% bedraagt (fig. 3.8).

fig. 3.8 *Het gebruik van het net naar leeftijd in 1997 en 2001 (in % per leeftijdsgroep)*



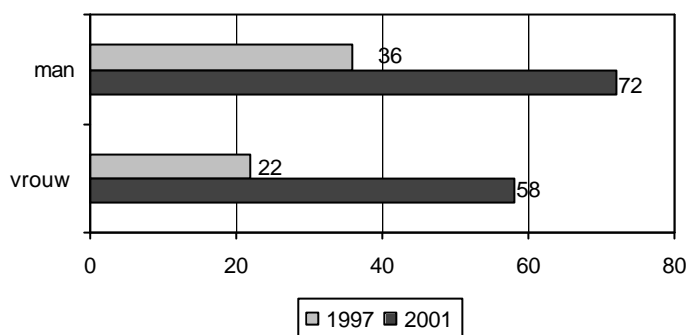
Personen met een middelbare of hoge opleiding maken in 2001 nog steeds meer gebruik van internet dan laagopgeleiden. In absolute zin is de stijging van het internetgebruik onder degenen met een middelbare (45%) of hoge opleiding (41%) weliswaar groter dan onder de laagopgeleiden (29%). Maar onder de degenen met een lage opleiding is de relatieve stijging het grootst. Uitgaande van 1997 (= 100) als basisjaar bedraagt de relatieve stijging onder middelbaar en hoogopgeleiden namelijk 145%, resp. 93% en onder de laagopgeleiden 362% (fig. 3.9).

fig. 3.9 *Het gebruik van het net naar opleidingsniveau in 1997 en 2001 (in % per groep)*



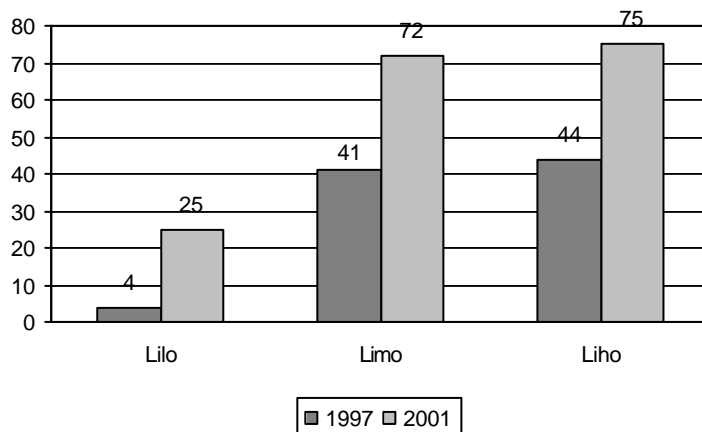
Het internetgebruik onder mannen blijft ook in 2001 groter dan onder vrouwen. Onder mannen maakt bijna driekwart (72%) wel eens gebruik van het net. Onder vrouwen zijn dat bijna zes op de tien (58%). Sedert 1997 is de toename van het internetgebruik onder mannen even groot als onder vrouwen (36%). De relatieve stijging van het netgebruik onder vrouwen is echter groter. Uitgaande van 1997 als basisjaar is het netgebruik onder mannen verdubbeld (100%), maar onder vrouwen bedraagt de relatieve stijging 163% (fig. 3.10). Bij een doorgaande trend zal het verschil in internetgebruik tussen mannen en vrouwen kleiner worden.

fig. 3.10 *Het gebruik van het net naar geslacht in 1997 en 2001 (in % per geslacht)*



Onder de internetgebruikers bevinden zich verhoudingsgewijs veel personen met een hoog inkomen. Van degenen met een hoog inkomen maakt 86% wel eens gebruik van internet, terwijl dat onder personen met een laag inkomen veel minder is, namelijk 50%. Wanneer rekening gehouden wordt met het opleidingsniveau onder de groep lage inkomens, dan valt evenals in 1997 weer het grotere gebruik onder de groep studenten/ afgestudeerden zonder baan op. In fig. 3.11 is te zien dat in absolute zin het gebruik van internet onder de groep met een laag inkomen en een middelbare opleiding (limo) of een hoge opleiding (liho) meer gestegen is dan onder de groep met een laag inkomen en een lage opleiding (lilo). Maar uitgaande van 1997 als basisjaar is de relatieve stijging van het netgebruik onder degenen met een laag inkomen en een lage opleiding (525%) veel groter dan onder degenen met een laag inkomen en een middelbare opleiding (76%) of een laag inkomen en een hoge opleiding (70%).

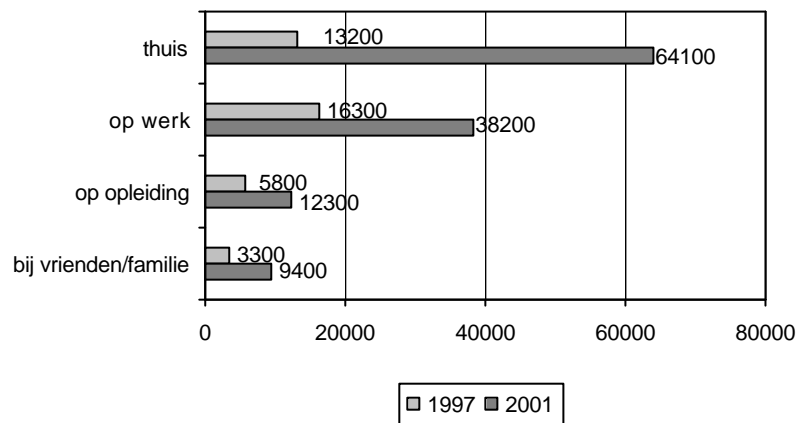
fig. 3.11 *Het gebruik van het net binnen de groep met een laag inkomen naar opleidingsniveau in 1997 en 2001 (in % per groep)*



Waar maakt men gebruik van internet?

Wanneer wordt gekeken van waaruit het meest gebruik wordt gemaakt van internet, valt op dat dit het meest van thuis uit gebeurt. Omdat de totale groep internetgebruikers sterk is gestegen, is in fig. 3.12 in absolute zin te zien van waaruit men het meest gebruik maakt van internet. Duidelijk is de forse toename te zien van het internetgebruik van thuis uit sedert 1997. Ook vanuit het werk is er sprake van een groei van het internetgebruik. Een beperkt aantal burgers (bijna 1500) geeft in 2001 aan wel eens te internetten in een internetcafé. Een nóg kleiner aantal (ongeveer 200) maakt kenbaar het internet vanuit het Open Huis te gebruiken. Deze twee laatst genoemde mogelijkheden om te internetten zijn niet in de grafiek opgenomen, omdat deze in 1997 niet als antwoordmogelijkheid zijn genoemd en vergelijking dus niet mogelijk is.

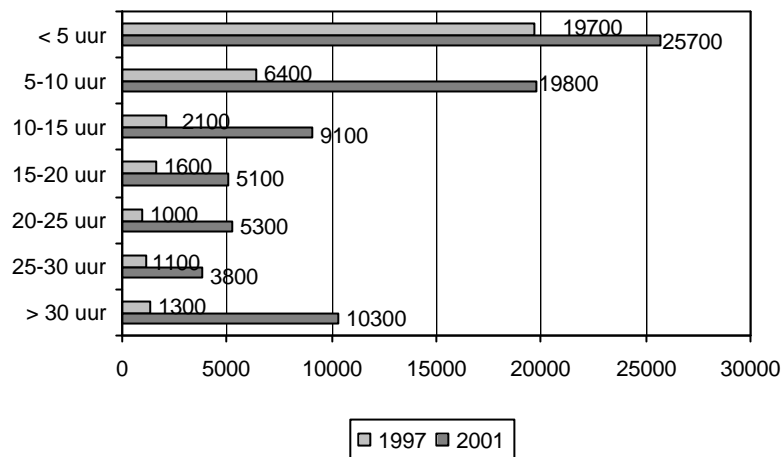
fig. 3.12 *Plaats van waaruit internet wordt gebruikt in 1997 en 2001
(in absolute aantallen)*



Hoeveel tijd besteedt men aan internet?

Sedert 1997 is men gemiddeld per maand steeds meer gaan internetten. Groepen die langer dan 5 uur gemiddeld per maand op het net zitten, zijn sterker gegroeid dan de groep die minder dan 5 uur gemiddeld per maand op het net zit. De grootste toename is te zien bij de groep die langer dan 30 uur internet. Het gaat hier om de groep van 'harde kern' internetters, een groep mensen die buitensporig veel op internet zit. Deze groep is sinds 1997 zowat verachtvoudigd, terwijl de groep die minder dan 5 uur internet maar met 30% is toegenomen (fig. 3.13).

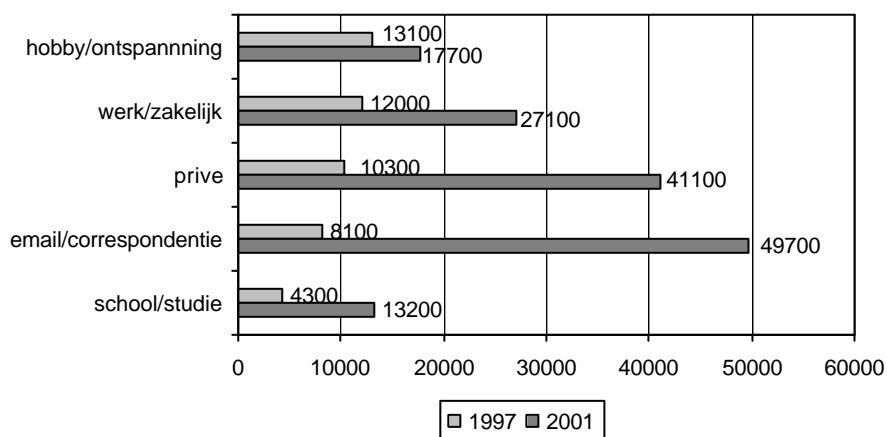
fig. 3.13 Aantal uren dat men per maand gebruik maakt van internet in 1997 en 2001 (in absolute aantallen)



Waarvoor gebruikt men internet?

In 1997 werd internet nog vooral gebruikt voor hobby/ontspanning en voor het werk. In 2001 wordt het medium het meest gebruikt voor privé-doeleinden of als communicatiemiddel (email of correspondentie). Het gebruik van het net voor privé-doeleinden is sedert 1997 verviervoudigd, terwijl de email- of correspondentiefunctie zelfs ruim is verzesvoudigd.

fig. 3.14 Voor welk doel wordt internet het meest gebruikt in 1997 en 2001? (in absolute aantallen)



4 Participatie in de "digitale samenleving"

4.1 De digitale groepen

De opmars van internet is niet meer te stuiten. In hoofdstuk drie is naar voren gekomen dat het gebruik ervan in de periode 1997-2001 onder de volwassen Nijmeegse burgers ruim verdubbeld is (toename van 28% naar 65%). Vooral onder degenen die thuis een pc hebben, is (begrijpelijk) het internetgebruik het sterkst gestegen (van 38% naar 79%). Hoewel het gebruik alom toeneemt, maakt toch nog niet iedereen gebruik van het moderne medium en lijkt het er op dat een deel van de bevolking verstoken blijft of dreigt te blijven van de digitale ontwikkeling.

In 1997 zijn enkele groepen onderscheiden in relatie tot hun deelname aan de digitale ontwikkeling, met name waar het gaat om het huidige of toekomstig gebruik van internet. Het ging om de volgende drie groepen:

1. een groep, die bekend is en steeds bekender raakt met het pc-gebruik en internet ("de digifielen");
2. een groep die internet (nog) niet gebruikt, maar wellicht aansluiting zal vinden op de digitaliseringstendens van de samenleving ("de transdigitalen");
3. een groep die totaal verstoken is of zal blijven van de digitale ontwikkeling en hiermee ook geen affiniteit heeft of zal krijgen.

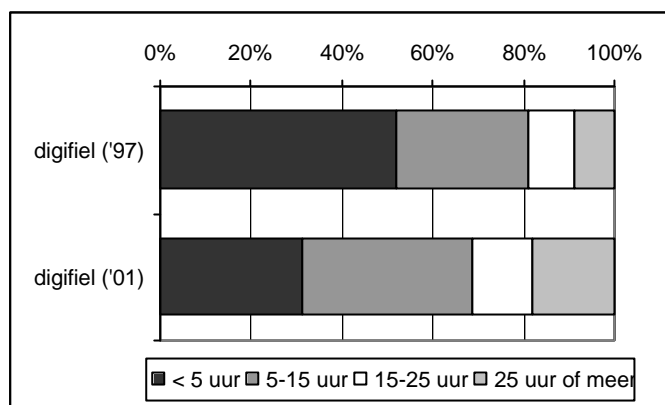
Evenals in 1997 onderscheiden we drie groepen op basis van enkele vragen in de enquête.

Digifielen worden opgevat als personen die

- thuis een pc hebben
- deze zelf gebruiken
- én gebruik maken van internet (thuis of elders).

Het gaat hier om een groep die in vergelijking met 1997 gestegen is van 22% naar 59% van de respondenten, oftewel van ca. 26.000 naar ruim 72.000 personen. In fig. 4.2 is te zien dat deze groei de meest opvallende ontwikkeling is geweest sinds 1997. De intensiteit van het netgebruik binnen deze groep is eveneens gestegen sedert 1997. Het aantal personen binnen de groep dat 15 uur of meer gemiddeld per maand gebruik maakt van het net is niet alleen relatief, maar ook absoluut gestegen. In relatieve zin gaat het om een stijging van 19% naar 31%, in absolute zin om ruim 4.900 naar ruim 22.900 personen (fig. 4.1).

Fig. 4.1 *Intensiteit van het netgebruik onder de groep der digifielen in 1997 en 2001*



Transdigitalen zijn personen die

- al dan niet een pc hebben
- (nog) geen internet gebruiken
- maar dat in de toekomst (misschien) wel zullen doen.

In 2001 gaat het om een groep die in omvang is afgenomen ten opzichte van 1997 (van 25% naar 13% van de respondenten). Zoals verwacht mag worden is na 1997 een deel van deze groep toetreden tot de groep der digifielen.

Digibeten zijn personen, die:

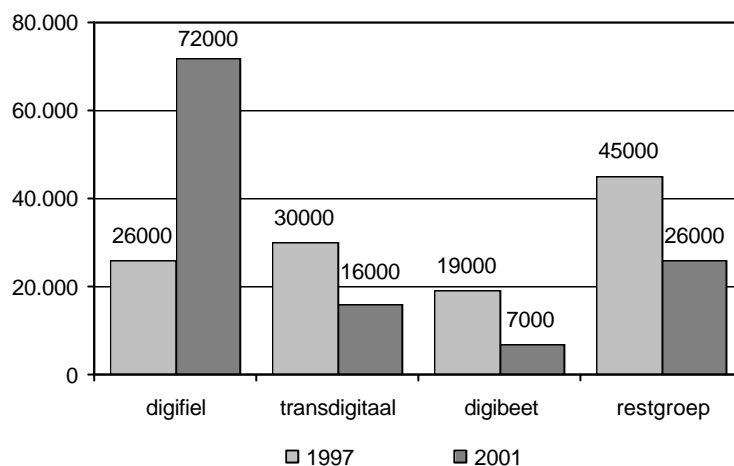
- geen pc bezitten
- én in de toekomst zeker geen pc zullen aanschaffen
- én geen internet gebruiken
- én in de toekomst zeker geen internet zullen gebruiken.

In vergelijking met 1997 is het aandeel van deze groep als ook de absolute omvang in 2001 afgenomen (van 16% naar 6% van de respondenten).

Naast deze groepen is er nog een **restgroep** met allerlei verschillende kenmerken, maar die niet onder te brengen is binnen een van de drie groepen. Bijvoorbeeld: personen die geen pc hebben, in de toekomst er wel een zullen aanschaffen, maar geen internet gebruiken. Of personen die een pc hebben, geen internet gebruiken en dat in de toekomst ook niet zullen doen. De omvang van deze groep is in 2001 aanmerkelijk verminderd, omdat een deel ervan wellicht een pc heeft aangeschaft en is gaan internetten, m.a.w. toetreden is tot de groep der digifielen.

De mate waarin de verschillende groepen in omvang zijn veranderd is in fig. 4.2 te zien.

fig. 4.2 De omvang van de digitale groepen in Nijmegen in 1997 en 2001 (absoluut)



Omdat de informatie-uitwisseling en informatievoorziening via internet een belangrijke rol zullen blijven spelen, is het belangrijk een beeld te hebben van de verschillende groepen en de ontwikkeling hierin sinds 1997. Met andere woorden: Hoe ziet het profiel van de drie verschillende digitale groepen eruit. Met name geldt deze vraag voor de groep der digibeten, omdat verwacht wordt dat er binnen deze groep personen zijn die totaal geen affiniteit meer zullen hebben met de digitale ontwikkeling van de samenleving. En in hoeverre is er wat het profiel van de groepen betreft iets veranderd sinds 1997? In fig. 4.2 tot en met fig. 4.7 is het profiel te zien van de digitale groepen op basis van kenmerken als leeftijd, geslacht, opleiding en inkomen in 1997 en 2001.

Het profiel van de digifiel

Het profiel van de digifiel wordt nog steeds in sterke mate bepaald door jongeren (jonger dan 45 jaar), personen met een overwegend hoge opleiding of een gemiddeld of hoog inkomen. Voor zover er personen met een laag inkomen tot de groep digifielen behoren, hebben ze meestal een middelbare of hogere opleiding (studenten, pas afgestudeerden). Niettemin is ook het aantal personen met een laag inkomen én een lage opleiding sedert 1997 naar verhouding toegenomen in de groep der digifielen.

Het profiel van de transdigitalen

In 1997 bepaalden jongeren (jonger dan 45 jaar) of personen met een middelbare of hoge opleiding nog goeddeels het gezicht van de transdigitaal. Vier jaar later is dat minder het geval en zijn het vooral personen met een lage opleiding die naar verhouding meer in deze groep zitten. Onder de transdigitalen bevinden in 2001 ten opzichte van 1997 ook aanmerkelijk meer lage inkomens met een lage opleiding. Ook het aandeel vrouwen is sedert 1997 iets meer toegenomen in de groep der transdigitalen.

Het profiel van de digibeet

Het profiel der digibeten is vergeleken met 1997 in 2001 niet echt veel veranderd. Nog steeds zijn het ouderen (ouder dan 65+), merendeels vrouwen of personen met een lage opleiding die het gezicht van deze groep sterk bepalen. In 2001 is dat zelfs iets meer het geval dan in 1997. Evenals in 1997 zijn degenen met een laag inkomen én een lage opleiding sterk vertegenwoordigd in deze groep. In 2001 is dat bij deze groep nog sterker het geval.

fig. 4.3 *Het profiel van de digitale groepen naar leeftijd in 1997 en 2001*

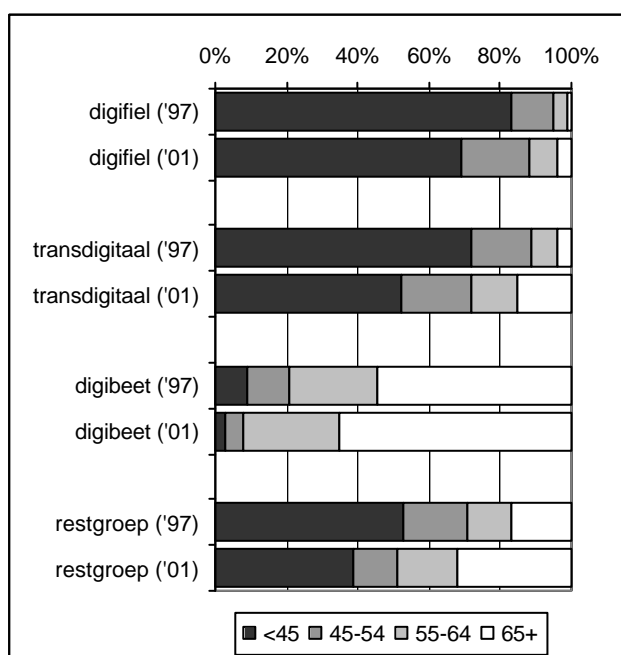


fig. 4.4 *Het profiel van de digitale groepen naar geslacht in 1997 en 2001*

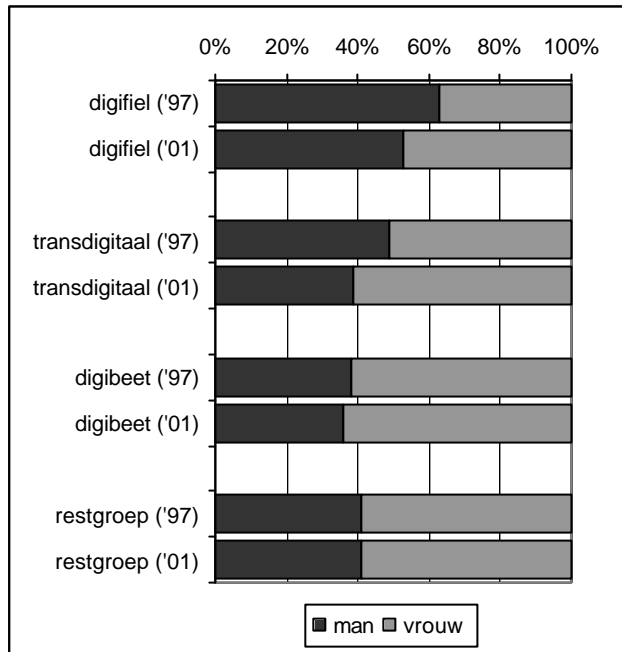


fig. 4.5 *Het profiel van de digitale groepen naar opleiding in 1997 en 2001*

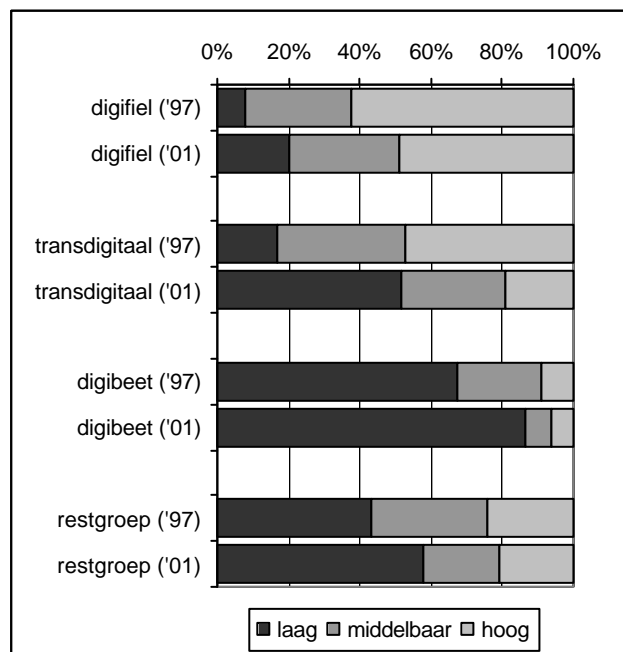


fig. 4.6 *Het profiel van de digitale groepen naar inkomen in 1997 en 2001*

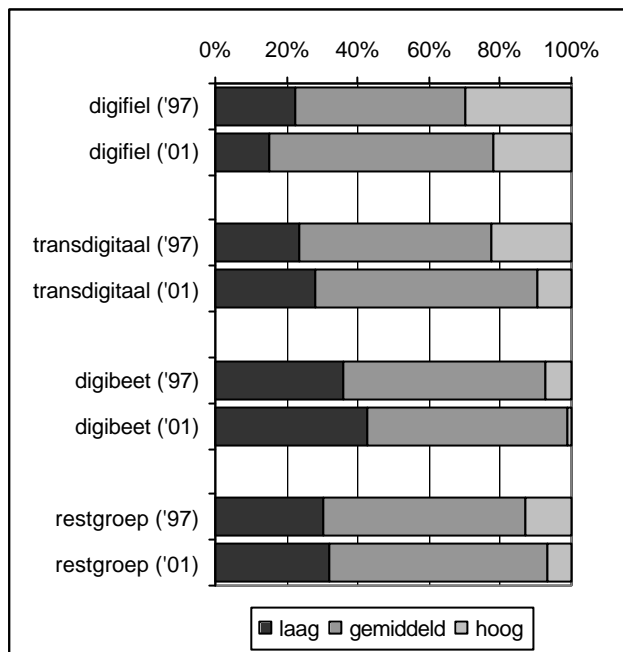
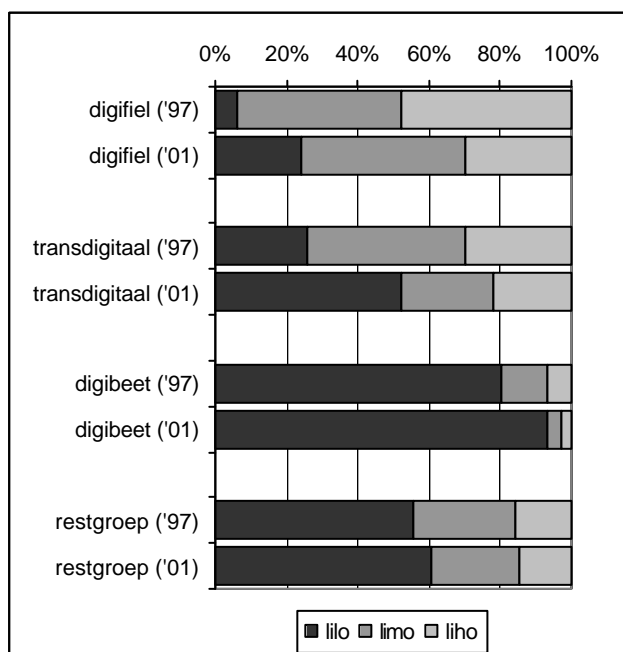


fig. 4.7 *Het profiel van de digitale groepen naar de groep lage inkomens in combinatie met het opleidingsniveau in 1997 en 2001*



5 Nijmegenaren en de gemeentelijke internetsite

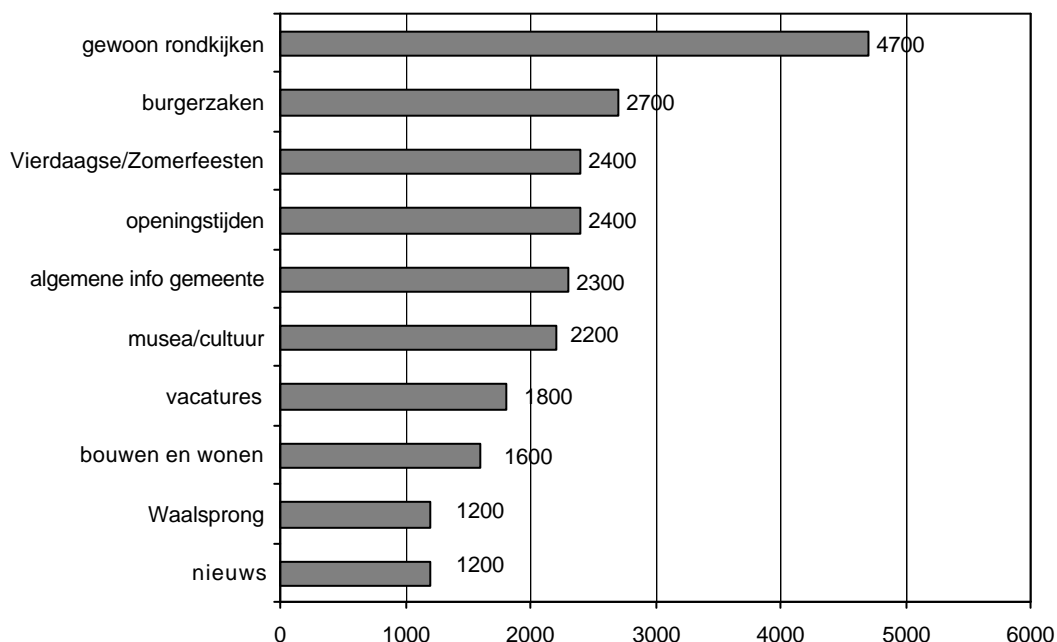
5.1 Gebruik huidige gemeentesite

Alvorens de verwachtingen van burgers ten aanzien van de optimale gemeentelijke website aan de orde komen, is het belangrijk na te gaan in hoeverre en waarvoor de huidige website van de gemeente wordt gebruikt.

Van de Nijmegenaren die wel eens gebruik maken van internet, geeft 35% (ongeveer 27.500 personen) aan dat ze deze website wel eens heeft bekeken. In vergelijking met 1997 is dit aantal fors toegenomen: toen gaf 20% van degenen die internet gebruikten aan wel eens de website van de gemeente bezocht te hebben (ongeveer 6.600 personen). Het bezoeken van de gemeentelijke website heeft weinig te maken met geslacht, leeftijd, opleiding en inkomen.

Aan degenen die de gemeentelijke website hebben bezocht is gevraagd over welke onderwerpen men wel eens informatie heeft opgevraagd en wat men hiervan vindt. Men mocht daarbij vijf onderwerpen noemen. Naar verhouding is veel informatie opgevraagd over burgerzaken, openingstijden, de Zomerfeesten/Vierdaagse en musea/cultuur. Daarnaast er een vrij grote groep die gewoon rondkijkt en informatie over verschillende onderwerpen raadpleegt. In fig. 5.1 zijn enkele onderwerpen te zien waarover informatie is opgevraagd (alleen onderwerpen die naar verhouding veel genoemd zijn, staan in de figuur opgenomen).

fig. 5.1 Veel geraadpleegde onderwerpen op de gemeentelijke site (absoluut)



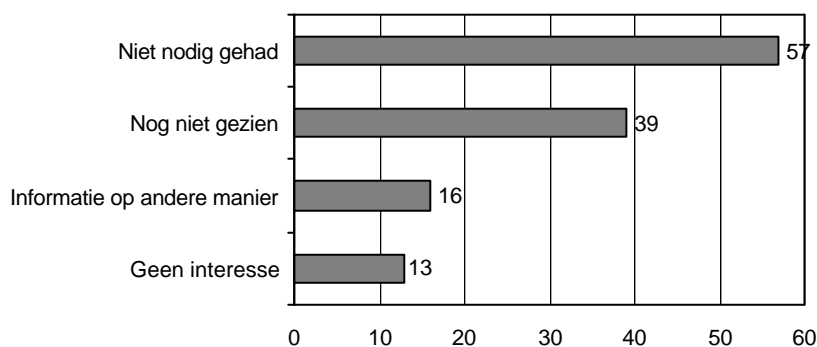
Over het algemeen heeft men over deze onderwerpen een redelijk positief oordeel. Ongeveer 65 à 85% vindt de informatie hierover goed of normaal. Vrij slecht wordt alleen de informatie over vacatures gevonden: bijna tweederde van degenen die hierover informatie hebben opgevraagd, oordeelt slecht hierover. Hierbij dient opgemerkt te worden dat ten tijde van het onderzoek de vacatures op de gemeentelijke website onvoldoende beschikbaar waren. Inmiddels is dit op de site aangepast en zullen respondenten de informatie over vacatures nu hoogstwaarschijnlijk anders waarderen.

Van de Nijmegenaren die de site wel eens bezocht hebben, doet ongeveer een kwart (27%) dit maximaal eens per jaar. Slechts 1% geeft aan enkele keren per week de gemeentelijke website te bezoeken.

Bij de respondenten die de gemeentelijke website bezocht hebben, is geïnformeerd wat de belangrijkste reden is om deze website te bezoeken. Men mocht hierop één antwoord geven. Een relatief veel genoemde reden in dit verband is het opzoeken van algemene informatie (36%). Een ander deel (32%) geeft aan dit te doen om een antwoord te vinden op een gerichte vraag, terwijl amper één procent de website bezoekt om te kijken wat de mogelijkheden zijn tot het indienen van klachten.

Aan degenen die de gemeentelijke website niet bezocht hebben, is gevraagd waarom men de site nog nooit bezocht heeft. Op deze vraag mocht men maximaal twee antwoorden geven. De meest genoemde reden waarom men de gemeentelijke website niet heeft bezocht, is dat men het nog niet nodig heeft gehad. Slechts 13% zegt geen interesse in de website van de gemeente te hebben (fig. 5.2).

Fig. 5.2 *Reden waarom de gemeentelijke website nog nooit is bezocht (in % respondenten dat gebruik maakt van het net)*



5.2 Vormgeving van de gemeentelijke website

Niet alleen de inhoud van een website is bepalend of het interessant is voor een internetter om er een bezoek aan te brengen, ook de vormgeving van de website speelt hierbij een belangrijke rol. De vormgeving van een website heeft onder andere te maken met de manier waarop een website wordt gepresenteerd.

De gebruikersvriendelijkheid van de website

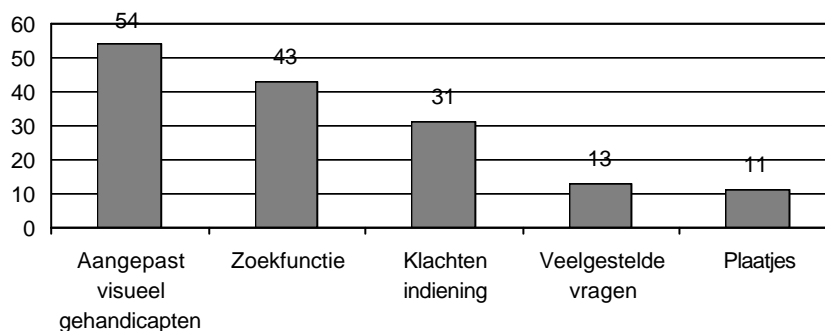
Wanneer een website druk overkomt en veel bewegende plaatjes en veel verschillende kleuren bevat zal de bezoeker eerder geneigd zijn de site weer te verlaten, dan wanneer het een site is die rustig en professioneel overkomt⁴. De eerste indruk van een website is veelal bepalend of de bezoeker er langer op blijft rondkijken.

In de enquête stonden de volgende mogelijkheden of service-onderdelen vermeld voor de inrichting van de gemeentelijke site:

- het toegankelijk maken van de site voor (visueel) gehandicapten
- de aanwezigheid van een zoekfunctie
- de mogelijkheid om klachten in te dienen
- een lijst met veel gestelde vragen
- het mede vorm geven van teksten met behulp van plaatjes

Van ieder van deze mogelijkheden is gevraagd aan te geven of men deze (zeer) belangrijk of (zeer) onbelangrijk vindt. Vooral de aanpassing van de website voor visueel gehandicapten wordt zeer belangrijk geacht. Iets meer dan de helft (54%) van de respondenten maakt kenbaar dit zeer belangrijk te vinden. Maar ook de mogelijkheid van een zoekfunctie, zodat gemakkelijker naar een bepaald onderwerp gezocht kan worden, bijvoorbeeld via een trefwoord en de mogelijkheid om klachten via de gemeentesite in te dienen vindt men naar verhouding zeer belangrijk. Het mede vorm geven van teksten door plaatjes vindt men relatief het minst belangrijk (fig. 5.3 bevat alleen de percentages van degenen die de vermelde zaken zeer belangrijk vinden).

Fig. 5.3 % respondenten dat het zeer belangrijk vindt dat de website voldoet aan de volgende vormgevingseisen



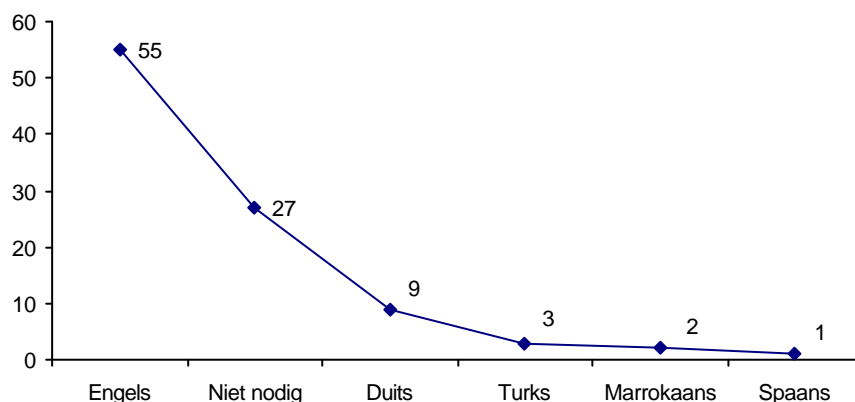
⁴ Wanneer een website bepaalde bewegende beelden heeft, kan dit bij sommige mensen epileptische aanvallen oproepen ([www. Drempelsweg. nl](http://www.Drempelsweg.nl)). Een goede website houdt hier rekening mee en is zodanig aangepast dat dit niet voorkomt. Er zijn zelfs aparte handleidingen om een website op te zetten die hierop ingericht zijn.

Site in diverse talen

Een ander vormgevingsaspect is de beschikbaarheid van een website in meerdere talen. Internet is een internationaal medium dat vanuit iedere computer ter wereld, die is aangesloten op het web, kan worden gebruikt. Dat betekent dat overal ter wereld de gemeentelijke website kan worden bezocht. Echter, nu is het natuurlijk zo dat de Nijmeegse website allereerst interessant is voor degenen die in Nijmegen wonen of een band met deze stad hebben, zoals bijvoorbeeld Vierdaagse wandelaars. Nijmegen is evenwel een multiculturele samenleving. Ongeveer een kwart van de inwoners is van niet-Nederlandse herkomst. De gemeente zal daar ook bij haar elektronische dienstverlening rekening mee moeten houden. Heeft de Nijmeegse samenleving behoefte aan een website in meerdere talen? En zo ja, aan welke talen dan.

Meer dan de helft van de burgers vindt dat de gemeentelijke website ook in het Engels beschikbaar zou moeten zijn. Ruim een kwart van de bevolking denkt dat het niet nodig is om de website ook in een andere taal aan te bieden en dat alleen een Nederlandse versie zal volstaan.

Fig. 5.4 Talen waarin de gemeentelijke website beschikbaar zou moeten zijn (in % respondenten)



Enkele overige talen (Esperanto, Frans, Arabisch, Chinees, Italiaans, Joegoslavisch, Papiament, Russisch, Maleis) zijn maar in zeer beperkte mate genoemd. Door een enkeling is nog opgemerkt dat de website vooral geen vaktaal ("jargon") moet bevatten.

5.3 Informatie op de website

Welke informatie wil de burger op de gemeentelijke website?

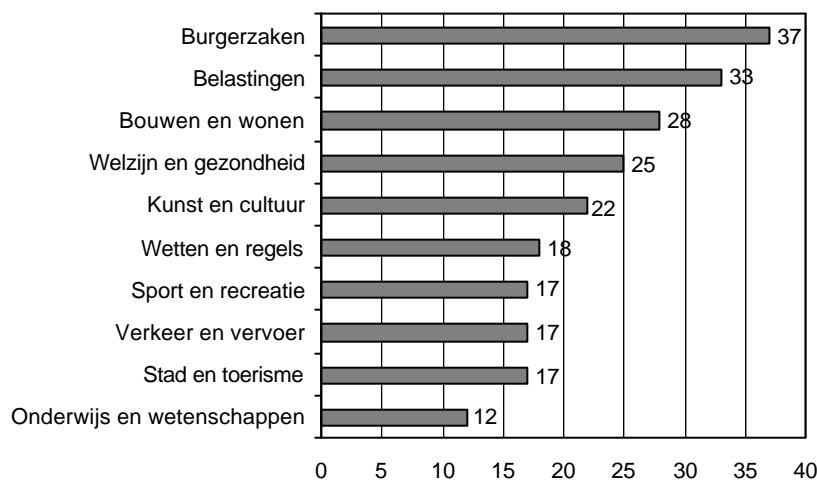
Voor de inrichting van de gemeentelijke website is het belangrijk om te weten wat voor soort informatie de burger graag op de gemeentelijke website zou willen raadplegen.

Om te kunnen achterhalen naar welke soort informatie de interesse van de Nijmeegse burger uitgaat, is in de enquête een aantal vragen gesteld dat hier duidelijkheid in moeten verschaffen. Hierbij is een onderscheid gemaakt in informatie over verschillende onderwerpen die men bij een bezoek aan de gemeentelijke website zou willen raadplegen.

Algemene onderwerpen

Op de gemeentelijke website kan informatie over een groot aantal onderwerpen staan. De interesse van de burger kan ook sterk uiteenlopen. Het onderwerp dat iemand zal opzoeken bij een bezoek aan de website, zal mede afhankelijk zijn van hetgeen de betreffende persoon graag zou willen weten. In de enquête waren verschillende zaken waarmee de gemeente zich bezighoudt opgesomd, waarbij gevraagd is aan te geven van welke drie zaken of onderwerpen men informatie op de gemeentelijke site zou willen zien. Het resultaat is in fig. 5.5 te zien.

Fig. 5.5 *Onderwerpen die burgers op de gemeentelijke website zouden willen raadplegen (in % respondenten)*



Uit de resultaten op deze vraag blijkt dat de burger vooral behoefte heeft aan informatie op de gemeentelijke website die hem direct aangaat. Dat wil zeggen, onderwerpen die betrekking hebben op de persoonlijke levenssfeer van burgers, zoals bijvoorbeeld belastingen en burgerzaken (o.a. het aanvragen van een paspoort). Zaken die niet zo direct betrekking hebben op de persoonlijke levenssfeer, worden minder vaak genoemd. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatie over onderwerpen als stad en toerisme.

Verder kan vermeld worden dat er geen verschillen bestaan in voorkeur van soorten informatie tussen mannen en vrouwen. Wel is er een verschil tussen verschillende inkomensgroepen. Personen met een laag inkomen hebben verhoudingsgewijs minder interesse in de onderwerpen bouwen en wonen en kunst en cultuur (respectievelijk 19% en 23%), dan personen met een hoog inkomen (respectievelijk 38% en 34%). Personen met een hoog inkomen hebben daarentegen minder interesse in welzijn en gezondheid (14%) vergeleken met personen met een laag inkomen (28%). Voor het

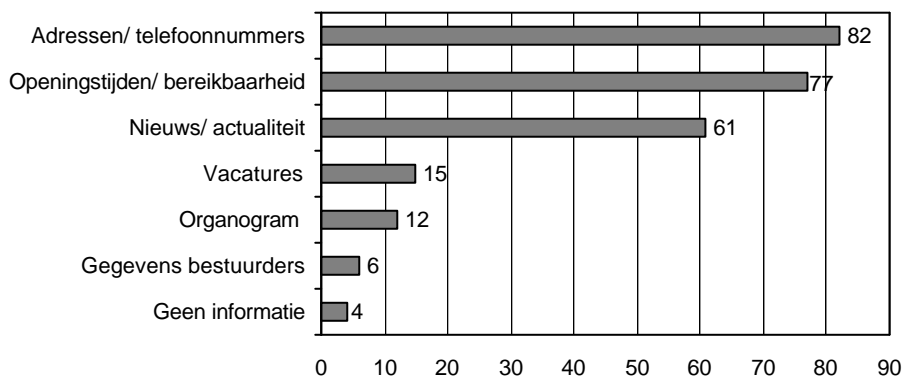
onderwerp werk en inkomen hebben personen uit de lage inkomensgroep meer interesse (19%) dan personen met een hoog inkomen (6%).

Informatie over de ambtelijke organisatie

Internet is niet alleen een medium dat gebruikt kan worden om informatie te verschaffen die voor de burger interessant is. Het leent zich ook uitstekend als middel voor de gemeente om zich te profileren naar de buitenwereld om zodoende inzicht te verschaffen hoe de gemeentelijke organisatie is opgebouwd en wat zij allemaal doet. Ofwel om zich transparanter en toegankelijker te maken voor haar burgers. Daarom is het belangrijk dat er ook informatie te vinden is op de website over de ambtelijke organisatie.

In de enquête is een vraag over de ambtelijke organisatie gesteld om te achterhalen waar de interesse van de burger naar uit gaat. Bij deze vraag stonden verschillende zaken over de ambtelijke organisatie opgenomen, zoals "adressen/telefoonnummers van afdelingen", "openingstijden", "gegevens over bestuurders", "organogram gemeente", "vacatures" en "nieuws/actualiteiten gemeente". Daarbij is gevraagd aan te geven welke informatie in ieder geval altijd op de gemeentesite dient te staan. Men mocht hiervoor drie zaken aankruisen. Ook hier komt naar voren dat de belangstelling vooral uitgaat naar praktische informatie die de burger direct aan gaat. Het betreft hier dan bijvoorbeeld de openingstijden van het stadhuis en telefoonnummers van verschillende afdelingen van de gemeente. Maar ook voor nieuws en actualiteiten over de gemeente bestaat belangstelling. Relatief weinig interesse is er voor informatie over de organisatiestructuur van de gemeente in de vorm van een organogram en informatie over bestuurders.

Fig. 5.6 *Informatie over de ambtelijke organisatie die volgens burgers op de website zou moeten staan (in % respondenten)*



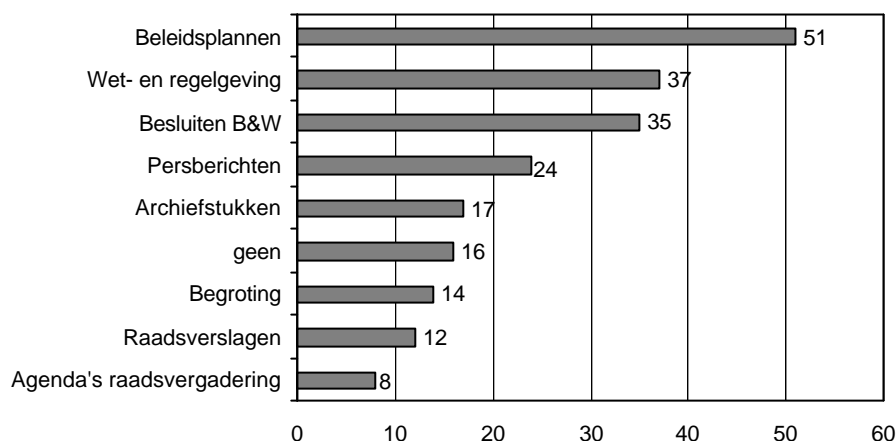
Gemeentelijke stukken op de site

Naast informatie over de gemeentelijke organisatie kan internet ook worden gebruikt om de burger op de hoogte te stellen van allerlei beslissingen die er binnen de gemeente zijn genomen. Gemeentelijke stukken die voor de burger openbaar zijn, kunnen op de website worden geplaatst. De burger kan ze op ieder gewenst moment raadplegen, zonder dat hij afhankelijk is van de openingstijden van de gemeente.

In de enquête zijn enkele gemeentelijke stukken aan de respondenten voorgelegd. Deze stukken staan in figuur 5.7 opgenomen. Men mocht drie van deze stukken aankruisen die men op de gemeentesite zou willen raadplegen.

Voor beleidsplannen over de toekomst gaat naar verhouding veel belangstelling uit. Ongeveer de helft (51%) van de burgers wil via internet hiervan op de hoogte gehouden worden. Agenda's van raadsvergaderingen en raadsverslagen worden relatief minder interessant gevonden.

Fig. 5.7 Gemeentelijke stukken die de burger op de website zou raadplegen (in % respondenten)



Voor wat betreft het raadplegen van gemeentelijke stukken op de website blijkt dat personen met een hoge opleiding meer interesse tonen in raadsverslagen (21%) dan personen met een lage opleiding (7%). Voor andere gemeentelijke stukken is een dergelijk verschil niet gevonden.

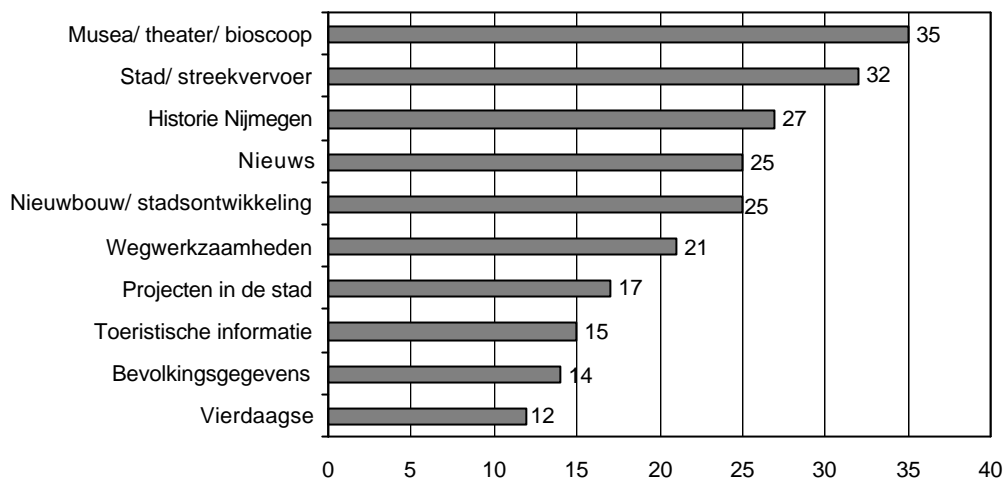
Informatie over de stad Nijmegen

De website van de gemeente is bij uitstek geschikt om informatie over de stad Nijmegen te verschaffen. Op deze manier kan de burger alle gewenste informatie over zijn stad gemakkelijk opvragen. Denk hierbij aan informatie over evenementen of bijvoorbeeld ontwikkelingen in de stad.

In de vragenlijst waren verschillende onderwerpen opgenomen die met de stad te maken hebben. Enkele hiervan zijn te zien in figuur 5.8. Men mocht drie onderwerpen aankruisen waarvan men informatie op de gemeentesite zou willen zien.

Wanneer het om informatie over de stad gaat, bestaat er naar verhouding veel interesse voor informatie over musea, theaters en bioscopen en voor het stad- en streekvervoer. Door ongeveer een derde van de Nijmegenaren worden deze onderwerpen genoemd. De Nijmegenaar heeft dus relatief veel belangstelling voor culturele informatie op het net. Relatief weinig belangstelling bestaat er voor informatie over de jaarlijkse Vierdaagse.

Fig. 5.8 Informatie over de stad Nijmegen die de burger op de website zou willen zien (in % respondenten)



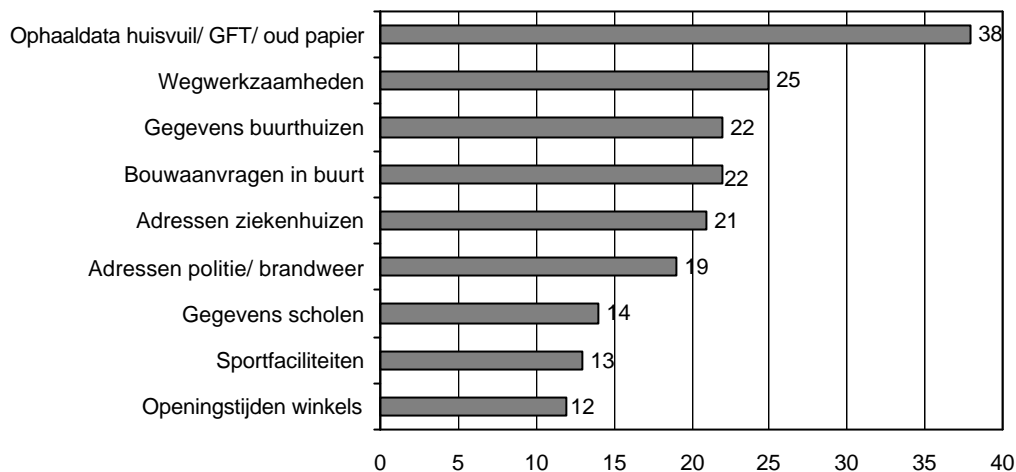
Er zijn enkele duidelijke verschillen gevonden tussen de diverse persoonskenmerken en de soort informatie over de stad Nijmegen die men graag op de website zou willen zien. Zo blijkt dat éénvijfde deel van de mensen met een lage opleiding interesse heeft in informatie over musea, theaters en bioscopen terwijl bijna de helft van de hoogopgeleiden te kennen geeft deze informatie te willen. Wanneer naar leeftijd wordt gekeken, valt op dat ouderen (65+) relatief meer informatie willen over stad- en streekvervoer (40%) dan jongeren in de leeftijd van 18 tot 24 jaar (31%). Wanneer het echter gaat om informatie omtrent musea, theaters en bioscopen wordt dit door bijna de helft van de jongeren genoemd, en door nog geen 15% van de ouderen. Ook de onderwerpen universiteit en Vierdaagse worden door jongeren meer genoemd dan door ouderen. Namelijk door respectievelijk 19% en 24% van de jongeren en door respectievelijk 4% en 3% van de ouderen.

Informatie over wijken

Naast informatie over de stad, kan de gemeentelijke website ook specifieke informatie geven over de verschillende wijken. Bijna driekwart (73%) van de burgers in Nijmegen zegt graag via de gemeentelijke website specifieke informatie te willen raadplegen over de wijk waarin men woont.

Om na te gaan welke soort informatie men over de wijk op de website zou willen hebben, zijn verschillende onderwerpen in de vragenlijst opgenomen die met de wijk te maken hebben. Enkele daarvan zijn in figuur 5.9 te zien. Men mocht drie van deze onderwerpen aankruisen waarover men informatie op de gemeentesite zou willen raadplegen. In dit verband noemen Nijmegenaren naar verhouding veel de data waarop het huisvuil, GFT en oud papier in de wijk wordt opgehaald.

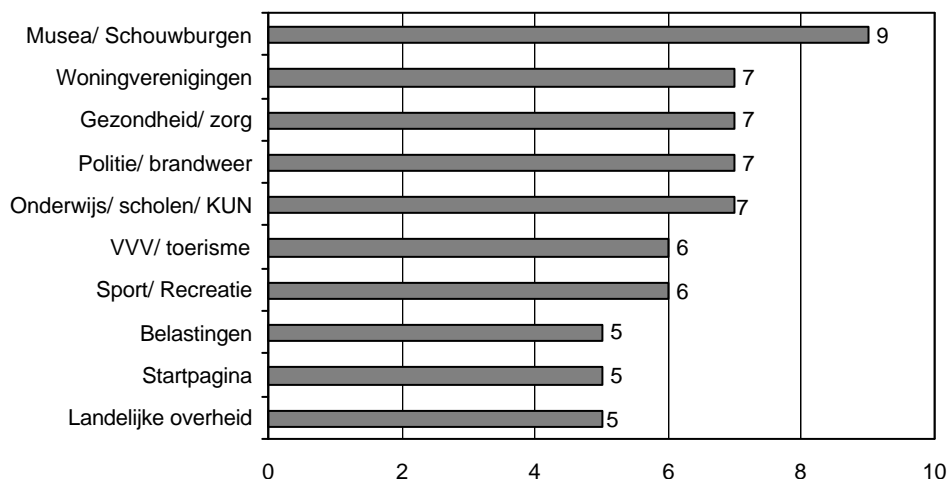
Fig. 5.9 Informatie over de eigen wijk die de burger op de gemeentesite zou willen raadplegen (in % respondenten)



Links

Het is op websites gebruikelijk om er bepaalde 'links' aan toe te voegen. Een link is een rechtstreekse verbinding met een andere website. Op deze manier kunnen links die soortgelijke onderwerpen behandelen of die meer informatie over een bepaald onderwerp geven, direct bezocht worden door de gebruiker, zonder dat deze zelf moeite hoeft te doen om de betreffende sites op te zoeken. Alleen de gegeven link, bijvoorbeeld in de vorm van een icoon hoeft dan aangeklikt te worden. Ook de gemeente kan links aan haar website koppelen. In de enquête is de vraag gesteld welke links men graag zou willen zien. Men mocht hiervoor zelf maximaal drie links in de vragenlijst opschrijven. De helft van de respondenten heeft een of meer links opgeschreven. In totaal zijn er 58 verschillende links genoemd. In fig. 5.10 staan de tien meest genoemde links. Ook hier komt wederom de culturele interesse van Nijmegenaren naar voren (relatief sterke voorkeur voor links met musea, theaters en bioscopen)

Fig. 5.10 Links naar andere websites die de burger op de gemeentesite zou willen zien (in % respondenten)



5.4 Interactie met de gemeente via internet

Naast het verschaffen van informatie, heeft internet nog een andere functie. Via internet kan de burger ook communiceren en interacteren met de gemeente. Dat wil zeggen, de burger kan via internet contact opnemen met de gemeente, bijvoorbeeld door het stellen van een vraag per email, waarna hij een antwoord terugkrijgt. Er zijn zelfs mogelijkheden om in de toekomst te gaan stemmen via internet of een debat te voeren. Hoewel de mogelijkheden van communicatie via internet groot zijn, is het de vraag of de burger wel bereid is om via internet te communiceren met de gemeente.

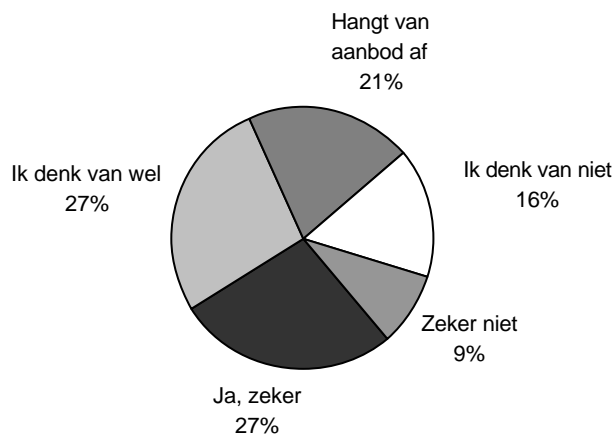
Hoe staat de burger tegenover interactie met de gemeente via internet?

In de enquête waren enkele mogelijkheden opgenomen die zich richten op de communicatie tussen de burger en de gemeente via internet. De mogelijkheden die waren opgenomen, zijn: het downloaden van gemeentelijke formulieren, het uitbrengen van een stem voor een stadsreferendum en het voeren van een politiek debat of discussie. Aan alle respondenten is gevraagd of zij denken dat zij hiervan gebruik te zullen maken wanneer de mogelijkheden zich voor zouden doen. Van de laatste twee mogelijkheden (stadsreferendum, politiek debat) was dat in 1997 ook bij alle respondenten nagegaan.

Downloaden van gemeentelijke formulieren

Ongeveer een kwart (27%) van de volwassen Nijmeegse burgers zegt zeker gebruik te maken van de mogelijkheid om gemeentelijke formulieren te downloaden, zoals bijvoorbeeld een aanvraagformulier voor subsidie.

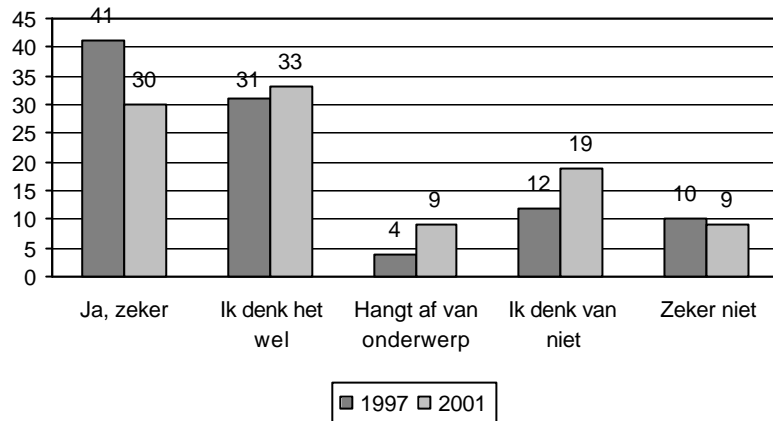
Fig. 5.11 *Is men van plan gemeentelijke formulieren te downloaden? (in % respondenten)*



Stadsreferendum via internet

Een andere mogelijkheid om internet in te zetten bij de communicatie tussen gemeenten en burgers is het uitbrengen van een digitale stem voor een stadsreferendum. Bijna een derde (30%) van de bevolking geeft aan daar zeker aan deel te nemen en eenderde (33%) denkt dat wel te doen. Het animo lijkt sedert 1997 ietwat gedaald.

Fig. 5.12 *Is men van plan deel te nemen aan een stadsreferendum (in % respondenten)*

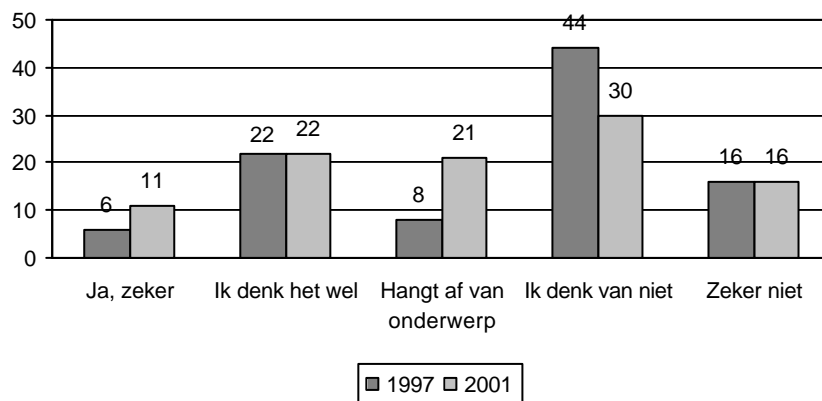


Van de personen met een hoge opleiding geeft 41% aan dat ze zeker gebruik zouden maken van de mogelijkheid om via internet een stem voor het stadsreferendum uit te brengen. Voor mensen met een lage opleiding geldt dit slechts voor 18%. Ouderen (65+) geven aan dat zij wat minder van deze mogelijkheid zouden maken dan jongeren. Van de personen vanaf 65 jaar zeg 17% dat zij er zeker gebruik van zou maken, onder personen tussen 18-45 jaar is dat 30 à 35%.

Digitaal politiek debat of discussie

Het animo om deel te nemen aan een politiek debat of discussie via internet is lager dan bij andere genoemde vormen van digitale communicatie. Slechts 11% geeft aan zeker deel te nemen.

Fig. 5.13 *Is men van plan deel te nemen aan een politiek debat of discussie op internet? (in % respondenten)*



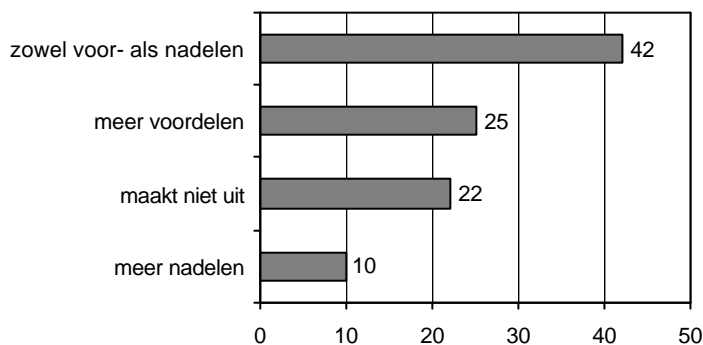
Bij de bereidheid tot deelname aan een digitaal politiek debat of discussie is er geen groot verschil in opleidingsniveau te vinden. Leeftijd speelt wel enigszins een rol. Ouderen (65 +) zijn hiertoe minder bereid. Onder de 65-plussers zegt 34% zeker niet te zullen deelnemen aan een dergelijk digitaal debat of discussie, terwijl dat onder jongeren (18-45 jaar) veel minder is, namelijk 11 à 15%.

Hoe denkt men over elektronisch enquêteren via het net?

Er is een groeiende tendens om personen via internet te ondervragen over allerlei onderwerpen. In de enquête is een vraag opgenomen die meer inzicht moet verschaffen in de houding van mensen ten opzichte van het enquêteren via internet. De vraag is gesteld of men denkt dat elektronisch enquêteren – in tegenstelling tot het persoonlijk, telefonisch of schriftelijk ondervragen – tot meer voordelen dan wel nadelen zal leiden. De vraag is meer algemeen gesteld en niet direct in relatie tot gemeentelijke enquêtering op het net, maar kan wel een indicatie geven hoe men staat tegenover het plaatsen van gemeentelijke enquêtes op het net.

In 1997 is de vraag ook gesteld, maar omdat de wijze waarop de vraag toen is voorgelegd niet helemaal vergelijkbaar is met de manier waarop dat in 2001 is gebeurd, zijn in figuur 5.14 alleen de resultaten van 2001 opgenomen. Bijna tweederde (64%) van de burgers vindt dat het elektronisch enquêteren evenveel voor- als nadelen heeft.

Fig. 5.14 *Heeft elektronisch enquêteren meer voordelen, meer nadelen of zowel voor- als nadelen? (in % respondenten)*

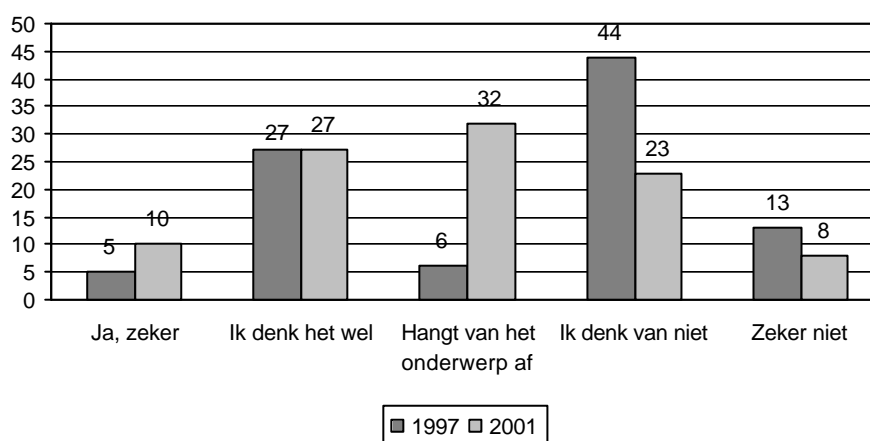


Nagegaan is of het oordeel over elektronisch enquêteren samenhangt met de intensiteit waarop men op het net is. Uit de analyses blijkt dat degenen die per maand meer uren gebruik maken van internet meer vinden dat elektronisch enquêteren meer voordelen zal opleveren dan diegenen die minder uren per maand internetten. Van de personen die per maand 25 uur of meer internetten, denkt 38% dat elektronisch enquêteren meer voordelen zal opleveren dan nadelen. Van de personen die maandelijks 5 uur of minder internetten denkt slechts 19% dat dit het geval zal zijn.

Relatie gemeentebestuurders/ burgers

Er wordt regelmatig gesteld dat de gemeente eigenlijk te ver van de burger afstaat. De gemeente zou zich niet genoeg verplaatsen in haar bevolking en daarmee niet voldoende rekening houden met de wensen en behoeften die in de samenleving leven. Kortom, de burger zou niet (voldoende) gehoord worden. Internet zou als medium een nieuwe vorm van communicatie tussen gemeentebestuurders en haar burgers teweeg kunnen brengen. Een vorm van communicatie die een verbetering in de relatie zal brengen. Bijvoorbeeld door het voeren van een in het voorgaande reeds genoemde digitaal politiek debat. Immers, de gemeentebestuurders en burgers kunnen dan rechtstreeks (maar ieder vanuit hun eigen stoel, dus zonder al te veel moeite) met elkaar in contact treden. Binnen de gemeente heerst de veronderstelling dat de relatie door middel van internet inderdaad verbeterd zal worden. Echter, hierboven kwam al naar voren dat burgers niet al te enthousiast zijn om deel te nemen aan een politieke discussie via internet. Wanneer de vraag aan alle respondenten wordt gesteld of een politiek debat of discussie op het net de relatie tussen de burger en de gemeentebestuurders zal verbeteren, antwoordt slechts 10% dat dit zeker het geval zal zijn, terwijl 8% antwoordt dat dit zeker niet zal het geval zal zijn (fig. 5.15).

Fig. 5.15 Zal een politiek debat of discussie op het net de relatie tussen gemeentebestuurders en burgers verbeteren? (in % respondenten)



Vergeleken met 1997 is de burger over dit thema positiever gestemd. Waarschijnlijk komt dit omdat het gebruik van internet meer bekend is en men er meer vertrouwd mee is geraakt. Hierdoor heeft men kennelijk ook meer vertrouwen in de mogelijkheden van het medium. De eerste drie groepen (ja, zeker, ik denk het wel, hangt van onderwerp af) kunnen worden opgevat als het potentiële bereik. In 1997 ging het in absolute zin hier om ruim 32.000 personen. In 2001 gaat het om een aanmerkelijk groter aantal, namelijk om bijna 82.000 personen.

Grote verschillen in de meningen over dit thema naar opleidingsniveau zijn er niet gevonden. Wel vinden ouderen wat meer dan jongeren dat een politiek debat of discussie op het net waarschijnlijk of zeker niet zal bijdragen aan een betere relatie tussen gemeentebestuur en burgers in de stad. Onder personen vanaf 65 jaar is dat 39%, onder personen tussen 18-45 ongeveer 20 à 30%.

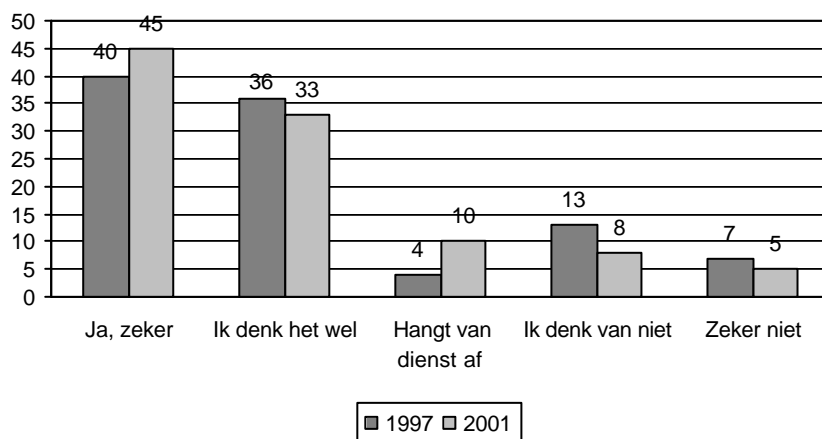
5.5 Transactie met de gemeente via internet

De communicatie tussen de gemeente en haar burger via internet kan o.a. bestaan uit het sturen van emails of het discussiëren via het net. Internet kan ook een hulpmiddel zijn bij het verrichten van transacties tussen de gemeente en haar burgers. De diensten en produkten die de gemeente nu aan haar burgers levert via de loketten op het stadhuis en andere locaties kunnen in de toekomst wellicht ook via internet gaan verlopen. Hier denken we bijvoorbeeld aan het doorgeven van adreswijzigingen (wat sinds kort al mogelijk is) of het aanvragen van een uittreksel. Het gaat niet alleen om communicatie tussen gemeente en burger, maar de gemeente levert ook een tegenprestatie in de vorm van een dienst of produkt. Het gaat hier om daadwerkelijke transacties. De mogelijkheden om op elektronische wijze dienstverlening vorm te geven worden steeds uitgebreider. De hamvraag is en blijft echter:

Hoe denkt de burger over transacties met de gemeente via internet?

In de enquête is evenals in 1997 aan alle respondenten gevraagd naar hun verwachtingen, wensen en behoeften rondom het zaken doen met de gemeente via internet. Indien de mogelijkheden zich daarvoor zouden lenen, blijkt dat een groot deel van de Nijmeegse bevolking bereid is om via internet gebruik te maken van de diensten van de gemeente. Ruim driekwart geeft dit aan. Slechts 5% zegt zeker géén gebruik te willen maken van de mogelijkheid om via internet transacties met de gemeente te doen. Vergeleken met 1997 is het percentage burgers dat zegt *geén* transacties met de gemeente via internet te willen doen gedaald. Personen in de leeftijdscategorie van 25 tot 34 jaar geven het meest aan dat ze zeker gebruik zouden maken van deze mogelijkheid (56%). Van de personen van 65 jaar en ouder geeft slechts 22% aan dat ze zeker van deze mogelijkheid gebruik zouden maken. Grote verschillen naar opleidingsniveau zijn er niet gevonden.

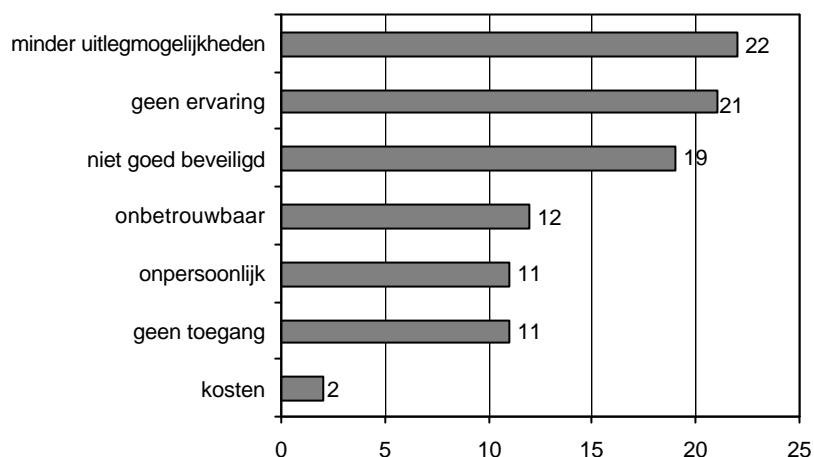
Fig. 5.16 *Zou men gebruik maken van de mogelijkheid om via internet diensten en produkten met de gemeente te regelen? (in % respondenten)*



Bij alle respondenten is nagegaan wat voor hun de belangrijkste reden zou zijn om geen diensten/produkten via internet met de gemeente af te handelen. Men mocht op deze

vraag maar één antwoord geven. Een relatief veel genoemde reden die mensen opgeven om *geen* gebruik te willen maken van internet bij het regelen van zaken met de gemeente, is dat zij op deze manier minder uitlegmogelijkheden hebben dan wanneer ze een dienst of produkt aan het loket zouden afnemen. Ook het feit dat men nog weinig ervaring heeft met internet is één van de redenen om geen aankopen via internet te willen doen.

Fig. 5.17 *Belangrijkste reden om geen diensten/produkten met gemeente via internet af te handelen (in % respondenten)*

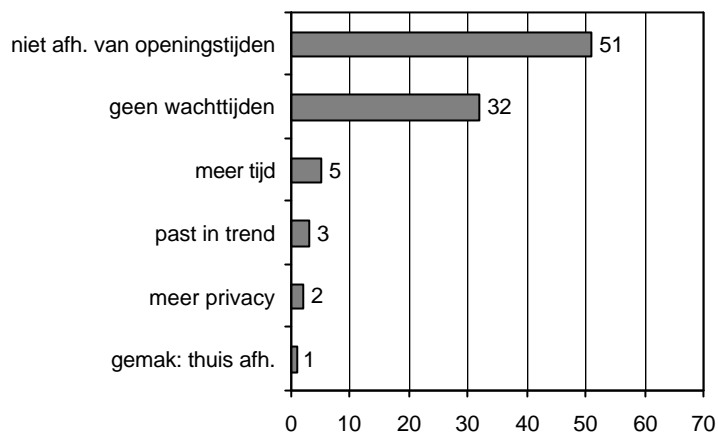


Ook is aan alle respondenten de vraag voorgelegd wat de belangrijkste reden zou zijn om wel diensten/produkten met de gemeente via internet af te handelen. Hierop mocht men eveneens maar één antwoord geven.

De meest genoemde reden om *wel* transacties via internet met de gemeente te doen is dat men dan niet afhankelijk is van de beperkte openingstijden van de gemeente (51%)⁵. Bovendien heeft men dan niet meer te maken met wachttijden voor het loket (fig. 5.18).

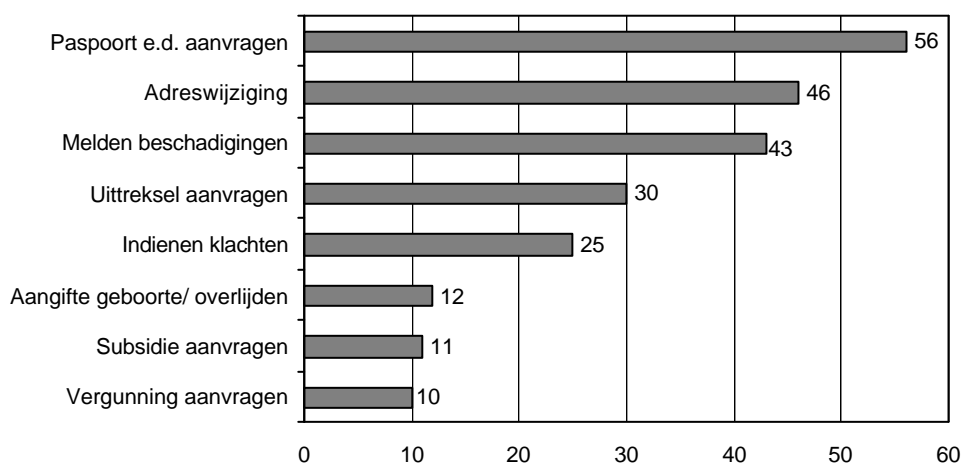
⁵ Beperkte openingstijden zijn een veelgehoorde klacht wanneer mensen wordt gevraagd naar hun waardering over de bereikbaarheid van de gemeente (R.Leenes, "De moeizame weg naar elektronische dienstverlening", in: Openbaar Bestuur, 2001-6/7).

Fig. 5.18 *Belangrijkste reden om wel diensten/produkten met gemeente via internet af te handelen (in % respondenten)*



Bij alle respondenten is geïnformeerd welke produkten of diensten men graag via internet met de gemeente zou willen regelen, indien dat in de toekomst mogelijk is. In de enquête stonden enkele produkten of diensten opgenomen die men kon aankruisen. Men mocht er maximaal drie aankruisen. Veel aangegeven worden diensten en produkten die met de afdeling burgerzaken te maken hebben. Dit is niet zo verwonderlijk, omdat hier hetzelfde geldt als voor de soort informatie die men graag op internet zou willen zien. Datgene waar de burger het meest mee te maken heeft (burgerzaken) zou men via internet willen regelen. Maar ook wordt naar verhouding veel genoemd dat men graag de mogelijkheden zou willen hebben om beschadigingen van zaken in openbare ruimte te melden (fig. 5.19).

Fig. 5.19 *Welke diensten en produkten zou men bij voorkeur via internet met de gemeente willen regelen? (in % respondenten)*

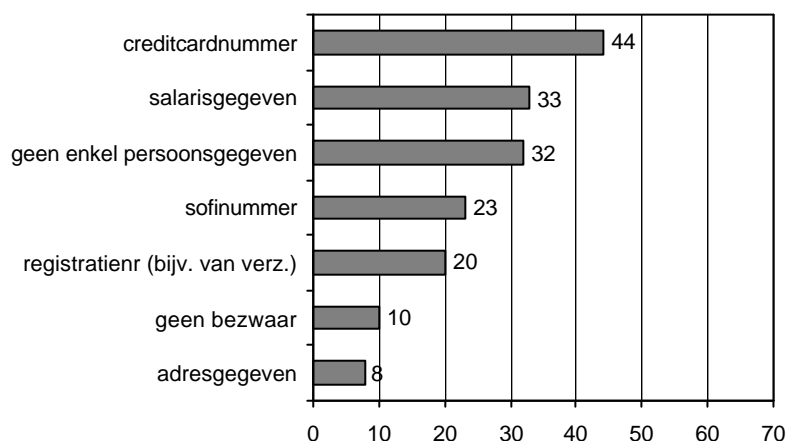


Persoonsgegevens via internet

Met het doen van zaken via internet heeft nog lang niet iedereen ervaring. Veel mensen hebben dan ook nog niet voor de volle honderd procent vertrouwen in de veiligheid van dit medium, waardoor men vaak moeite heeft om bepaalde persoonlijke gegevens via internet te verstrekken. Wanneer transacties via internet gedaan worden, is het echter een vereiste om enkele persoonsgegevens te verstrekken om de dienst of het produkt te kunnen leveren. Aan alle respondenten is gevraagd welke persoonsgegevens zij het meest bezwaarlijk vinden om via internet te verstrekken. Hooguit drie persoonsgegevens kon men hiervoor aangeven. Enkele daarvan waren in de vragenlijst opgenomen, maar men mocht ook zelf persoonsgegevens toevoegen. Dit laatste is maar in zeer beperkte mate gebeurd. De persoonsgegevens die in de vragenlijst staan opgenomen zijn in figuur 5.20 te zien.

Uit het onderzoek blijkt dat het verstrekken van een creditcardnummer het meest bezwaarlijk wordt gevonden. Ook salarisgegevens worden liever niet gegeven. Ongeveer eenderde (32%) van de volwassen burgers zegt zelfs helemaal geen persoonsgegeven via het net te willen verstrekken (fig. 5.20).

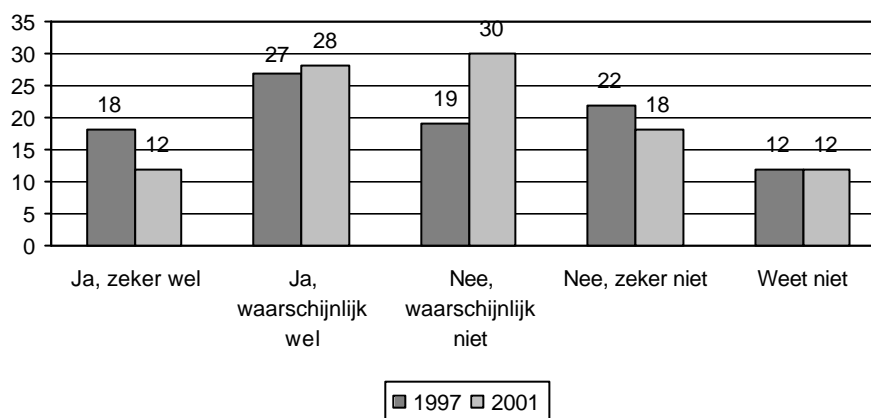
Fig. 5.20 Persoonsgegevens die men het meest bezwaarlijk vindt om via internet te verstrekken (in % respondenten)



Gemeentelijke belastingen via internet

Een mogelijkheid vorm te geven aan het uitvoeren van digitale transacties, is het betalen van gemeentelijke belastingen via internet. Aan de burgers is gevraagd of men bereid is gebruik te maken van de mogelijkheid om langs elektronische weg hun gemeentelijke belastingen te betalen. Bijna de helft (48%) van de mensen zegt dat zij dit (waarschijnlijk) niet zal doen. Een iets kleiner deel geeft aan dat ze van deze mogelijkheid (waarschijnlijk) wel gebruik zouden willen maken, namelijk 40%. De rest (12%) weet nog niet of ze op deze manier aan haar verplichtingen wil voldoen. Grote verschillen naar leeftijd en opleidingsniveau zijn er wat de mening hierover betreft niet gevonden.

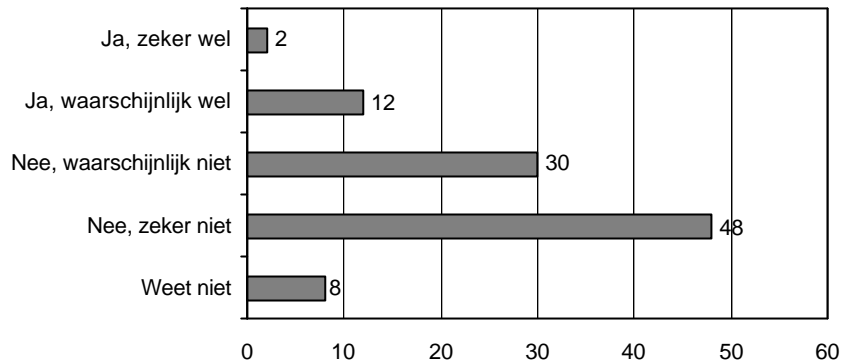
Fig. 5.21 *Zou men gebruik maken van de mogelijkheid om via internet gemeentelijke belastingen te betalen? (in % respondenten)*



Toeslag voor diensten en produkten via internet

Transacties via internet vragen om een andere manier van afhandelen en er gelden andere huishoudelijke regels dan wanneer zaken op de huidige manier bij het loket worden geregeld. Een van de punten die anders zouden kunnen zijn, is de financiële kant van digitale transacties. Het is denkbaar dat er een toeslag wordt geheven op produkten en diensten die op deze manier worden afgeleverd. Voortaan kunnen burgers allerlei zaken van thuis uit regelen, op die tijden die voor de burger zelf het beste uitkomen. Men is niet langer afhankelijk van de openingstijden op het stadhuis. Het gaat hier om een stukje gemak voor de burger en de vraag is of de burger bereid zou zijn om voor dat gemak te betalen. Meer dan driekwart van de Nijmegenaren vanaf 18 jaar geeft aan dat ze (waarschijnlijk) niet bereid is om een toeslag te betalen voor deze diensten en produkten. Ongeveer 14% zou dit (waarschijnlijk) wel doen.

Fig.5.22 *Zou men bereid zijn om voor diensten en produkten via internet een toeslag te betalen? (in % respondenten)*



Verschillen naar opleidingsniveau en inkomensgroep voor wat betreft de bereidheid tot het betalen van gemeentelijke belastingen of een toeslag voor diensten via internet, zijn niet uit het onderzoek naar voren gekomen.

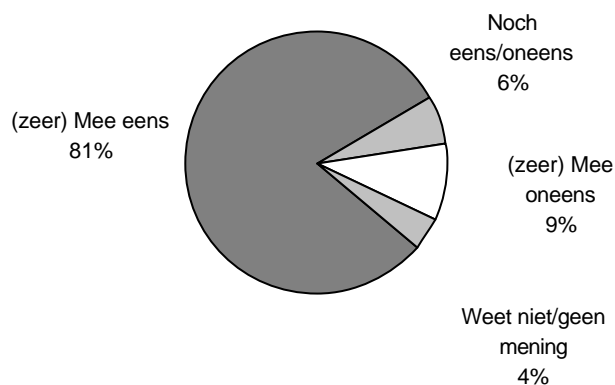
5.6 Pro-actieve dienstverlening

Al eerder kwam naar voren dat de mogelijkheden van internet steeds uitgebreider worden. Het koppelen van bepaalde gegevensbestanden kan tot zogenaamde "pro-actieve" dienstverlening leiden, waarbij de burger ongevraagd bepaalde informatie krijgt die op zijn persoonlijke situatie van toepassing is of waarbij zelfs bepaalde diensten automatisch voor de burger worden geregeld. Wederom is het van belang om te achterhalen of de burger eigenlijk wel zit te wachten op een dergelijke vorm van dienstverlening. Het is goed denkbaar dat de burger graag zelf de touwtjes in handen houdt en zelf heel goed in staat is om zijn zaken te regelen. De vraag luidt dus:

Hoe denkt de burger over pro-actieve dienstverlening?

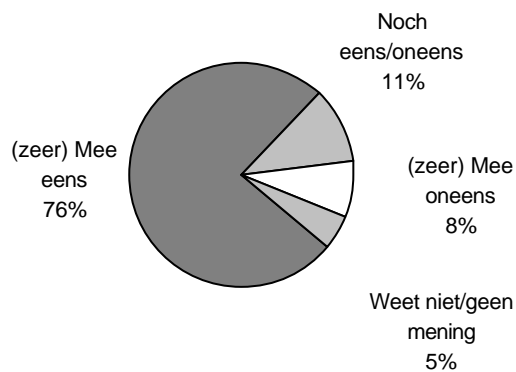
Allereerst is de burger gevraagd of hij het prettig zou vinden als hij een herinnering per email krijgt wanneer zijn paspoort of rijbewijs verlengd moet worden. (NB. Overigens wordt dit nu al gedaan bij diegenen van wie het emailadres bekend is.) Hierbij wordt dus alleen de herinnering gegeven en is het verder aan de burger zelf of hij het op tijd regelt. Een groot deel van de burgers (81%) vindt het over het algemeen prettig als men een dergelijke email zou ontvangen.

Fig.5.23 *Stelt men het op prijs via email herinneringen van de gemeente te krijgen wanneer een paspoort verlengd moet worden (in % respondenten)*



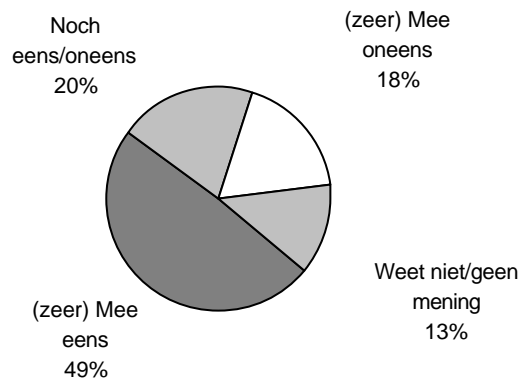
Wanneer de vraag wordt gesteld of de burger het op prijs zou stellen om op de hoogte gesteld te worden van bepaalde rechten die ontstaan als er zich een verandering in de persoonlijke omstandigheden heeft voorgedaan, is het percentage burgers dat dit prettig vindt eveneens hoog. Het gaat hierbij dus om het koppelen van verschillende bestanden die in feite los van elkaar staan. Ongeveer driekwart (76%) geeft aan graag informatie te willen wanneer er bijvoorbeeld een recht op huursubsidie is ontstaan.

Fig. 5.24 *Vindt men het prettig dat de gemeente de burger ongevraagd op bepaalde diensten en produkten wijst specifiek voor de persoonlijke situatie van die persoon (in % respondenten)*



Wanneer de gemeente nog een stap verder zou gaan en ongevraagd daadwerkelijk bepaalde transacties zou doorvoeren, is de burger beduidend minder enthousiast. Hierbij moet gedacht worden aan het bijvoorbeeld automatisch verlengen van vergunningen. Enerzijds prettig voor de burger dat hij er zelf niet meer aan hoeft te denken, anderzijds geeft hij de verantwoordelijkheid volledig uit handen. Ongeveer de helft van de bevolking (49%) geeft aan het wel prettig te vinden als de gemeente op een dergelijke manier te werk zou gaan.

Fig. 5.25 Stelt men het op prijs als de gemeente ongevraagd vergunningen automatisch zou verlengen? (in % respondenten)



5.7 Opmerkingen en suggesties over elektronische dienstverlening

Aan het einde van de enquête is aan de respondenten gevraagd of zij nog suggesties of opmerkingen hebben over de dienstverlening van de gemeente via internet. Zij mochten meer dan één suggestie of opmerking opschrijven. Ongeveer 11% van de respondenten heeft bij deze vraag iets opgeschreven. Hiervan vindt een relatief grote groep burgers het nogal belangrijk dat internet niet in plaats van de loketfuncties wordt ingezet (fig. 5.26). Deze mening heeft weinig te maken met de leeftijd van burgers, het computerbezit of internetgebruik.

Fig. 5.26 *Suggesties/opmerkingen over dienstverlening van gemeente via internet (in absolute aantallen)*

