

# Informatiebehoefte

Een kwantitatief onderzoek naar de meningen over de informatievoorziening door SV Ajax onder het SV Ajax Ledenpanel

AMSTERDAM  
December 2023

SV Ajax  
Ledenpanel



## INHOUDSOPGAVE

VOORAF **03**

HOOFDCONCLUSIE **06**

DEELCONCLUSIES **08**

VOORAF



SV Ajax  
Ledenpanel



## AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

### SV Ajax Ledenpanel

Supportersvereniging Ajax en Ruigrok NetPanel zijn in oktober 2017 het SV Ajax Ledenpanel gestart. Leden van de supportersvereniging Ajax die 18 jaar of ouder zijn, kunnen zo met SV Ajax meepraten over verschillende onderwerpen.

SV Ajax wil met de meningen van de eigen leden rekening houden met hun wensen en de Ajaxsupporters beter vertegenwoordigen. De afgelopen seizoenen vroegen wij onze leden onder andere hun mening over het lidmaatschap van de vereniging, de stadioncatering, de ervaringen met de Ajax ticketshop, het Ajax-logo, het stadionbezoek en belangenbehartiging.

Dit onderzoek richt zich op de wensen en ervaringen van onze leden met de informatievoorziening van de supportersvereniging zelf. Hoe ervaren de leden de kwaliteit van de informatievoorziening? Welke kanalen van de supportersvereniging gebruiken zij? En welke informatie missen de leden in de informatievoorziening vanuit Supportersvereniging Ajax?

#### Doel onderzoek

De onderzoeksresultaten helpen SV Ajax in het verbeteren van de eigen informatievoorziening richting de leden. De hoofdvraag van het onderzoek is:

*Hoe ervaren de leden van Supportersvereniging Ajax de informatievoorziening vanuit de supportersvereniging en hoe kan deze verbeterd worden?*

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Profiel deelnemers (n=541)

#### Geslacht

Man	89%
Vrouw	11%



#### Leeftijd

18 t/m 24 jaar	9%
25 t/m 34 jaar	36%
35 t/m 44 jaar	18%
45 t/m 54 jaar	18%
55 jaar en ouder	20%



#### Seizoenkaart

Ja	34%
Nee	66%



#### Regio

Groot Amsterdam	32%
Buiten Amsterdam	68%



#### Methode en doelgroep

Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit leden van SV Ajax. In dit rapport noemen we de doelgroep: leden. In totaal hebben 541 leden de vragenlijst helemaal ingevuld.

#### Steekproef en steekproefkader

Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van het SV Ajax Ledenpanel. Het SV Ajax Ledenpanel is het online panel van Supportersvereniging Ajax. Alle panelleden zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

## HOOFDCONCLUSIE



SV Ajax  
Ledenpanel



### **LEDEN ZIJN OVER HET ALGEMEEN TEVREDEN MET DE INFORMATIEVOORZIENING VANUIT SV AJAX MAAR ZIEN RUIMTE VOOR VERBETERING VOOR EEN AANTAL MEDIAKANALEN**

Met dit onderzoek heeft Supportersvereniging Ajax onderzoek gedaan naar de informatievoorziening richting de leden via de eigen mediakanalen. Er zijn tegenwoordig vele manieren om de leden te informeren via verschillende kanalen maar dat roept wel de vraag op welke informatie onze leden graag van ons ontvangen, welke informatie zij liever via andere kanalen halen en met welke mediakanalen wij onze leden het beste kunnen bereiken. In dit onderzoek hebben wij de leden willekeurig zes blokken met de informatiekkanalen en gevraagd hoe zij de informatie via deze kanalen ervaren en waar zij ruimte zien tot verbetering.

De leden zijn over het algemeen tevreden met de informatievoorziening vanuit de supportersvereniging, waarbij met name de informatievoorziening via ons magazine Ajax Life en de social media-kanalen goed scoren. Op het gebied van de website, de podcast en de nieuwsbrieven is er zeker nog ruimte voor verbetering. We gaan met de suggesties aan de slag.

Over het algemeen worden alle mediakanalen van de supportersvereniging regelmatig tot vaak geraadpleegd, waarbij de Ajax Life podcast als enige nog redelijk onbekend is. De leden zijn redelijk tevreden over de website Ajaxlife.nl, maar hebben wel wat verbeterpunten voor onze online omgeving. Ook vroegen we de leden naar de manier waarop zij het Ajax Life magazine lezen en of ze een voorkeur hebben voor een papieren of digitale versie. Een duidelijk meerderheid van 70% van de leden geeft aan dat zij een voorkeur hebben voor een papieren versie van het magazine. Een andere opvallende uitkomst is dat de Verenigingsniewsbrief, die sinds september elke 14e van de maand gestuurd wordt, nog erg onbekend is onder onze leden. Slechts 16% van de leden geeft aan deze de ontvangen, terwijl deze nieuwsbrief naar bijna alle leden wordt gestuurd.

Al met al een nuttig onderzoek voor ons als vereniging waarbij wij waardevolle informatie van onze leden hebben ontvangen over het gebruik van onze mediakanalen voor het informeren van onze leden.

## DEELCONCLUSIES

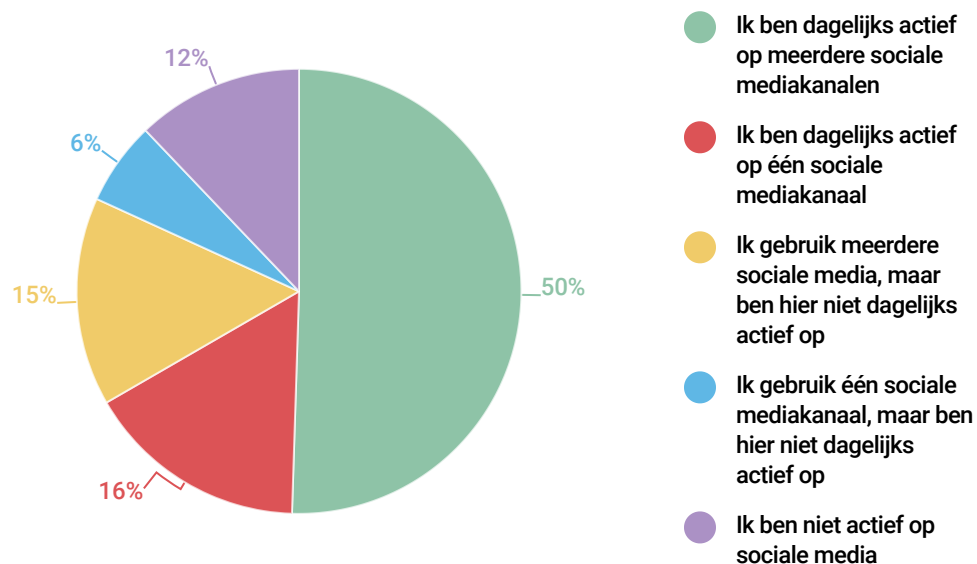




ALGEMEEN PROFIEL RESPONDENTEN

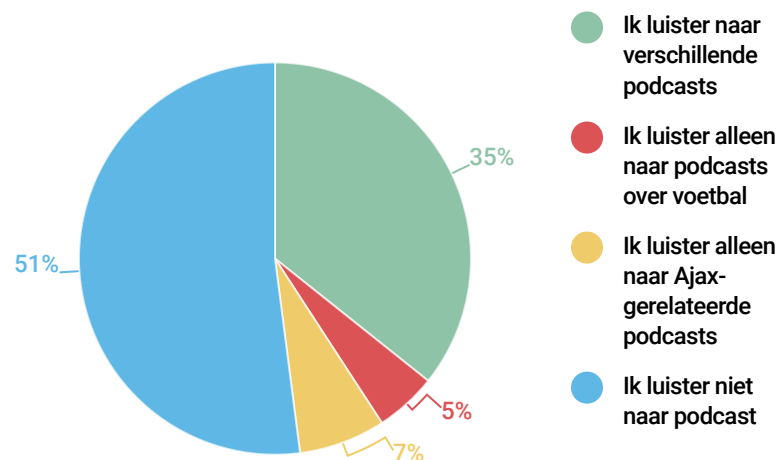
Welke omschrijving past het beste bij jou als het gaat om jouw sociale mediagedrag?

Basis: allen (n=541)



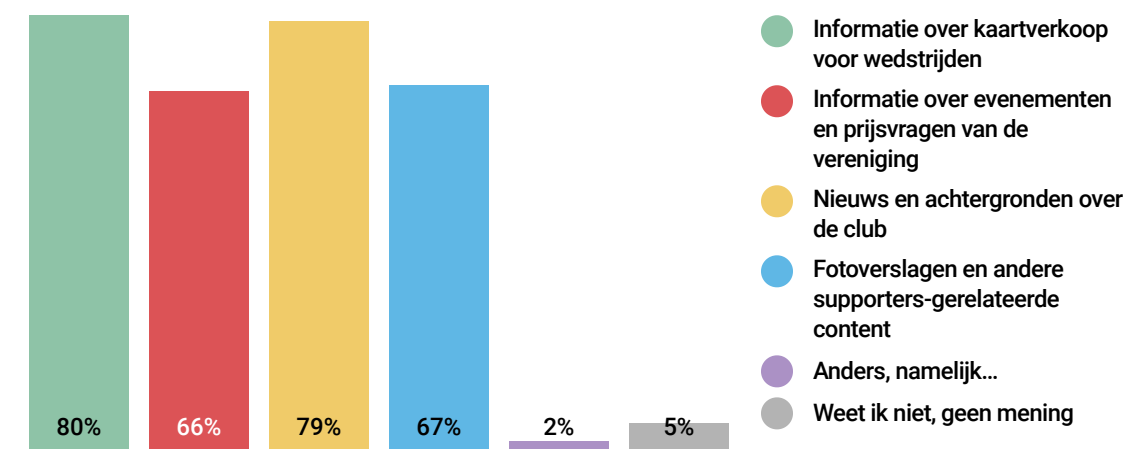
Welke omschrijving past het beste bij jou als het gaat om het luisteren van podcasts?

Basis: allen (n=541)



Welke informatie verwacht jij vanuit SV Ajax te krijgen via de verschillende informatiekanalen van SV Ajax?

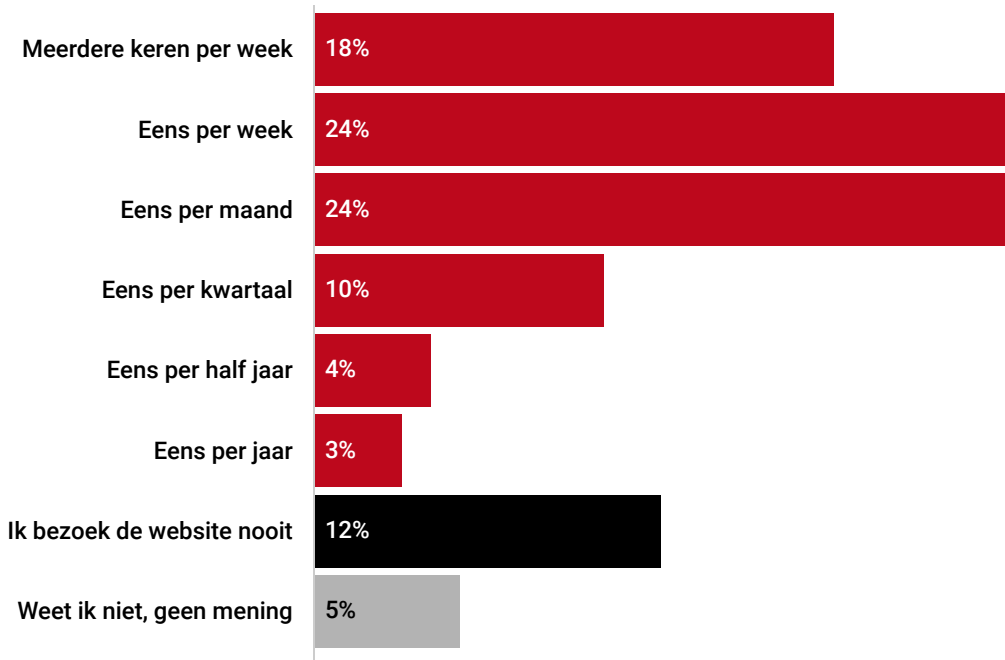
Basis: allen (n=541)



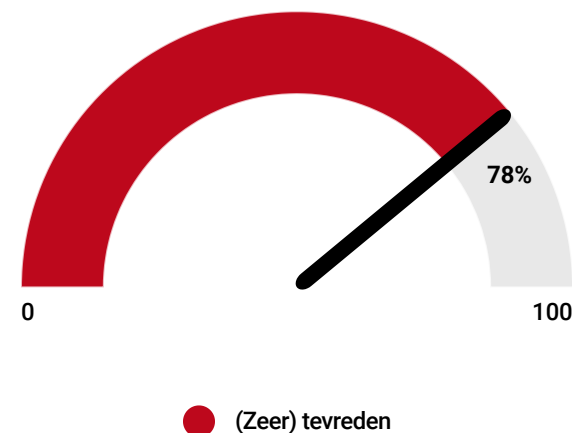
DEELCONCLUSIES

TWEEDERDE VAN DE LEDEN BEZOEKT MINIMAAL 1 KEER PER MAAND DE WEBSITE WWW.AJAXLIFE.NL

Hoe vaak heb jij de website ajaxlife.nl in het afgelopen jaar bezocht?  
Basis: allen (n=541)



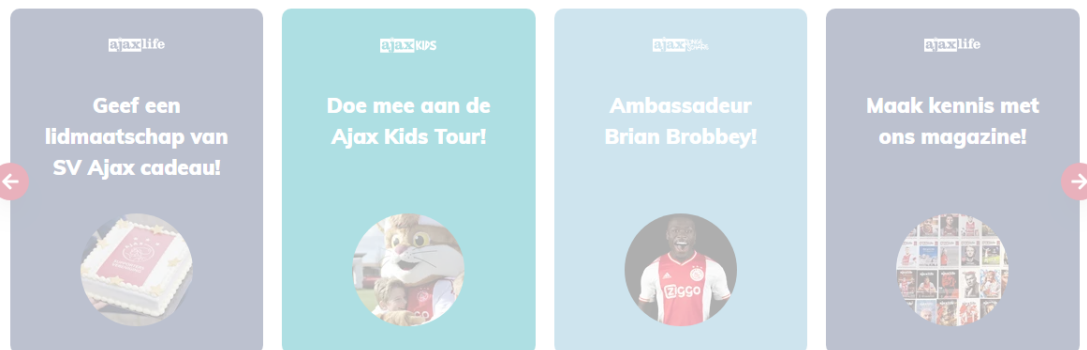
Hoe tevreden ben je over de aangeboden inhoud op de website ajaxlife.nl?  
Basis: website bezocht (n=474)



Waarom bezoek jij nooit de website ajaxlife.nl?  
Basis: bezoekt nooit de website (n=65)

- "Ik denk dat ik de info wel via de socialmediakanalen tegenkom."
- "In doe alles via de AJAX-app."
- "Ik denk er niet aan, lees wel eens links van columns."

"Had geen idee dat de site bestond, denk dat ik het altijd heb verwart met Ajax.nl."



SV Ajax  
Ledenpanel

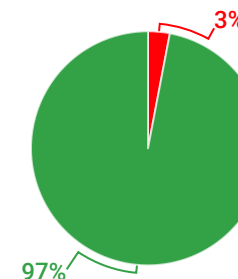


NIEUWS OVER AJAX, INFORMATIE OVER KAARTVERKOOP EN MEEDOEN AAN DE PRIJSVRAGEN ZIJN DE BELANGRIJKSTE REDENEN OM DE WEBSITE TE BEZOEKEN

Waarvoor heb jij de website ajaxlife.nl in het afgelopen jaar bezocht?  
*meerdere antwoorden mogelijk*  
 Basis: website bezocht (n=474)



Mis je iets op de website ajaxlife.nl?  
 Basis: website bezocht (n=474)



● Ja, namelijk...  
 ● Nee, ik mis niets op de website ajaxlife.nl

"Makkelijker het laatste nieuws en fotoverslagen. Vooral die fotoverslagen zijn moeilijk te vinden."

"Lange interviews spelers."

"Duidelijkheid. Net zoals Ajax.nl is de website onoverzichtelijk."

Alle prijsvragen

AJAX LIFE | AJAX JONGE SCHARE | AJAX KIDS

- 23 JANUARI 2024 **ajax** Word ballenjongen of -meisje bij Ajax Vrouwen - sc Heerenveen!
- 23 JANUARI 2024 **ajax** Reis jij als mascotte mee naar uitduel met sc Heerenveen?
- 22 JANUARI 2024 **ajax** Word ballenjongen of -meisje bij Jong Ajax - MVV!
- 22 JANUARI 2024 **ajaxlife** Win kaarten voor Ajax - PSV!
- 22 JANUARI 2024 **ajax** Win kaartjes voor Ajax - PSV!



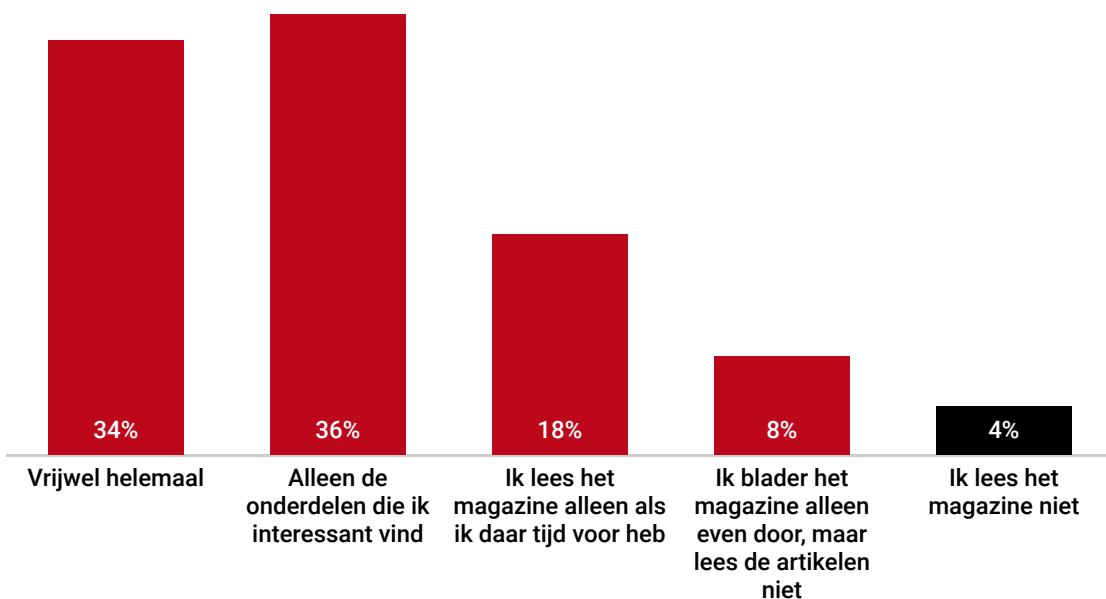
## DEELCONCLUSIES

DE LEDEN ZIJN TEVREDEN OVER DE INHOUD VAN HET MAGAZINE EN 88% LEEST HET MAGAZINE MINIMAAL GEDEELTELIJK



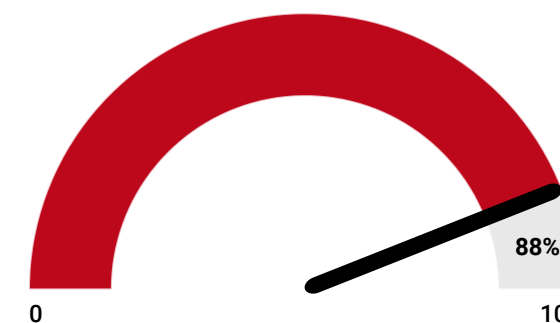
Hoe lees jij normaal gesproken het Ajax Life magazine?

Basis: allen (n=541)



Hoe tevreden ben je over de aangeboden inhoud op de website ajaxlife.nl?

Basis: bladert minimaal het magazine door (n=518)



(Zeer) tevreden

### Doelgroepverschil:

- Jongere leden lezen vaker alleen de onderdelen die zij interessant vinden, terwijl oudere leden vaker het magazine helemaal lezen.

Waarom lees jij het Ajax Life magazine niet?

Basis: leest het magazine niet (n=23)

"Mag kritischer."

"Ik vind het een onprettig om te lezen. Het krantje van vroeger las heerlijk weg, dit is té massief."

"Te weinig tijd voor."



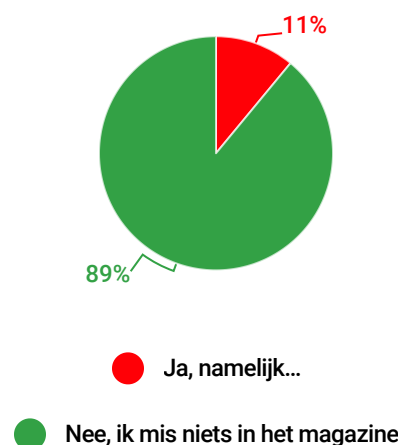
SV Ajax  
Ledenpanel



## EEN GROTE MEERDERHEID VAN DE LEDEN ONTVANGT HET MAGAZINE LIEVER OP PAPIER DAN IN DIGITALE VORM



Mis je iets in het Ajax Life magazine?  
Basis: bladert minimaal het magazine door (n=518)



"Langere diepere interviews."

"De mogelijkheid om een ingezonden stuk te sturen."

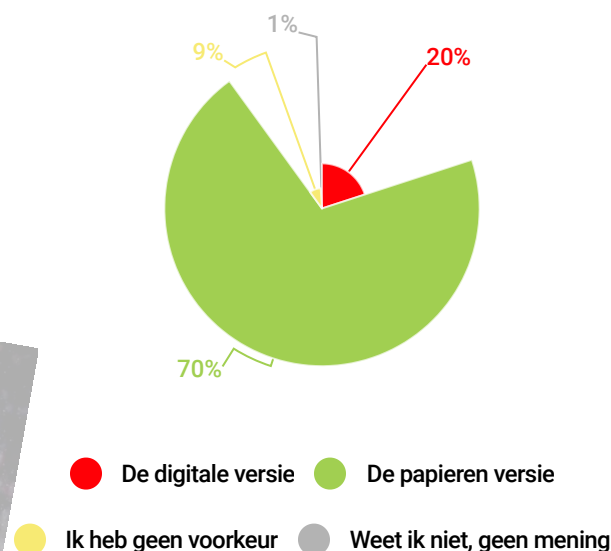
"Gekke supportersverhalen van (Europese) trips."

"Meer de supporter aan het woord."

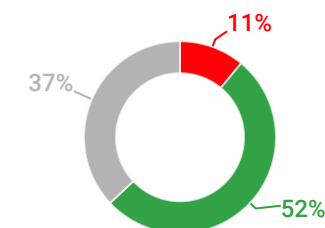
"Kritisch kanttekeningen over onze club."



Stel dat je het Ajax Life magazine vanaf nu ook als digitale versie kan ontvangen. Welke versie van het Ajax Life magazine heeft dan jouw voorkeur?  
Basis: bladert minimaal het magazine door (n=518)



Zijn er onderdelen in het magazine die volgens jou eruit mogen?  
Basis: bladert minimaal het magazine door (n=518)



● Ja, namelijk...

● Nee, alle onderdelen mogen erin blijven

● Weet ik niet, geen mening

"In gesprek met (objecten)."

"Reclame, veel te veel reclame."

"Alle Rolex-reclame, dat is niet meer van deze tijd met alle personen in financiële problemen."

Disclaimer SV Ajax: Om een magazine als Ajax Life 10 maal per seizoen uit te geven aan onze leden voor een laag bedrag is het noodzakelijk om reclame-uitingen op te nemen in ons magazine. De advertentiewerving is uitbesteed aan de uitgever en over de reclame-uitingen hebben wij beperkt zeggenschap.

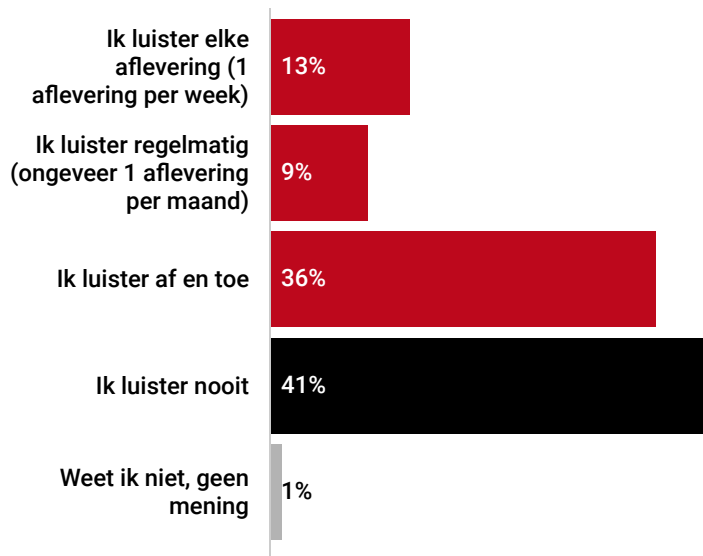
## DEELCONCLUSIES

### DE AJAX LIFE PODCAST WORDT REDELIJK BEOORDEELD MAAR IS NOG NIET BEKEND EN WORDT DUS NIET HEEL VEEL BELUISTERD



Hoe vaak luister jij naar de Ajax Life podcast?

Basis: luistert naar podcast, beantwoord bij algemene vragen (n=259)



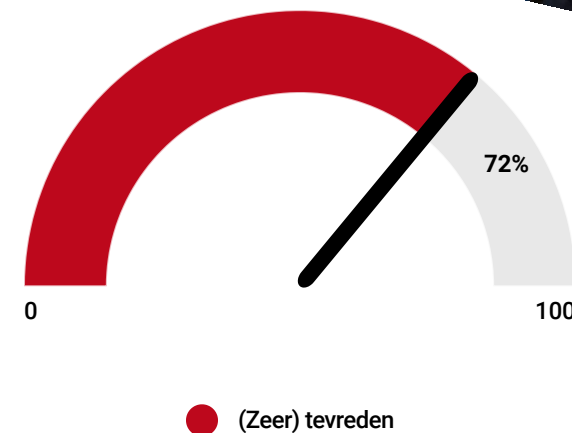
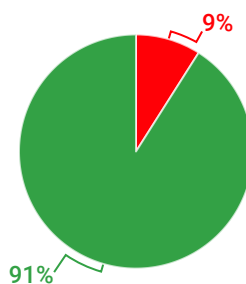
Hoe tevreden ben je over de inhoud van de Ajax Life podcast?

Basis: luistert naar de podcast (n=166)



Mis je iets in de Ajax Life podcast?

Basis: luistert naar de podcast (n=166)



Waarom luister jij nooit naar de Ajax Life podcast?

Basis: luistert niet naar de podcast (n=375)

"Heerlijke podcast. Mag alleen van mij soms een klein beetje kritischer richting Ajax zelf. Zowel op sportief gebied maar ook zeker op supportersgebied."

"Erg veel mening. Iets vaker een gast zou tof zijn."

"Ik mis 'random' supporters. De vaste mensen bezoeken ook de wedstrijden maar voor de afwisseling is het leuk om mensen uit te nodigen die dan wel ergens in de Arena zitten of ook uitwedstrijden bezoeken."

"Had geen idee van het bestaan. Luister wel naar andere Ajax-podcasts (Kale en Kokkie, Pantelic-podcast, Pak Schaal)."

"Andere podcast zijn interessanter of hebben meer mijn voorkeur/aandacht."

"Teveel keuze in podcastlandschap. Ik luister reeds 2 Ajax podcasts, dat is wel voldoende per week."

● Ja, namelijk...

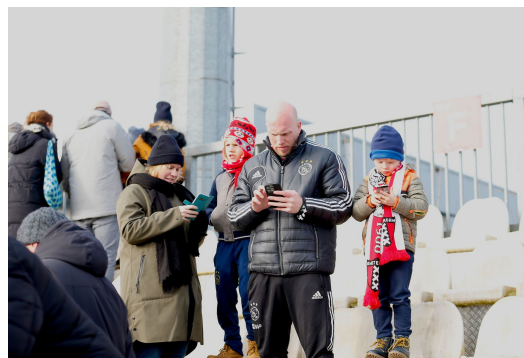
● Nee, ik mis niets in de podcast

SV Ajax  
Ledenpanel

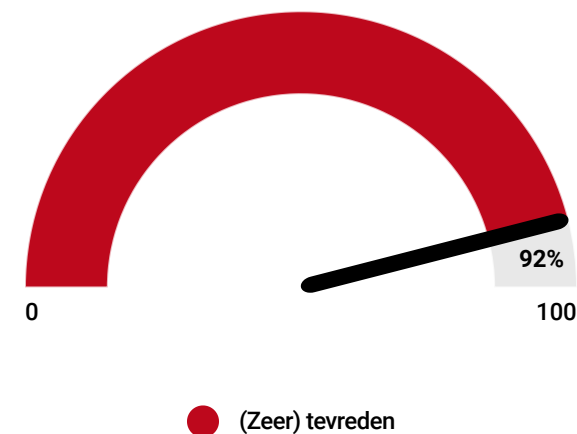
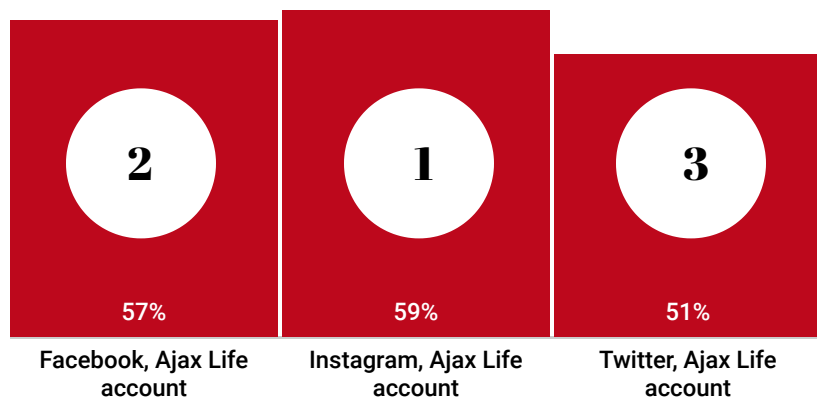


DE INHOUD VAN DE SOCIALE MEDIAKANALEN VAN SV AJAX WORDT GOED BEOORDEELD EN 90% VAN DE SOCIALE MEDIAGEBRUIKERS VOLGT EEN VAN DE SV AJAX SOCIALE MEDIAKANALEN

Welke sociale mediakanalen van SV Ajax volg jij?  
*meerdere antwoorden mogelijk*  
 Basis: actief op social media, beantwoord bij algemene vragen (n=470)



Hoe tevreden ben je over de aangeboden inhoud op de sociale mediakanalen van SV Ajax die jij volgt?  
 Basis: volgt 1 of meer SV Ajax social media kanalen (n=438)



- Youtube 21%
- Ik volg geen van de SV Ajax sociale mediakanalen 10%
- Facebook, Ajax Kids Club account 3%
- Instagram, Ajax Kids Club account 3%

Waarom volg jij geen van de sociale mediakanalen van SV Ajax?  
 Basis: actief op social media, beantwoord bij algemene vragen (n=47)

"Ik volg de website van de SVA op mijn mobiele telefoon. Dat voldoet voor mij prima. Ik ben niet zo'n gebruiker van sociale mediakanalen in het algemeen."

"Volg alleen het algemene Ajax kanaal."

"Ik zie en gebruik de socials alleen als communicatiemiddel. Met Ajax heb ik tot nu toe weinig te communiceren."

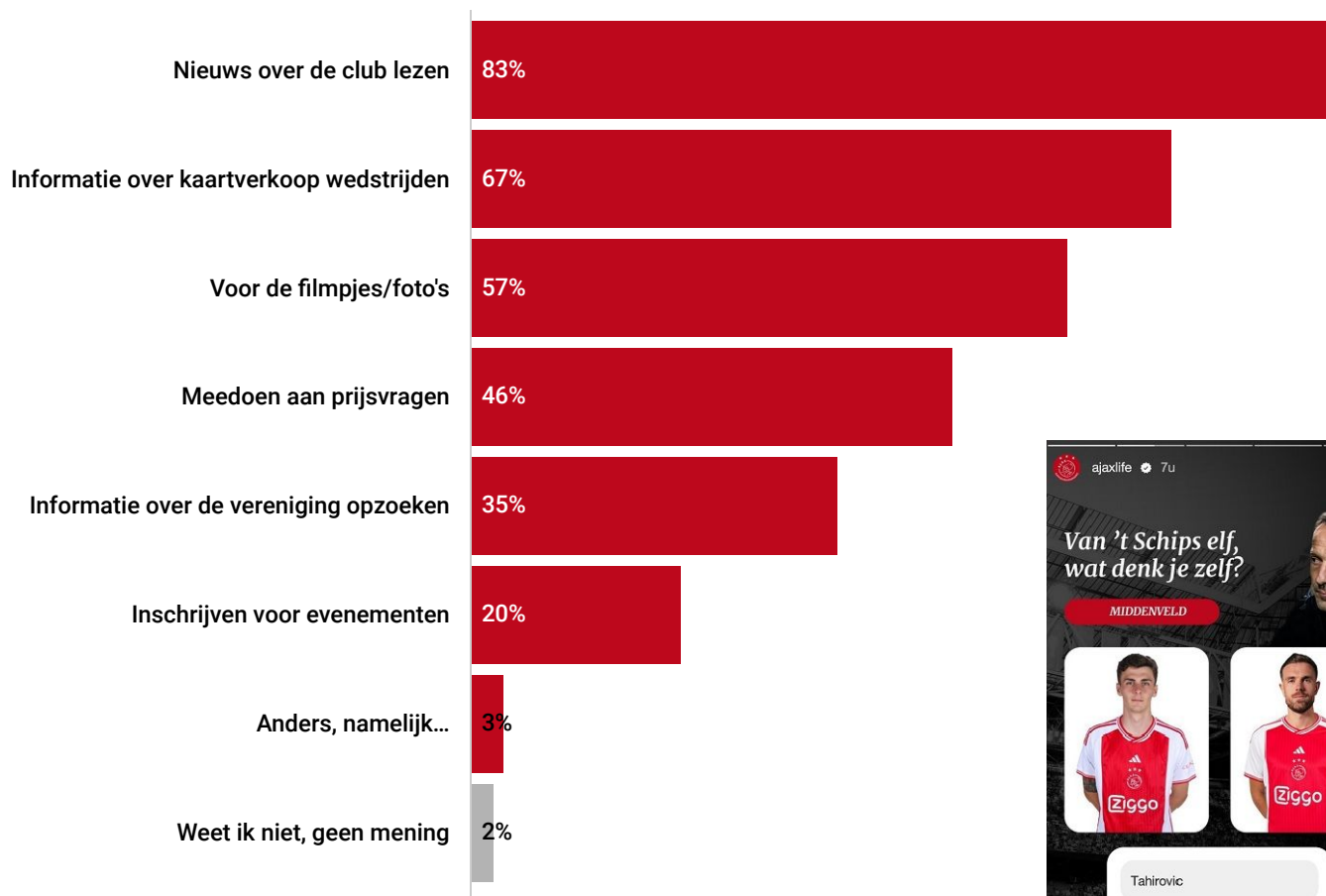
"Geen belangstelling voor het type informatie."



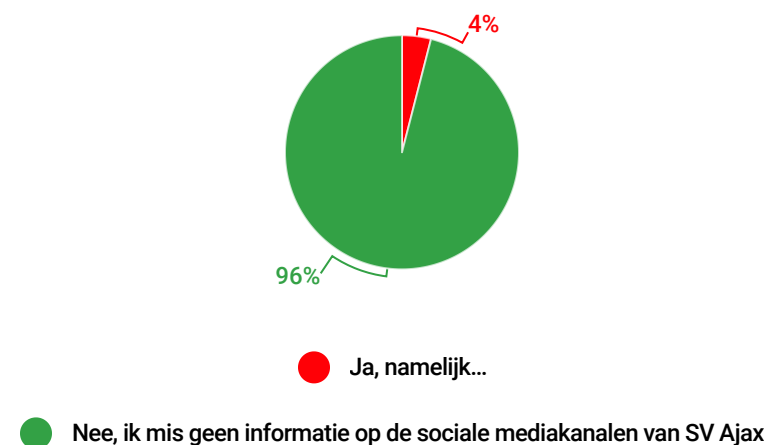
## DEELCONCLUSIES

### NIEUWS OVER DE CLUB IS VERUIT DE BELANGRIJKSTE REDEN OM DE SV AJAX SOCIALE MEDIAKANALEN TE VOLGEN

Waarom volg jij (een van) de sociale mediakanalen van SV Ajax?  
 Meerdere antwoorden mogelijk  
 Basis: volgt 1 of meer SV Ajax social media kanalen (n=438)



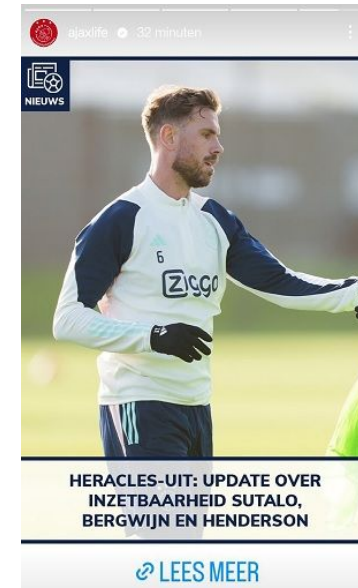
Mis je bepaalde informatie op de sociale mediakanalen van SV Ajax?  
 Basis: volgt 1 of meer SV Ajax social media kanalen (n=438)



"Niet iedereen zit op X dus mis ik vaak de aankondigingen voor de uit kaartverkoop."

"Verenigingszaken die bij een supportersvereniging horen."

"Veel meer nieuws ook wat betreft de jeugd."



SV Ajax  
 Ledenpanel



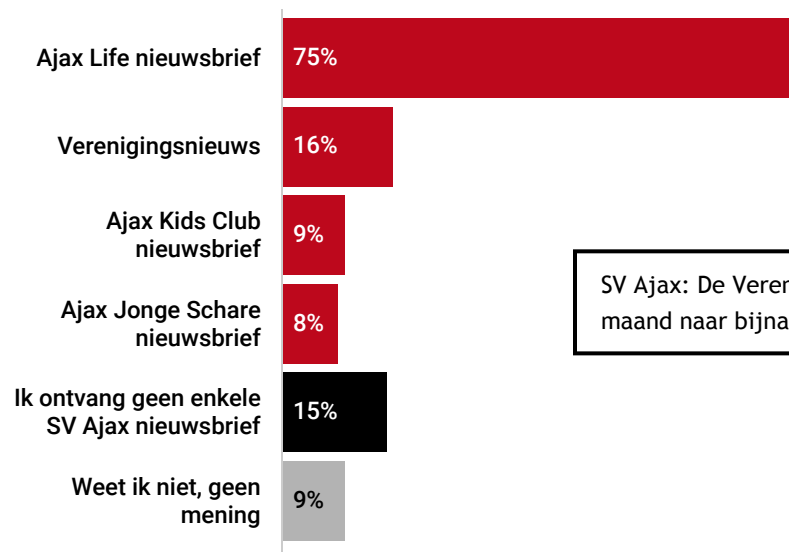


DE LEDEN VINDEN DAT DE INHOUD VAN DE NIEUWSBRIEVEN BETER KAN EN DE VERENIGINGSNIEUWSBRIEF IS NOG ERG ONBEKEND ONDER DE LEDEN

Welke SV Ajax nieuwsbrieven ontvang jij?

Meerdere antwoorden mogelijk

Basis: allen (n=541)



SV Ajax: De Verenigingsnieuwsbrief wordt sinds september elke 14e van de maand naar bijna alle leden van de Supportersvereniging gestuurd.

Waarom heb jij je op geen van de SV Ajax nieuwsbrieven geabonneerd?

Basis: ontvangt geen SV Ajax nieuwsbrieven (n=81)

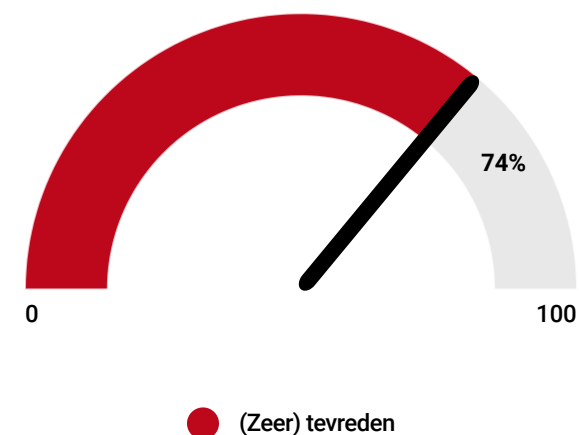
"Geen behoefte aan. Als ik informatie nodig heb of iets wil lezen, zoek ik dit zelf op."

"Ik krijg al voldoende informatie over Ajax via andere kanalen."

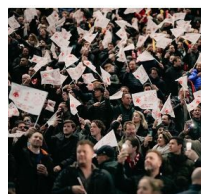
"Ik vind alle info die ik nodig heb op jullie site. Ik heb een nieuwsbrief niet nodig."

Hoe tevreden ben je over de aangeboden inhoud in de SV Ajax nieuwsbrieven die jij ontvangt?

Basis: ontvangt 1 of meerdere nieuwsbrieven (n=461)



Speciaal voor jou //



Reminder: Informatie kaartverkoop Ajax - FK Boda/Glimt  
Ajax vervolgt het Europese avontuur na de winterstop in de Conference League. Er staan twee duels met FK Boda/Glimt op het programma. Hoog tijd om info over de kaartverkoop voor de thuiswedstrijd met jullie te delen.



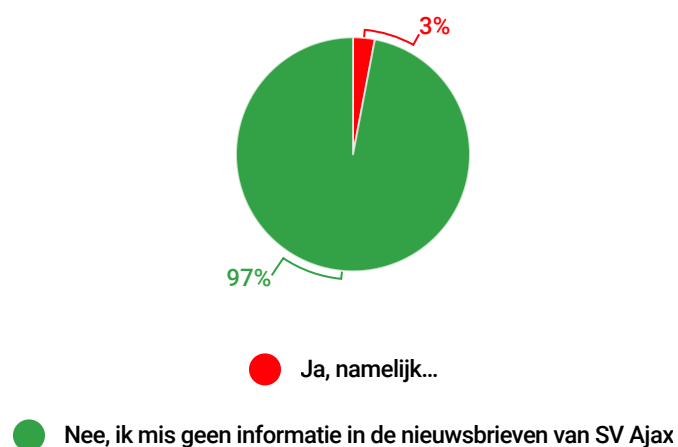
Humor en zelfspot prima remedie na zwaar Ajaxjaar  
Ajax heeft een beroerd jaar achter de rug. Onze nieuwsjaarsconferentie droeg dan ook de toepasselijke naam 'SV Ajax: de tranen van 2022'. Toch werd er maandag volop gelachen in De Kleine Komedie. Via hebben foto's, een aflevering

## DEELCONCLUSIES

### ONDANKS DAT DE NIEUWSBRIEVEN INHOUDELIJK NIET HEEL GOED BEOORDEELD WORDEN, MISSEN DE LEDEN GEEN SPECIFIEKE INFORMATIE IN DE NIEUWSBRIEVEN

Mis je bepaalde informatie in de nieuwsbrieven van SV Ajax?

Basis: ontvangt 1 of meerdere nieuwsbrieven (n=461)



"Vaak is de nieuwsbrief een samenvatting wat op de site te vinden is. Vooraf duidelijk communiceren voor kaartverkoop thuis- en uitwedstrijden is wenselijk."

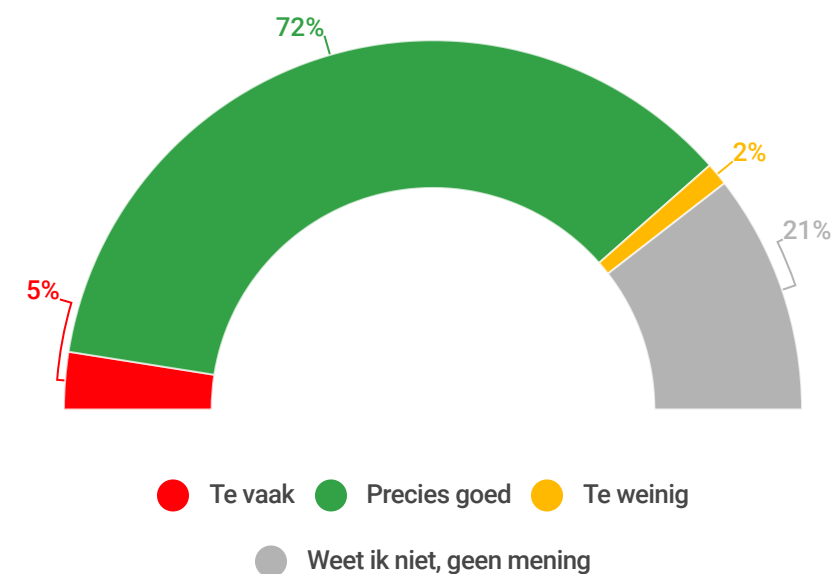
"Aandacht voor Resale."

"De parkeer mogelijk heden om bv een abonnement te kunnen nemen als seizoenkaarthouder."

"We kunnen nu niet meer om de vrouwen heen. Hebben die een eigen nieuwsbrief?"

Wat vind je van de frequentie van de nieuwsbrieven?

Basis: ontvangt 1 of meerdere nieuwsbrieven (n=461)



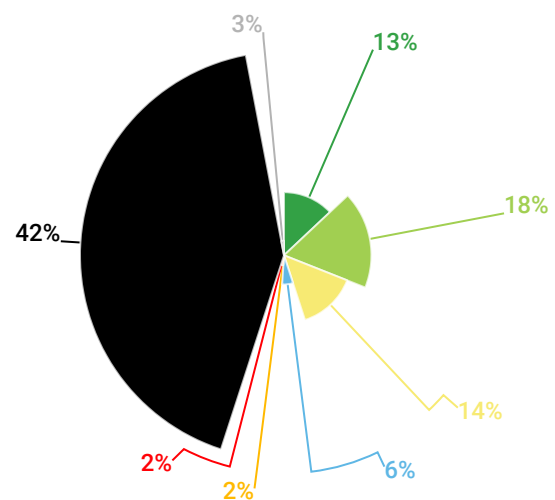
SV Ajax  
Ledenpanel



## DEELCONCLUSIES

45% VAN DE LEDEN GEBRUIKT DE AJAX LIFE APP EENMAAL PER MAAND OF VAKER, 42% VAN DE LEDEN GEBRUIKT DE AJAX LIFE NOOIT

Hoe vaak heb jij in het afgelopen jaar de Ajax Life app gebruikt?  
Basis: allen (n=541)

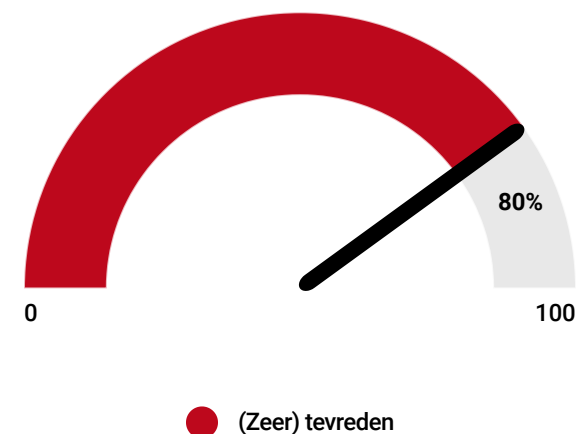


- Meerdere keren per week
- Eens per week
- Eens per maand
- Eens per kwartaal
- Eens per half jaar
- Eens per jaar
- Ik gebruik de app nooit
- Weet ik niet, geen mening

Waarom gebruik jij nooit de Ajax Life app?  
Basis: gebruikt de Ajax Life app niet (n=229)

- "Geen behoefte aan, de Ajax app is voldoende."
- "Ik gebruik X sneller dan de app."
- "Niet op de hoogte van het bestaan (maar heb ook niet het idee iets te missen)."
- "Wist niet eens dat die bestond."
- Mis je iets in de Ajax Life app?  
Basis: gebruikt Ajax Life app (n=312)

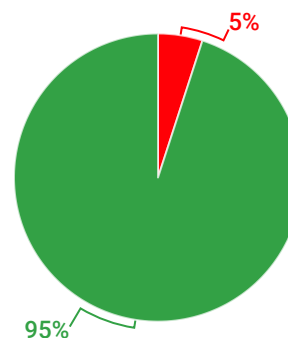
Hoe tevreden ben je over de aangeboden inhoud in de Ajax Life app?  
Basis: gebruikt Ajax Life app (n=312)



"Dat de ajax poule gewoon weer in de app komt."

"Een gedeelte met foto's en verhalen van fans."

"Niet altijd actueel. Mag best kritischer. Meer verversing van nieuws."



- Ja, namelijk...
- Nee, ik mis niets in de Ajax Life app

SV Ajax  
Ledenpanel



## DEELCONCLUSIES

### HEB JIJ NOG OPMERKINGEN OVER DE INFORMATIEVOORZIENING VAN SV AJAX VIA DE VERSCHILLENDE MEDIAKANALEN?

"Wees eens wat kritischer naar wat er gebeurt met de club. Dit zou een beter en realistischer beeld geven."

"In het Ajaxmagazine staan sommige artikelen met witte letters in een rood kader. De letters zijn te dun om goed te kunnen lezen."

"Bericht dat het bij Ajax in de Johan Cruijff Arena verboden is om te roken."

"Goede kritische Ajax Podcast. Dat zou geweldig zijn."

"Herinneringen op X als kaartverkoop voor SVA bijna begint vind ik altijd fijn, al heb ik wel de notificaties aan van Ajax Fancare."

"Ja ik zou graag elke aflevering een update willen van de nieuwe toekomst. Hoe ziet die eruit en zo."

"Wees transparant over onze mooie club. Ook over de pijnpunten. Informeer eerder en actueler over de problemen, beleid, waar iedereen mee bezig is."

"De berichten in de nieuwsbrief mogen uitgebreider worden en compleet zodat je niet voor elk nieuwsonderwerp doorgelinkt hoeft te worden."



**SV Ajax**  
**Ledenpanel**

