

Evaluatie Jaarboek Monitoring Rijkswateren 1995-1998

Onderzoek naar waardering en gebruik

1 augustus 2000

Evaluatie Jaarboek Monitoring Rijkswateren 1995-1998

Onderzoek naar waardering en gebruik

1 augustus 2000

R.Breukel

L.A. Meursing

Werkdocument RIZA 2000-117X

Werkdocument RIKZ 2000-117X

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Over vernieuwingen	4
Wie zijn de gebruikers?	5
Hoe vaak wordt het jaarboek gebruikt?	7
Hoe is de waardering?	8
Aan welk medium geeft men de voorkeur?	9
Conclusies en aanbevelingen	10

Over vernieuwingen

Het Jaarboek Monitoring Rijkswateren heeft een lange historie. De *Verzameltabellen der waterhoogten* (vanaf 1854) en het *Jaarboek der waterhoogten* (vanaf 1918) kunnen worden gezien als de voorloper van het huidige jaarboek dat door RIZA en RIKZ in opdracht van het Hoofdkantoor van de Rijkswaterstaat wordt uitgegeven. In de twintigste eeuw, maar vooral met de opkomst van het milieubewustzijn heeft de monitoring van de Rijkswateren zich sterk ontwikkeld en uitgebreid. In de jaarboeken vinden we deze ontwikkelingen duidelijk terug, soms met kleine stapjes, soms met radicale vernieuwingen. Zo worden vanaf 1987 de resultaten van de chemische monitoring en vanaf 1991 die van de biologische monitoring toegevoegd. Met de editie 1995 is de laatste grote vernieuwing geïntroduceerd: een driedelige uitgave bestaande uit de verhalende Kroniek, het boek Kengetallen als naslagwerk en tabellenboek en een cd-rom met het PC-programma de Presentator, waarmee alle MWTL kengetallen bekeken of door de gebruiker zelf gebruikt kunnen worden. Ieder deelproduct richt zich op een bepaalde doelgroep, maar het gehele jaarboek kan ook in een fraaie cassette worden besteld. Vanaf 1997 is het jaarboek ook op internet aanwezig (waterland.net/jmr), waar digitale versies vanaf 1995 kunnen worden bekeken.



1854-1885

1986-1994

1995-1998

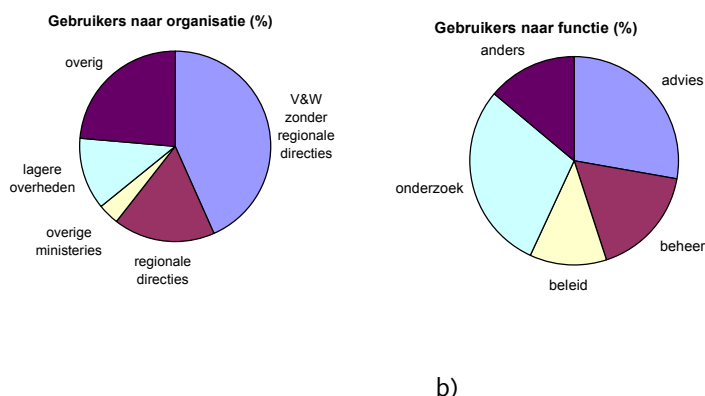
In het najaar van 1998 is een telefonische enquête gehouden onder de klanten van het jaarboek. Doel van dit onderzoek was om de vernieuwing vanaf editie 1995 te evalueren en om inzicht te krijgen in het gebruik en het profiel van de gebruikers. In het najaar van 1999 is een schriftelijke enquête gehouden. De belangrijkste doelstelling van dit tweede onderzoek was om na te gaan welke voorkeuren en mogelijkheden gebruikers hebben als het gaat om verschillende media (drukwerk, cd-rom, internet) waarop de delen van het jaarboek verschijnen.

Deze twee onderzoeken tezamen geven inzicht in wie de gebruikers zijn, het gebruik en wat zij van het product vinden. De belangrijkste conclusies uit beide onderzoeken worden hier op een rij gezet.

Voor de telefonische enquête in 1998 is een vragenlijst met 24 vragen afgenomen bij 300 ontvangers van het jaarboek. De schriftelijke enquête is verzonden aan 491 gebruikers, van wie 259 de vragenlijst hebben geretourneerd. De onderzoeksresultaten zijn door BSC verwerkt en geanalyseerd. De steekproef levert bij beide onderzoeken een representatief beeld op van de mening van de gebruikers.

Wie zijn de gebruikers?

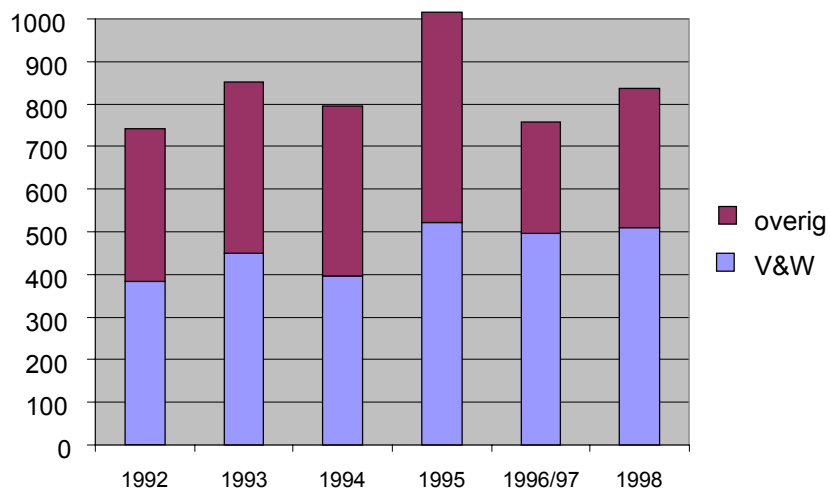
Natuurlijk vinden we de gebruikers in de eerste plaats binnen het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Zo'n 60% werkt bij Rijkswaterstaat, het grootste deel hiervan bij de specialistische diensten (zie figuur 1a). Andere ministeries kennen betrekkelijk weinig gebruikers terwijl lagere overheden – provincies, gemeenten water- en zuiveringsschappen – zo'n 12% van het klantenbestand vormen. Onder de categorie overig zijn vooral particulieren goed vertegenwoordigd, verder worden de boeken met name door onderwijsinstellingen, onderzoeksinstituten en buitenlandse overheden besteld. De geënquêteerden is gevraagd in welke functiegroep zij werkzaam zijn, waarvan de verdeling in figuur 1b is weergegeven.



Figuur 1. Gebruikers naar organisatie en naar functie (Bron: Telefonische enquête 1998, N=300).

Sinds 1992 schommelt het aantal bestellingen tussen 750 en 850 exemplaren (figuur 2). Hierbij moet worden opgemerkt dat editie 1995 eruit springt omdat naast de bestelde boeken ook ongevraagd exemplaren onder de doelgroep zijn verspreid.

Het jaarboek is overigens gratis verkrijgbaar binnen het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, overige klanten betalen met ingang van de gecombineerde editie 1996/97 een (drempel)bedrag. Hierdoor is het aantal afgenomen exemplaren buiten het Ministerie van Verkeer en Waterstaat teruggelopen, is er bij de editie 1998 weer sprake van een toename (zie figuur 2).



Figuur 3. Aantal verstuurde jaarboeken. (Bron: Basis/InfoDesk RIKZ)

De gebruikersgroep van het jaarboek bestaat uit een min of meer vaste kern en een deel steeds wisselende klanten. Bij het verzenden van het jaarboek wordt een bestelformulier meegezonden waarmee de volgende editie kan worden besteld. Ten tijde van het onderzoek eind 1998 zegt ruim 60% de volgende editie (die dan bijna verschijnt) te hebben besteld. Van degenen die het jaarboek dan nog niet hebben besteld geeft een groot deel aan "er nog niet aan toegekomen te zijn" (38,1%), bij een kleine 15% speelt de prijs een rol (te duur) en 19% zegt het jaarboek eenmalig te hebben besteld.

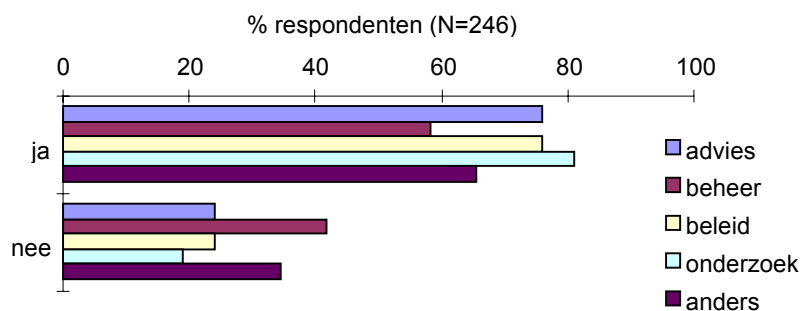
Hoe vaak wordt het jaarboek gebruikt?

Bijna de helft zegt 1 tot en met 5 keer het jaarboek te hebben gebruikt. Ruim 30% gebruikt het jaarboek vaker - waarvan de helft meer dan 10 keer - en ongeveer 23% gebruikt het niet. Het percentage klanten dat het jaarboek zegt te gebruiken is in 1999 zo'n 5% lager dan een jaar eerder. Onder de vaste klanten van het jaarboek ligt het gebruik hoger dan bij de meer incidentele gebruiker.

Kengetallen

Meer dan 70% van de in 1998 ondervraagden heeft het boek Kengetallen ingezien of gelezen waarvan twee derde onderwerpen kan noemen waarover men gelezen heeft. Drie kwart van deze groep gebruikt het boek als bron; dit komt overeen met 58% van alle ontvangers van het jaarboek.

Kengetallen wordt het meest gebruikt door onderzoekers, gevolgd door de sectoren beleid en advies, het minst ten behoeve van beheer.



Figuur 4. Heeft u het boek met kengetallen ingezien of gelezen?
(Bron: : Telefonische enquête 1998)

Kroniek

De Kroniek wordt door 60% van de klanten deels of geheel gelezen, de rest leest hem niet. Onderzoekers en beleidsmakers hebben meer belangstelling, door beheerders wordt de Kroniek relatief minder gelezen. Van de lezers kan ongeveer een derde onderwerpen noemen, een derde zegt de gehele Kroniek te hebben gelezen en een derde weet geen onderwerp te noemen.

Presentator

De eerste versie van de Presentator, onderdeel van het jaarboek 1995, is in 1998 door iets meer dan 36% gebruikt, 60% heeft de Presentator niet gebruikt. Men is gevraagd waarom niet. Een kwart heeft geen interesse, 20% heeft geen cd-rom speler en ruim 30% zegt er nog niet aan toegekomen te zijn. Het gebruik is overigens het laagst bij de lagere overheden (bijna 20%) en het hoogst bij onderzoekers (bijna 42%). Het gebruik van de Presentator blijkt bij het onderzoek in 1999 nagenoeg op hetzelfde niveau te liggen. Het merendeel van de gebruikers van de Presentator is ook gebruiker van het boek Kengetallen.

Internet

Eind 1998 zijn de internet en de intranet site van het jaarboek nog tamelijk onbekend: 12% heeft de site wel eens bezocht. Medewerkers van Verkeer en Waterstaat hebben de site wat vaker bezocht dan niet-medewerkers (15,7% tegen 6,9%).

Hoe is de waardering?

Zeven van de tien ondervraagden vinden in het algemeen het jaarboek nieuwe stijl (dus vanaf 1995) positief in vergelijking met de jaren er voor, minder dan één procent vindt de nieuwe uitvoering ' te luxueus', de rest heeft geen mening. Bijna 87% vindt de vormgeving van het totale jaarboek redelijk mooi dan wel mooi en niemand geeft aan het niet mooi te vinden.

Kengetallen

Men vindt het boek Kengetallen behoorlijk volledig. Drie kwart van de klanten die Kengetallen hebben gelezen hebben geen onderwerpen gemist. Wel wil men soms over specifieke onderwerpen uitgebreidere informatie (met name bij biologische onderwerpen).

De gebruikers vinden het over het algemeen duidelijk (70%) of redelijk duidelijk (18,5%) waar ze gegevens in het boek Kengetallen kunnen vinden. Ruim twee derde is van mening dat de gepresenteerde gegevens accuraat en betrouwbaar zijn, 5.7% vindt dat ze dat niet zijn en een kwart heeft geen mening. Overigens valt op dat naarmate de gebruiker het boek kengetallen vaker gebruikt men de accuraatheid en betrouwbaarheid als iets minder goed beoordeelt.

Kroniek

De leesbaarheid van de Kroniek wordt overwegend als goed beoordeeld, niemand vindt de leesbaarheid matig of slecht.

Presentator

Drie kwart van degenen die de Presentator hebben gebruikt vond het gebruiksgemak redelijk tot goed, 17% vond dit matig of slecht. Ruim twee derde van de gebruikers zeggen niets te missen in de Presentator, zo'n 20% heeft bepaalde wensen wat betreft de functionaliteit (presentatie of gegevensuitwisseling). Ruim 10% zegt bepaalde gegevens te missen of wil naast de in de Presentator aanwezige kengetallen ook basisgegevens zien.

Internet

Evenveel bezoekers zijn positief als negatief. De site wordt mooi en modern gevonden en gewaardeerd als een goede introductie. Kritiek is er op de traagheid en dat de site moeilijk is te vinden.

Aan welk medium geeft men de voorkeur?

Het jaarboek maakt gebruik van verschillende media: boek, cd-rom en internet. Om de vraag te beantwoorden op welke media Rijkswaterstaat zich in de toekomst vooral moet richten is eerst onderzocht hoe het met de beschikbaarheid van de benodigde techniek is gesteld.

Beschikbaarheid internet en cd-rom

Eind 1999 heeft nagenoeg 80% van de ontvangers van het jaarboek op de werkplek de beschikking over een PC met internet. Dit percentage ligt bij de specialistische diensten en het Hoofdkantoor van Rijkswaterstaat tezamen dicht bij de 100% terwijl de lagere overheden (provincies, gemeenten, schappen) net onder de 35% blijven steken.

Zeven van de tien ontvangers van het jaarboek hebben een PC met cd-rom speler op de werkplek. Dit percentage ligt boven de 80% bij de specialistische diensten en het Hoofdkantoor van Rijkswaterstaat en bij gebruikers buiten de overheid (overig), en het laagst bij de regionale directies van Rijkswaterstaat (onder de 50%).

Kengetallen

Gevraagd naar hun voorkeur geeft eind 1998 zo'n 78 % de voorkeur aan Kengetallen in boekvorm, 18% heeft een voorkeur voor uitgave op cd-rom. De productie van Kengetallen is een kostbare en arbeidsintensieve activiteit, waarvan het belang moet worden afgewogen in deze tijd met sterk verbeterde mogelijkheden voor informatieverstrekking (denk aan informatiesystemen en internet).

Daarom is in 1999 de klanten van het jaarboek gevraagd of zij moeite hebben met het stoppen van de uitgifte van het kengetallenboek (op papier en cd-rom). Een derde zegt hier moeite mee te hebben. Dit percentage ligt hoger bij diegenen die Kengetallen als bron gebruiken (55,5%). Men waardeert vooral de snelle toegang, de overzichtelijkheid en de hoogwaardige informatie.

Slechts een op de tien klanten heeft geen moeite met het stoppen van uitgifte van Kengetallen. Nog eens ruim 30% van de gebruikers heeft er geen moeite mee mits er een goed alternatief is, waarbij onder andere intranet en internet worden genoemd. Ruim de helft twijfelt overigens aan de beschikbaarheid van alternatieven of de kwaliteit daarvan.

Kroniek

De meeste lezers (bijna 85%) geven de voorkeur aan de Kroniek in boekvorm, waarvan ruim 8% combinatie met cd-rom verkiest. Verwonderlijk is dat niet, want lezen doet men graag in een boek.

Presentator en internet

Nagenoeg 6 van de 10 gebruikers van de Presentator is voor het verschijnen van het programma op cd-rom terwijl zo'n 40% een voorkeur heeft voor internet.

Conclusies en aanbevelingen

De vernieuwing van het Jaarboek Monitoring Rijkswateren vanaf 1995 wordt positief beoordeeld. De gebruiker heeft vertrouwen in het product en vindt het mooi.

De PC-applicatie de Presentator wordt gebruikt, maar nog door een minderheid van de jaarboekklanten. Iets meer dan de helft van de ondervraagden heeft er moeite mee als het boek Kengetallen niet meer wordt uitgegeven. Men blijkt in het algemeen weinig vertrouwen te hebben in een elektronische vervanging, terwijl deze wel wordt gewenst. Een applicatie ter vervanging van het boek Kengetallen zal daarom aan zeer hoge eisen van gebruiksvriendelijkheid moeten voldoen, waarbij de gebruiker in principe net zo makkelijk door de gegevens kan 'bladeren' als met een boek.

Op diverse onderdelen van het boek Kengetallen hebben de gebruikers wensen voor uitbreiding. Een deel van de doelgroep kan waarschijnlijk beter worden bediend met themarapportages dan met een breed naslagwerk dat per definitie niet volledig kan zijn.