



Analyse gebruikersenquête - website Minaraad

In april 2006 lanceerde de Milieu- en Natuurraad van Vlaanderen (Minaraad) een nieuwe website. Niet alleen de lay-out wijzigde sterk, ook de technische mogelijkheden werden fors uitgebreid: zo bevat de website nu onder meer een krachtige zoekfunctie en een registratie- en abonnementenruimte. Om het aanbod nog meer af te stellen op de gebruiker probeerde de Minaraad via een beknopte enquête te achterhalen hoe de website ervaren wordt door de gebruiker.

Op 24 juli 2008 werden de 850 personen die zich sinds 2006 registreerden op de website, aangeschreven om de tevredenheidsenquête in te vullen. De bevraging liep tot en met 31 augustus 2008. In deze periode legden **100** mensen de enquête volledig af. Dit komt neer op een respons van 11.76%, wat vrij hoog is voor de zomerperiode.

Uit de enquête blijkt dat een derde van de respondenten ambtenaren (34,34%) zijn. De overige respondenten bezoeken de website van de Minaraad als werknemer van een bedrijf (17,17%), als geïnteresseerde burger (14,14%) of in de hoedanigheid van raads- of secretariaatslid van de Minaraad (15,15%). Meerdere antwoorden waren echter mogelijk, dit verklaart het hoge aantal geïnteresseerde burgers. Het valt wel op dat weinig politici (3,03%), academici (5,05%) of journalisten (2,02%) reageerden op de enquête. Het vlotter bereiken van deze laatste doelgroepen blijft ook in de toekomst een aandachtspunt.

Statistieken voor vraag 1 : Vanuit welke hoedanigheid bezoekt u de website van de Minaraad?

1.1	Als raads- of secretariaatslid van de Minaraad	15.15%
1.2	Als ambtenaar	34.34%
1.3	Als politicus	3.03%
1.4	Als academicus	5.05%
1.5	Als lid van een vereniging of niet-gouvernementele organisatie	10.10%
1.6	Als werknemer van een bedrijf	17.17%
1.7	Als lid van een lokale milieuraad	11.11%
1.8	Als geïnteresseerde burger	14.14%
1.9	Als journalist	2.02%

Drie vierde van de respondenten kent de Minaraad vanuit hun job, zowel door hun professionele contacten (46,46%) of door de werkgever zelf (31,31%). Dat 21,21% de Raad kent via het internet, bewijst het belang van de website als communicatiemiddel. Zoals enigszins verwacht werd, leerden slechts weinigen de Minaraad kennen via familie of kennissen (3,03%) of via de media (4,04%). Wel enigszins verrassend voor een

organisatie die de krachten van het maatschappelijke middenveld bundelt, is dat de ondervraagde personen slechts in 7% van de gevallen via het verenigingsleven in contact kwamen met de Raad.

Statistieken voor vraag 2 : Hoe leerde u de Minaraad kennen?

2.1	Via de media	4.04%
2.2	Via internet	21.21%
2.3	Via de werkgever	31.31%
2.4	Via het verenigingsleven	7.07%
2.5	Via professionele contacten	46.46%
2.6	Via verwijzingen in overheidsdocumenten	18.18%
2.7	Via kennissen of familie	3.03%

De website wordt frequent bezocht. 70% van de respondenten komt minstens eenmaal per maand langs op de website, op het ritme van de raadswerking. 20% bezoekt de site op wekelijkse en 5% zelfs op dagelijkse basis. Dit zijn veelal raads-of secretariaatsleden of NGO-medewerkers die nauw bij de raadsprocessen betrokken zijn. De rubrieken die het meest aangeklikt worden zijn de adviezen (60%) en de nieuwsbrieven (17%). De overige rubrieken zijn sterk aan elkaar gewaagd. Dat de voorstelling door niemand frequent bezocht wordt, is de logica zelf. Eenmaal iemand weet waar de Minaraad voor staat, hoeft hij deze informatie niet meer opnieuw aan te klikken.

Statistieken voor vraag 3 : Hoe vaak bezoekt u de website van de Minaraad?

1	Dagelijks	5.05%
2	Wekelijks	20.20%
3	Maandelijks	44.44%
4	Driemaandelijks	24.24%
5	Zesmaandelijks	4.04%
6	Minder dan de hierboven vermelde frequenties	2.02%

Statistieken voor vraag 4 : Welke rubriek bezoekt u het meest?

1	Voorstelling	0.00%
2	Adviezen	59.57%
3	Jaarverslagen	3.19%
4	Nieuwsbrieven	17.02%
5	Persberichten	2.13%
6	Studies	6.38%
7	Hoorzittingen	3.19%
8	Evenementen	1.06%
9	Nieuw	4.26%
10	Zoeken	3.19%

95% van de respondenten vinden de lay-out, de gebruiksvriendelijkheid, het informatiegehalte en het actualiteitsgehalte van de website goed. Niemand beoordeelt de website op één van deze punten negatief. Opvallend daarbij is dat ongeveer een kwart van de respondenten het informatieve en actualiteitsgehalte van de website zelfs heel goed vindt. Voor 96% van de bezoekers is de beschikbare informatie ook effectief bruikbaar.

Statistieken voor vraag 5 : Wat vindt u van de lay-out van de website (overzichtelijkheid)?

1	Heel goed	17.17%
2	Goed	77.78%
3	Matig	5.05%
4	Zwak	0.00%
5	Heel zwak	0.00%

Statistieken voor vraag 6 : Wat vindt u van de gebruiksvriendelijkheid?

1	Heel goed	12.12%
2	Goed	82.83%
3	Matig	5.05%
4	Zwak	0.00%
5	Heel zwak	0.00%

Statistieken voor vraag 7 : Wat vindt u van het informatiegehalte van de beschikbare documenten?

1	Heel goed	26.26%
2	Goed	68.69%
3	Matig	5.05%
4	Zwak	0.00%
5	Heel zwak	0.00%

Statistieken voor vraag 8 : Is de beschikbare informatie bruikbaar voor u?

JA : 96.00%
NEE : 4.00%

Statistieken voor vraag 9 : Wat vindt u van het actualiteitsgehalte (snelheid van updating)?

1	Heel goed	22.22%
2	Goed	70.71%

3	Matig	7.07%
4	Zwak	0.00%
5	Heel zwak	0.00%

De mogelijkheid om een abonnement naar de eigen behoeften samen te stellen wordt in 91% van de gevallen positief bevonden. De geselecteerde documenten worden bovendien ook tijdig ontvangen, aldus 97% van de respondenten.

Statistieken voor vraag 10 : Vindt u de mogelijkheid om uw abonnement te verfijnen een goede zaak?

JA : 91.00%
NEE : 9.00%

Statistieken voor vraag 11 : Ontvangt u de gevraagde documenten tijdig?

JA : 97.00%
NEE : 3.00%

Een verbeterpunt blijft de kennis over de technische en praktische mogelijkheden van de website. Ongeveer 69% van de respondenten weten dat ze hun abonnement en persoonlijke gegevens te allen tijde kunnen bijsturen. Maar slechts 60% van deze 69% beweert al gebruik gemaakt te hebben van deze optie. Veel erger is het nog gesteld met het inschrijven voor de hoorzittingen. Amper 27% is op de hoogte van de mogelijkheid om zich met één muisklik in te schrijven voor hoorzittingen. Van die 27% hebben ook nog maar 43% de proef op de som genomen en van deze optie gebruik gemaakt.

Statistieken voor vraag 12 : Wist u dat u na het aanmelden op de site u uw abonnement en uw persoonlijke gegevens kan wijzigen door op de knop 'voorkeuren' te drukken?

JA : 69.00%
NEE : 31.00%

Statistieken voor vraag 13 : Hebt u uw abonnement of persoonlijke gegevens al ooit bijgewerkt?

JA : 60.00%
NEE : 40.00%

Statistieken voor vraag 14 : Wist u dat wie aangemeld is op de website zich zonder registratieformulieren kan in- en uitschrijven voor hoorzittingen door (rechts)bovenaan het programma van de hoorzitting op de knop 'in- of uitschrijven' te klikken?

JA : 27.00%

NEE : 73.00%

Statistieken voor vraag 15 : Hebt u zich al via de website ingeschreven voor hoorzittingen door op de knop 'inschrijven' te drukken?

JA : 42.86%
NEE : 57.14%

De voornaamste klacht bij de oude website was de beperkte mogelijkheid om de adviezen op trefwoorden te doorzoeken. De nieuwe website is op dit vlak veel krachtiger en doorzoekt ook alle pdf-documenten op de site. 62% van de respondenten maakt intussen gebruik van de zoekfunctie om informatie te vinden. De interesse voor de lijst met nieuwe items loopt parallel met het gebruik van de zoekfunctie. 61% van de respondenten kijkt bij het openen van de homepagina meteen in het venster met de recentste wijzigingen.

Statistieken voor vraag 16 : Gebruikt u de zoekfunctie?

JA : 62.00%
NEE : 38.00%

Statistieken voor vraag 17 : Kijkt u meteen in de lijst met nieuwe items wanneer u de website opent?

JA : 61.00%
NEE : 39.00%

Statistieken voor vraag 18 : Welke verbeteringen of nieuwe functies zou u eventueel doorgevoerd willen zien?

Van de 100 respondenten lieten er 21 een boodschap achter in de daartoe voorziene ruimte. Tien respondenten lieten verstaan dat ze ofwel geen opmerkingen konden bedenken of dat ze heel tevreden waren over het aanbod van de website en de communicatie van de Minaraad in het algemeen. Ze hopen dat de Raad deze lijn ook in de toekomst zal doortrekken.

Driemaal wordt verwezen naar lokale milieuraad. Eén persoon wenst lokale verslagen terug te vinden op de website van de Minaraad, een andere respondent hoopt op een aparte knop voor lokale milieuraad, waar ondersteuning kan gegeven worden aan de lokale adviesraden door bv. werkwijzen, verslagen, aandachtspunten, informatie over bepaalde thema's te verzamelen en aan te bieden voor lokale milieuraad. Het plaatsen van een link naar de bestaande portaalsite voor lokale milieuraad – www.milieuraad.be – is een interessante piste. Meteen zou de Minaraad ook een link kunnen voorzien naar het Europese niveau, meer bepaald naar het EEAC. Eén respondent vraagt ten slotte of de Minaraad geen toezicht kan houden over de kwaliteit (samenstelling) van de lokale milieuraad of er minstens enig impact kan op hebben. Dit is echter niet mogelijk.

Een andere meermaals voorkomende vraag betreft het toevoegen van de documenten waarop de adviezen gebaseerd zijn op de website, zoals dat in 2004-2005 even het geval geweest is. Deze optie is in principe enkel voorzien voor raads- en secretariaatsleden in

de digibib. Een raads- of secretariaatslid suggereert de definitieve adviezen en de documenten die bij de adviesvragen horen samen te brengen onder één luik. Het secretariaat van de Mineraad zal deze piste verder onderzoeken samen met het softwarebedrijf dat de website ontwierp.

Eén respondent suggereert een beknopte samenvatting toe te voegen aan de omvangrijke documenten. Bij adviezen gebeurt dit reeds, maar bij studiedocumenten of verslagen van hoorzittingen voornamelijk niet. Deze piste is zeker het overwegen waard.

Eén iemand vindt dat de adviezen niet snel genoeg gedrukt worden en dat het mogelijk moet zijn om de adviezen digitaal te kunnen ontvangen, al dan niet per thema gerangschikt of via een link in de nieuwsbrieven. Adviezen kunnen echter al digitaal besteld worden en de nieuwsbrieven bevatten een link naar de corresponderende adviezen. Het verfijnen van de abonnementen op de adviezen op basis van de thematische rangschikking die voor de hoorzittingen gehanteerd wordt, kan in de toekomst wel overwogen worden.

Meerdere respondenten doen hun beklag over de tabbladen in het navigatiemenu. De subtabbladen verspringen soms waardoor het aanklikken niet echt praktisch is. Deze opmerking wordt met Zest Software doorgenomen om de gebruiksvriendelijkheid op pijl te houden.

Ten slotte vraagt één persoon om de lijst met nieuwe items duidelijker in het oog te laten springen. Het secretariaat is echter de mening toegedaan dat dit voldoende het geval is.

Conclusie

De website wordt heel positief geëvalueerd door de gebruikers, bijgevolg zal de huidige vorm en werking bestendigd worden.

Niettemin kwamen ook enkele kleine verbeterpunten aan het licht:

- het voorzien van een rubriek voor lokale milieuraden (en bij uitbreiding het EEAC-netwerk);
- het toevoegen van de documenten waarop de adviezen gebaseerd zijn op de publieke pagina's of het bundelen van de definitieve adviezen en de documenten die bij de adviesvragen horen in de digibib;
- het toevoegen van beknopte samenvattingen bij omvangrijke documenten zoals bv. studies of verslagboeken;
- het verfijnen van de abonnementen op adviezen op basis van een thematische rangschikking;
- het verhogen van de aanklikbaarheid van de tab- en subtabbladen in het navigatiemenu (minder snel verspringen).

De enquête bracht ook aan het licht dat de technische mogelijkheden van de site – zoals bv. de uitgebreide zoekfunctie, het beheren van de persoonlijke gegevens of de abonnementen en de mogelijkheid om eenvoudig in te schrijven op hoorzittingen via de website – nog onvoldoende bekend zijn bij de gebruikers van de site. Het verder promoten van dit aanbod blijft bijgevolg een aandachtspunt.

Het secretariaat zal de resultaten en de analyse van de tevredenheidsenquête voorleggen aan de websitebouwer Zest Software om met hen de technische haalbaarheid van de voorstellen en de eventuele kostprijs van de ingrepen te bespreken. Na dit overleg zal het secretariaat terugkoppelen naar het Bureau en/of de werkgroep Communicatie.