
RESULTATEN VAN DE ON-LINE ENQUÊTE OVER HET GEBRUIK VAN DE VLAAMSE NAVIGATOR MILIEUWETGEVING¹

Geert DE MEYER

Projectverantwoordelijk EMIS, Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO)

- Milieuregelgeving is een complexe materie. Om deze transparanter te maken gaf de Vlaamse overheid eind 1997 de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek de opdracht een milieu-juridische databank te ontwikkelen. Na zeven jaar on-line genereert de Vlaamse Navigator Milieuwetgeving of kortweg de Navigator meer dan 2600 pageviews per kalenderdag en is daarmee uitgegroeid tot een sterk ingeburgerd milieu-juridisch informatiesysteem. Professionelen uit de sector raadplegen de Navigator wekelijks tot dagelijks, met als uitschieter degenen die belast zijn met toezicht en controle op de toepassing van de milieuwetgeving. Zij ervaren de Navigator als een betrouwbaar, volledig en up-to-date instrument en noteren daarenboven dat voor hen de Navigator onmisbaar is. Tenslotte is deze groep er van overtuigd dat de Navigator hen geld en middelen bespaart. Deze enquêteresultaten dienen als input voor de nieuwe Vlaamse Navigator Milieuwetgeving die tegen de zomer van 2007 wordt verwacht.
- La réglementation en matière d'environnement constitue une matière complexe. Pour plus de transparence, l'administration flamande a chargé fin 1997 l' "Institution flamande pour la recherche technologique" de développer une base de données en matière de droit environnemental. En ligne depuis 7 ans, le "Navigateur flamand pour la législation environnementale" ou pour faire court "le navigateur" génère plus de 2600 pages par jour et est devenu un solide système d'information intégré en matière de droit environnemental. Les professionnels du secteur consultent le navigateur de façon hebdomadaire voire quotidienne, avec un usage maximal de la part de ceux qui sont chargés de contrôler le bon respect de la législation environnementale. L'expérience les amène à considérer le Navigateur comme un outil fiable, complet et à jour qui leur est devenu indispensable. De plus, ces utilisateurs sont convaincus que le navigateur leur permet de réaliser de réelles économies. Ces résultats d'enquête servent de point de départ pour le développement du nouveau navigateur, attendu pour l'été 2007.

Regelgeving is van alle tijden, milieuwetgeving ook. Het was de bekende Romeinse dichter Horatius die in zijn tijd al schreef: "De dichters houden van de bossen en vluchten het rumoer van de steden... en u wil dat ik zou zingen midden in het lawaai dat de Rome weerklinkt dag en nacht". Ten tijde van Koningin Elisabeth I werd een wet uitgevaardigd waarbij het aan mannelijke onderdanen verboden was hun vrouwen te slaan na 10 uur 's avonds, daar het geschreeuw van de slachtoffers de nachtrust van de burens zou verstoren.

Het was echter pas in de jaren '80 van vorige eeuw dat milieurecht een volwaardig rechtsgebied kon worden genoemd. Toen verschenen de verschillende specifieke decreten en besluiten gericht op het beheersen en beperken van de milieu-impact. Het afvalstoffen- en Bodemsaneringsdecreet en de besluiten Vlarem, Vlaream en Vlarebo zijn hiervan typevoorbeelden. Naast de publicatie van nieuwe wetteksten, zijn de bestaande wetteksten ook voortdurend onderhevig aan wijzigingen. Zo werd Vlarem-II sinds zijn eerste publicatie op 31/07/1995 al 33 maal gewijzigd om zo tegemoet te komen aan de nieuwe milieubeleidsoplossingen en - prioriteiten.

Al in 1997 stelde de Vlaamse overheid zich vragen over de transparantie van de milieuwetgeving voor burgers, het bedrijfsleven én haar eigen ambtenaren. Een oplossing diende er te komen via een gestructureerde en gemakkelijk toegankelijke databank voor het beheren van Vlaamse milieuwetgeving. Eind 1997 gaf de Vlaamse overheid VITO² de opdracht om binnen de

BBT/EMIS referentieopdracht een milieu-juridisch kennissysteem te bouwen.

Van bij de start was de opdracht van de Vlaamse Navigator Milieuwetgeving:

"Alle Vlaamse milieuwetgeving elektronisch ontsluiten ten behoeve van juristen, bedrijven en alle geïnteresseerden".

Na 7 jaar on-line is het zinvol na te gaan of deze initiële doelstelling is bereikt.

Daarom lanceerde wij eind maart de Navigator-enquête. Op basis van de resultaten hopen we de Vlaamse Navigator Milieuwetgeving verder uit te bouwen tot de referentiedatabank inzake milieuwetgeving in Vlaanderen.

De doelstelling van deze enquête is om op een kwantitatieve en representatieve wijze het huidige gebruik van de Vlaamse Navigator Milieuwetgeving door de relevante doelgroepen en potentiële gebruikers(types) in kaart te brengen.

Het gebruikersonderzoek richt zich op de drie kernvragen:

- Wie gebruikt de Navigator (welke doelgroepen)?
- Wat wordt gebruikt (welke informatie/toepassingen)?
- Waarom worden de Navigator en bepaalde informatie gebruikt (voor welke doeleinden)?

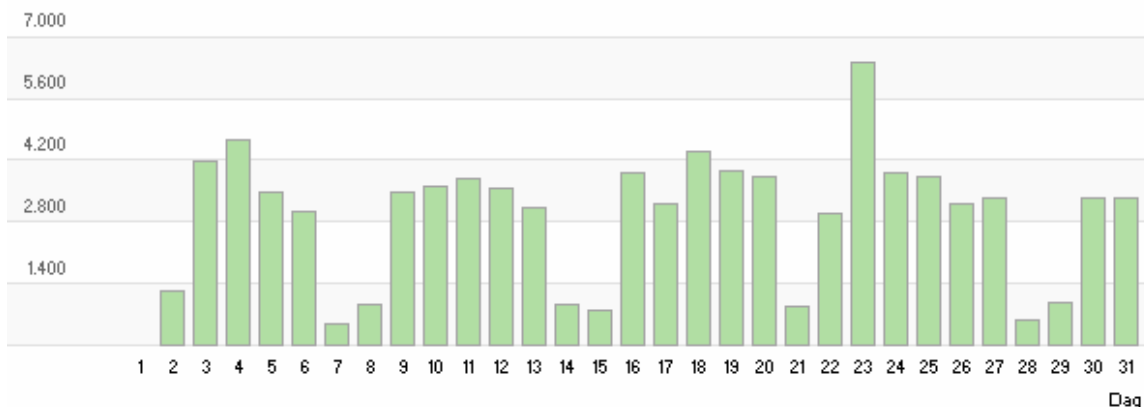


Fig. 1: Pageviews voor de maand januari '06

Andere cruciale aandachtspunten in het onderzoek zijn:

- Hoe wordt de Navigator gebruikt (met welke zoekprocedures)?
- Hoe frequent wordt de Navigator gebruikt (intensiteit)?
- Waarom of wanneer wordt de Navigator niet gebruikt?
- Welke alternatieve informatiebronnen worden eventueel aangesproken?
- Evaluatie gebruik: functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid;
- Behoeften en verwachtingen van de diverse gebruikers/doelgroepen;
- Hoe scoort de Navigator op het vlak van rentabiliteit?

Dinsdag 22 maart 2005 werd de enquête officieel gelanceerd. De potentiële respondenten werden rechtstreeks uitgenodigd via een specifieke link op de Navigator-website of via mail aan de hand van de mailinglist van de EMIS-Nieuwsbrief.

De respons overschreed onze verwachtingen. Met 663 (volledig) ingevulde enquêtes kan de bevraging representatief en succesvol worden genoemd.

Kwantitatieve analyse

In 2006 genereerde de Navigator 973 970 bezochte pagina's (pageviews). Dit zijn er meer dan 2600 per kalenderdag. Ook het aantal ingeschrevenen op de EMIS-nieuwsbrief "Wetgeving" blijft stelselmatig stijgen tot, einde 2006, een 1300-tal.

De enquête leerde ons dat:

- Bijna de helft van de gebruikers doet minimaal wekelijks een beroep op de Navigator.

- Een kleine groep (7%) gebruikt de Navigator dagelijks.
- 1 op 5 gebruikt de Navigator minder dan eens per maand.

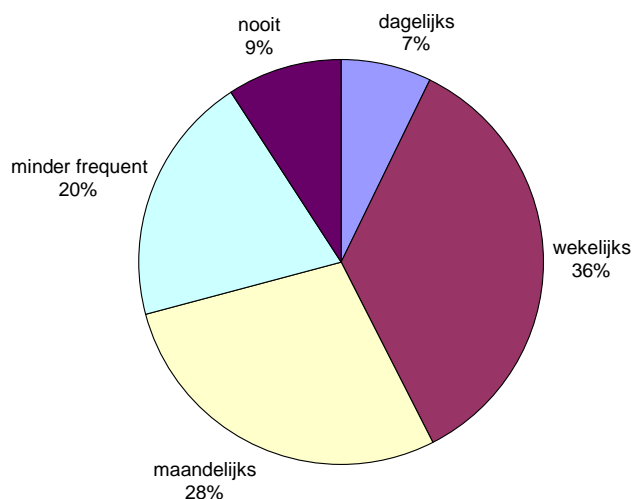


Fig. 2: Gebruiksfrequentie Navigator

Vooraf milieucoördinatoren, adviesverleners en inspecteurs/controleurs blijken wekelijks tot dagelijks naar de Navigator te grijpen. Occasionele Navigator-gebruikers vindt men binnen de groepen van beleidsmensen, gebruikers met een administratieve, technische of andere staffunctie, onderzoekers en studenten.

De relatie tussen de gebruiksfrequentie, de grootte van het bedrijf en de eventuele aanwezigheid van een milieucoördinator leverde geen significante relaties op.

Is je hoofdopdracht binnen de organisatie "Inspectie", dan behoort je tot de groep van de topgebruikers. Eén op twee raadpleegt de Navigator wekelijks en 17,9% zelfs dagelijks.

Sommige geënquêteerden (9,3%) gebruiken de Navigator nooit. De reden hiervoor is tweeledig: (1) De helft van deze niet-gebruikers zegt de Navigator niet te kennen en (2) 37% verklaart geen milieuwetgeving nodig te hebben in het kader van de uitgeoefende functie.

We kunnen dus besluiten dat de Vlaamse Navigator Milieuwetgeving een frequent gebruikt IT-tool is. Nu stelt zich de volgende vraag: Waarom gebruikt men de Vlaamse Navigator Milieuwetgeving én wat brengt die de gebruiker bij?

Kwalitatieve analyse

Méér dan 1 op 3 gebruikers wil via de Vlaamse Navigator Milieuwetgeving op de hoogte worden gehouden van de regelgeving voor specifieke sectoren of producten en van de nieuwste wetswijzigingen. Duidelijk gepositioneerd op plaats drie staat het uitvoeren van toezicht en controle op de toepassing van de wetgeving, op de voet gevolgd door het administratief opvolgen van concrete dossiers.

Van de respondenten die dagelijks naar de Navigator-website surfen, gebruikte 1 op 2 (49,2%) dit expertensysteem tijdens zijn/haar laatste bezoek om toezicht en controle uit te oefenen op de toepassing van de milieuwetgeving. Het algemene beeld is net iets anders. Daar wordt de "chart" aangevoerd door degenen die op de hoogte wensen te zijn van de nieuwste wetswijzigingen en de relevante regelgeving voor specifieke sectoren of producten te kennen. Onderaan de lijst van doelstellingen bengelen het opstellen van investeringsprogramma's en het uitvoeren van financiële audits.

De meest gebruikte zoekmethode om tot een resultaat te komen is via het invoeren van sleutelwoorden.

We stellen vast dat hoe vaker men de Navigator gebruikt, hoe meer werd gezocht in de full text versies en vice versa: wie in de volledige tekst zoekt, is een frequent gebruiker. M.a.w. naarmate men minder frequent een beroep doet op de Navigator, steunt men meer op de opgebouwde expertise achter de sleutelwoorden. Frequente gebruikerstypes van de Navigator (inspecteurs, adviesverleners, juristen, coördinatoren) zoeken dan ook relatief meer

in de gecoördineerde wetteksten en minder via trefwoorden dan andere gebruikerstypes. Het rechtstreeks zoeken via de thematische indexen scoort het laagst als gebruikte zoekmethode.

Op de hamvraag of men uiteindelijk tevreden is over het resultaat, klijkt 15% "uitermate tevreden",

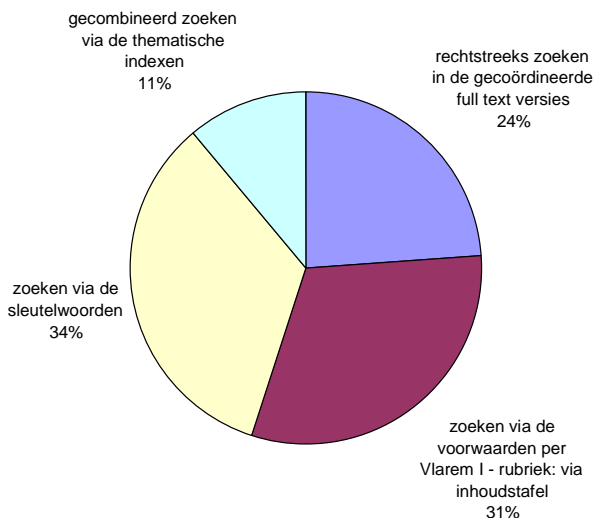


Fig. 3: Gebruikte zoekmethode

den", 59,3% "tevreden" en 18,0% "tevreden noch ontevreden" aan. 7,6% van de Navigator-gebruikers is dus "niet tot uitermate ontevreden" over het resultaat van de zoekopdracht.

Hier vinden we opnieuw een sterke differentiatie naar de gebruiksfrequentie.

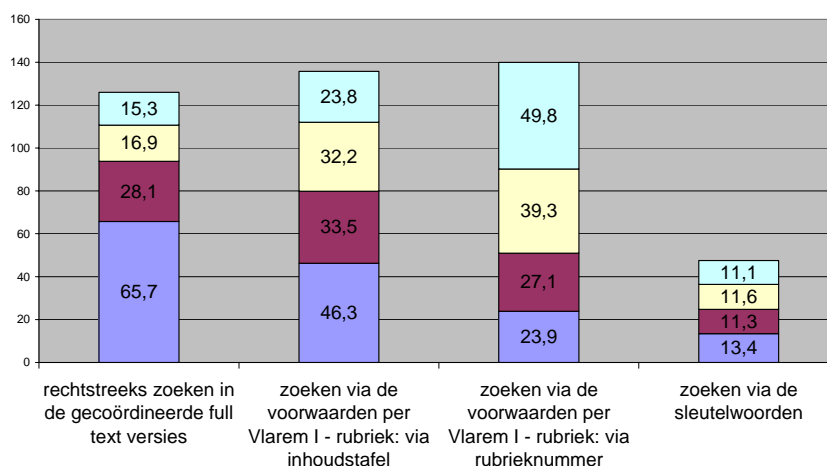


Fig. 4: Gebruikersfrequentie en zoekmethode

De hoogste tevredenheidsscores zijn te noteren bij de frequentere gebruikerstypes, m.a.w. hoe frequenter het gebruik, hoe beter de evaluatie. In cijfers betekent dit een score van 8,3 op 10 voor de dagelijkse en 6,1 op 10 voor sporadische gebruikers of minder dan eens per maand.

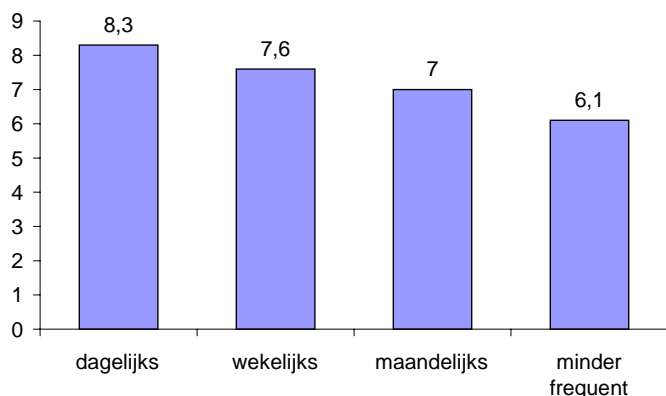


Fig. 5: Gebruikersfrequentie en tevredenheid

Als antwoord op een open vraag in de enquête, gaven de respondenten meer informatie over hun mate van tevredenheid. Scherpe kritiek werd geuit m.b.t. de vormelijke aspecten en de gebruiksvriendelijkheid van de Navigator. Vol lof is men over de Navigator als één (elektronische) referentiebron, gegeven de uitgebreidheid van de milieuwetgeving en de versnippering van bronnen op het internet en in boekvorm.

Verder erkennen de meesten de meerwaarde van de Navigator als volledige en correcte bron van de actuele milieuwetgeving (gecoördineerde versies) in Vlaanderen. Enkele citaten:

- de lay-out is nogal passé;
- het gebruiksgemak kan beter;
- het zoeken op trefwoorden zou performanter moeten zijn (vaak levert dit geen of niet relevante resultaten op);
- er is nood aan een gebruiksvriendelijke PRINT opdracht;
- de opvolging van wet- en regelgeving is een belangrijke normeis uit de ISO14001 norm. Het frequent raadplegen van jullie website en het abonnement op de elektronische nieuwsbrieven is hier (ook volgens de certificatie-instellingen) een gepast antwoord;
- het grote voordeel van de Navigator voor mij is dat wetwijzigingen vrijwel onmiddellijk gecoördineerd beschikbaar zijn op het moment dat ze van toepassing zijn;
- het ter beschikking stellen op overzichtelijke wijze van gecoördineerde wetteksten (VLa-rem, Vlarebo, Vlarea etc.) zou zeer handig zijn. Als ze al beschikbaar zijn of waren moet je ze immers her en der zoeken op het net."
- ik heb het idee dat onderwerpen redelijk compleet aan bod komen. De Navigator is ook redelijk toegankelijk in verhouding tot Nederlandse websites;
- ik bezorg bedrijven met vragen graag betrouwbare en blijvende links naar de relevante wetgeving (zowel in het Nederlands als het

Engels). Hiervoor is de Navigator heel geschikt;

- ik controleer elke dag welke nieuwe items in het Belgisch Staatsblad zijn verschenen. Daarvoor is jullie site erg nuttig, waarvoor onze dank;
- de Navigator is handig omdat je niet altijd de papieren versie ter hand hebt en als je snel advies wil voorleggen. Het is vrij snel ter beschikking op het internet. Het biedt ook een overzicht van waar een bepaald aspect overal terug te vinden is in de wetgeving;
- de Navigator is zowat de enige goede bron van gecoördineerde wetteksten.

De Vlaamse Navigator Milieuwetgeving is voor zijn gebruikers niet de enige bron van informatie. De Vlaamse Navigator Milieuwetgeving wordt hoofdzakelijk voor de 4 volgende doeleinden gebruikt:

- om op de hoogte te zijn van nieuwste wetswijzigingen,
- om de relevante regelgeving voor specifieke sectoren of producten te kennen,
- om toezicht en controle uit te oefenen op de toepassing van de milieuwetgeving,
- om concrete dossiers administratief op te volgen (voorwaarden, procedures, enz.)

Inzake gebruik met het oog op subsidies, investeringsprogramma's, enz. scoort de Navigator het slechts: van de drie respondenten die hierover informatie wensen, gebruikt slechts één de Navigator.

Het op de hoogte zijn van de nieuwste wetswijzigingen en het uitoefenen van toezicht en controle op de toepassing van de milieuwetgeving zijn de belangrijkste doeleinden van de respondenten. Het zijn de gebruikers die deze doelen hebben, die wekelijks tot dagelijks de Navigator raadplegen als belangrijkste milieujuridische bron van informatie is. Redenen die zij aangeven zijn betrouwbaarheid (9/10) en volledigheid (8/10). Mogelijke toegevoegde waarden van het algemeen gebruik van de huidige Navigator, zoals het transparanter maken van het milieubeleid, het meer congruent maken van de milieuwetgeving, het helpen bij strategische beslissingen en het verbeteren van de rechtszekerheid worden niet als dusdanig ervaren.

Een nevenconclusie behelst het gebruik van elektronische informatiebronnen. Voor bijna 3 op 4 (74%) van de zoekopdrachten antwoordden de respondenten dat ze gebruik maken van elektronische informatiebronnen. De Vlaamse Navigator Milieuwetgeving neemt 45% voor zijn rekening.

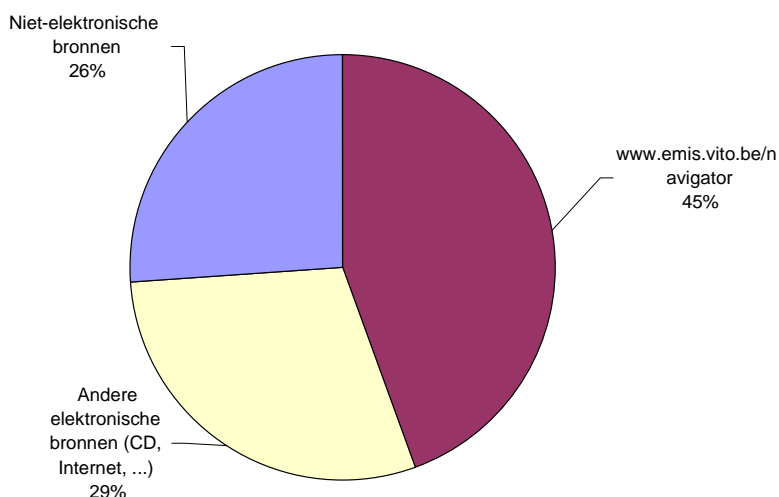


Fig. 6: Welke informatiebron gebruikt men?

Als men papieren bronnen raadpleegt, is dit in hoofdzaak om concrete dossiers administratief op te volgen (voorwaarden, procedures, enz.). Duidelijk minder goed scoort de papieren versie op het vlak van de kennisname van de nieuwe wetwijzigingen.

De meest geciteerde informatiebronnen buiten de Navigator zijn: Kluwer, Belgische Staatsblad en diverse overheidswebsites (o.a. <<http://www.mina.be>>, <<http://www.ovam.be>>, <<http://www.vito.be>>, <<http://www.milieuinfo.be>>, <<http://www.vmm.be>> en <www.vlm.be>).

De enquête peilde eveneens naar de rentabiliteit

van de Navigator als juridische werkinstrument. Op de vraag: "Is de Navigator onmisbaar voor mij?" antwoordde 56,3% "eerder akkoord" tot "helemaal akkoord". Het percentage stijgt logischerwijze naar mate men de Navigator frequenter gebruikt: 67,4% en 72,8% voor respectievelijk de maandelijkse en dagelijkse gebruikers. M.a.w. bijna 3 op 4 van de dagelijkse Navigatorgebruikers (ter herinnering: milieucoördinatoren, adviesverleners en inspecteurs/controleurs) vindt de Navigator onmisbaar voor de uitoefening van zijn functie.

Van diezelfde frequente gebruikersgroepen verklaart 9 op 10 respondenten van de wekelijkse, en quasi alle dagelijkse gebruikers, dat de Navigator hen helpt bij de uitvoering van hun werk.

Tenslotte vinden zij dat de Navigator hen veel tijd en middelen bespaart. In procenten uitgedrukt, betekent dit dat 80,8% van de wekelijkse gebruikers en 84,7% van de dagelijkse gebruikers de mening "eerder akkoord" tot "helemaal akkoord" hebben aangeduid.

Eindconclusie

Met meer dan 2600 pageviews per kalenderdag is de Vlaamse Navigator Milieuwetgeving uitge-

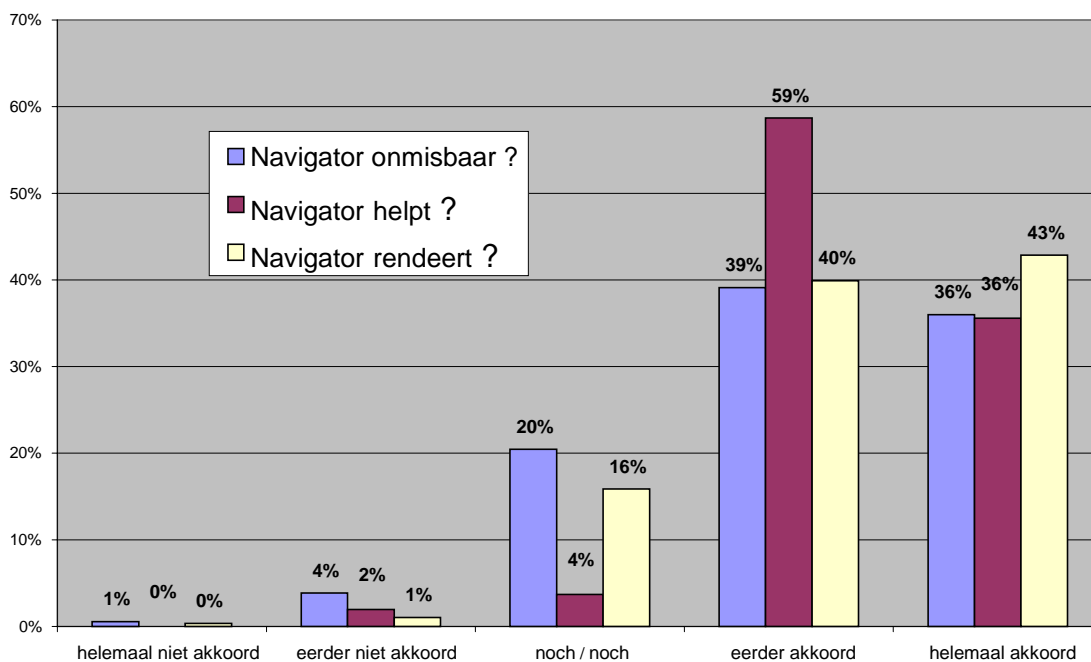


Fig. 7: Rentabiliteit

groeit tot een sterk ingeburgerd milieujuridisch expertensysteem.

De resultaten van de enquête laat de Navigator-gebruiker vlot in twee kwantitatief evenredige groepen indelen. Enerzijds zijn er de "milieuprofessionals", bestaande uit deskundigen op milieuvlak die binnen overheidsinstellingen of ondernemingen belast zijn met milieugerelateerde opdrachten zoals inspectie en controle, milieucoördinatie en adviesverlening. En anderzijds zijn er de "occasionelen", een heterogene groep die meestal minder beslagen of ervaren zijn in milieuzaken en eerder vanuit andere taken en doeleinden behoefte hebben aan bepaalde milieujuridische informatie, zoals managers, zaakvoerders en andere beleidsverantwoordelijken, personeelsleden met administratieve, technische, commerciële of andere staffuncties, onderzoekers, studenten en burgers met een of ander prievaat belang bij dit soort informatie.

De "milieuprofessionals" raadplegen de Navigator wekelijks tot dagelijks, met als uitschieter degenen die belast zijn met toezicht en controle op de toepassing van de milieuwetgeving. De "occasionelen" daarentegen surfen naar <<http://www.emis.vito.be/navigator>> "slechts" maandelijks of minder dan eens per maand.

"Al doende leert men", zo ook voor het gebruik van de Navigator. De wekelijkse/dagelijkse gebruikers evalueren de Navigator met een tevredenheidsscore van 8,3/10. De "occasionelen" vinden een (zwakke) score van 6,1/10 op z'n plaats. De belangrijkste hindernissen zijn de oubollige stijl en de ingewikkelde zoekfuncties. Als positief wordt ervaren de betrouwbaarheid, de volledigheid en het up-to-date zijn van het systeem.

"Milieuprofessionals" zoeken in hoofdzaak rechtstreeks in de "full-text" wetteksten van de Navigator. Omdat de groep "occasionelen" minder ervaring heeft met de navigator (en met de milieuwetgeving?), gebruiken zij bij voorkeur de zoekmodule via sleutelwoorden.

Tijdens hun zoektocht gaan de "milieuprofessionals" duidelijk niet over één nacht ijs. Zij gebruiken diverse bronnen om aan hun informatie te komen. De Navigator neemt evenwel voor de vier belangrijkste doeleinden het grootste deel of bijna 1 op 2 (45%), van die informatiebehoefte voor zijn rekening.

De rode draad doorheen de resultaten zet zich tevens verder op het vlak van de rentabiliteit van de Navigator. Van de "milieuprofessionals" zegt 90% dat de Navigator hen helpt bij de uitvoering van hun werk. Op de vraag of de Navigator onmisbaar is, antwoordt 7 op 10 positief.

Tenslotte is deze groep van mening dat de Navigator hen veel geld en middelen bespaart.

Toekomst

Eind 2006 is samen met het departement LNE, afdeling Centraal Databeheer, gestart met de bouw van de nieuwe Vlaamse Navigator Milieuwetgeving.

Wat verandert er precies? In de eerste plaats wordt met de nieuwe Navigator versiebeheer mogelijk. Zo zullen gebruikers voortaan de historische van wetteksten kunnen opvragen. De Vlaam-II versie van 01/05/2004 bv. is zo met één

Tab. 1: Overzicht

	Milieuprofessionals	Occasionele gebruikers
Wie	Vooraf milieucoördinatoren, adviesverleners en inspecteurs/controleurs	beleidsmensen, gebruikers met een administratieve, technische of andere staffunctie, onderzoekers en studenten
Gebruiksfrequentie	dagelijks, wekelijks	maandelijks, minder dan eens per maand
Reden van laatste bezoek	om toezicht en controle uit te oefenen op de toepassing van de milieuwetgeving/ om op de hoogte te zijn van nieuwste wetswijzigingen	om op de hoogte te zijn van nieuwste wetswijzigingen
Gebruikte zoekmethode	via de full-text gecoördineerde wetteksten	via sleutelwoorden
Tevredenheid	dagelijkse gebruikers: 8,3/10 wekelijkse gebruikers: 7,6/10	maandelijkse gebruikers: 7,0/10 minder dan eens per maand gebruikers: 6,1/10
Onmisbaar	"ja": 7 op 10	"ja": 3 op 10
Rendabel	"ja": 8 op 10	"ja": 6 op 10

muisklik binnen handbereik. Al de informatie zal via webservices op te vragen zijn, zodat de Navigator zijn rol als referentieleverancier van milieuwetgeving kan bestendigen.

Een tweede nieuwigheid is dat de Navigator toegang geeft tot bijkomende informatie, die nuttig is om de wetteksten te begrijpen of te interpreteren. Voorbeelden zijn adviezen van de Minaraad,

de SERV, de Raad van State, verslagen van de Vlaamse Regering,...

Ten slotte is het de bedoeling de Navigator nog dichter bij de gebruiker te brengen. Vermits de webtoepassing startte als een onderzoeksproject, was de gebruiksvriendelijkheid niet de eerste prioriteit. Daarin komt nu verandering: de Vlaamse overheid wil van de Navigator een volwassen en gebruiksvriendelijke webtoepassing maken. Niet enkel milieuprofessionals worden bediend. Ook voor de bedrijven wordt de Navigator een handig en eigentijds instrument om in de complexe milieuregelgeving door de bomen het bos te blijven zien. Zo komt er ondermeer een My-Navigator waarin de gebruiker, na het ingeven

van zijn profiel, kant en klare én gerichte informatie krijgt toegestuurd.

De nieuwe Navigator zal on-line worden gebracht tegen de zomer van 2007.

Geert De Meyer

*Vlaamse Instelling voor Technologisch
Onderzoek (VITO)*
Boeretang, 200
2400 Mol
geert.demeyer@vito.be

10 januari 2007

Nota's

- ¹ <<http://www.emis.vito.be/navigator>> (bezoekt op 10 januari 2007).
- ² Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (<<http://www.vito.be>>)