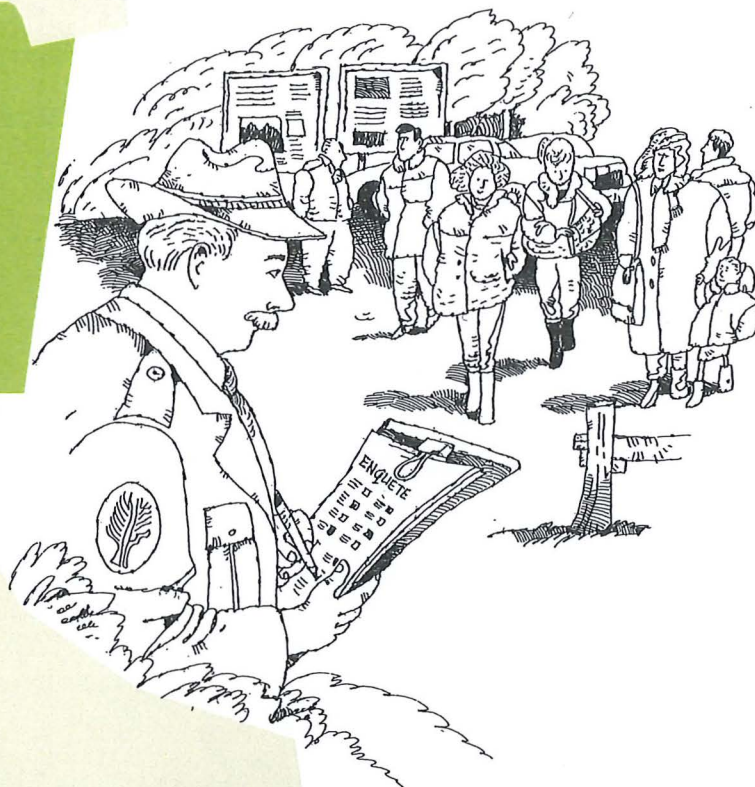


evaluatiemethoden
TERREINGEBONDEN VOORLICHTING



staatsbosbeheer



Vereniging
Natuurmonumenten



Vereniging
Natuurmonumenten



staatsbosbeheer

Evaluatie van voorlichting

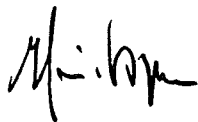
In opdracht van Natuurmonumenten en Staatsbosbeheer heeft de Landbouwwuniversiteit Wageningen, vakgroep Voorlichtingskunde, onderzoek gedaan naar eenvoudige evaluatiemethoden voor terreingebonden voorlichting. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een rapport van de LUW. Dit rapport is u vorig jaar door Staatsbosbeheer en Natuurmonumenten aangeboden. De resultaten van het onderzoek zijn door beide organisaties vertaald naar een handboek voor voorlichters, zoals bijvoorbeeld boswachters. Dit handboek bied ik u hierbij ter kennisname aan.

In het handboek worden evaluatiemethoden uitgewerkt voor excursies, panelen en folders. Het handboek bevat een stappenplan aan de hand waarvan zelf een evaluatie opgezet kan worden, en bevat verder achtergrondinformatie, wenken en tips over verschillende methoden van evaluatie. In de bijlagen zijn voorbeelden van evaluaties zoals observatie- en vragenformulieren opgenomen in de vorm van 'vragenbanken'. De vragen zijn ook bijgevoegd op floppydisk (WP 5.1) zodat ze eenvoudig aangepast kunnen worden aan de eigen situatie.

Indien u meer exemplaren van dit handboek wilt hebben kunt u deze bestellen bij Natuurmonumenten, Noordereinde 60, 1243 JJ te 's Graveland. De prijs per stuk bedraagt f30,- inclusief floppydisk en inclusief verzendkosten.

Met vriendelijke groeten,

De directeur Staatsbosbeheer,



dr. ir. H.S.B.M. van Asperen

De directeur Natuurmonumenten,



ir. P.J. van Herwerden

6 juli 1993

Re: evaluation of environmental extension activities

Evaluating educational facilities and activities can help protected area managers to reach a better quality of communication. Preferably such evaluation should be carried out by the people involved in communicating about protected areas. However, it is not so easy to evaluate rather simple communication facilities as signposts and leaflets. In order to make this possible the Dutch Nature Management organisations Natuurmonumenten and Staatsbosbeheer asked the Extension Education Departement of the Wageningen Agriculture University to develop suitable evaluation methods.

adh1068

evaluatiemethoden
TERREINGEBONDEN VOORLICHTING



Vereniging
Natuurmonumenten



staatsbosbeheer

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Stappenplan	5
Panelen	11
Folders	16
Excursies	20

Inleiding

Voor Staatsbosbeheer en Natuurmonumenten is voorlichting aan de bezoekers van de terreinen van groot belang. Deze voorlichting is enerzijds gericht op het vergroten van de natuurbeleving van de bezoekers. Dit proberen we te bereiken door te wijzen op de verschillende recreatieve mogelijkheden in het gebied en de aanwezige natuurwaarden. Anderzijds is de voorlichting een instrument in het beheer van het terrein.

Hierbij richten de beheerders zich vooral op het beïnvloeden van het gedrag van recreanten in een natuurvriendelijke richting.

Tot nu toe is de aandacht voor de evaluatie van deze voorlichting beperkt gebleven. Er werd incidenteel geëvalueerd door professionele onderzoeksburo's of stagiaires van onderwijsinstellingen. Maar met evalueren op kleine schaal is tot nu toe weinig ervaring opgedaan.

Met name met de evaluatie van één voorlichtingsmiddel of -activiteit.

Omdat er onvoldoende inzicht was in bruikbare evaluatiemethoden heeft de Landbouwuniversiteit van Wageningen een onderzoek gedaan naar eenvoudige evaluatiemethoden. Het gaat om methoden die de voorlichters zelf in relatief korte tijd kunnen uitvoeren. De onderzoeksresultaten zijn samengevat in het rapport: "Eenvoudige evaluatiemethoden voor terreingebonden voorlichting".

Deze handleiding is gebaseerd op dit rapport. In het eerste hoofdstuk van deze handleiding een manier om zelf een evaluatie op te zetten. De hoofdstukken twee, drie en vier corresponderen met de voorlichtingsmiddelen/hoofdstukken: Panelen, Folders en Excursies. Hierin staan beschrijvingen van bruikbare evaluatiemethoden en hoe de uitvoering georganiseerd moet worden.

Stappenplan

Waarom evaluatie?

De laatste jaren wordt veel geld uitgegeven aan voorlichting en public relations (PR). Serviceverlening aan het publiek, promotie van de organisatie en ook het uitleggen van beheersmaatregelen, nemen een steeds belangrijkere plaats in. Dit betekent dat een groot deel van het budget bestemd voor voorlichting wordt omgezet in voorlichtingsmiddelen in de terreinen. De vraag is nu of die middelen wel van voldoende kwaliteit zijn. Het uitvoeren van een evaluatieonderzoek is de manier om hier achter te komen. Via evaluatie krijg je een beeld hoe je voorlichting functioneert en wat de sterke en zwakke punten hierin zijn. Met deze gegevens kun je je voorlichting verbeteren. Bijvoorbeeld door de folder waar je niet over te spreken bent eindelijk te herzien. Nog een positieve reden om te evalueren is dat de resultaten je inzicht kunnen geven in de voorlichtingsmiddelen. Je krijgt een beeld van de middelen die door het publiek gewaardeerd worden en hoeveel effect deze hebben. Dat zijn gegevens waarmee een toekomstig voorlichtingsbeleid kan worden ontwikkeld.

In dit hoofdstuk beschrijven we het stappenplan, als methode om een evaluatie voor te bereiden. Het stappenplan is een eenvoudige en snelle manier (ongeveer 2 uur) voor het opzetten van een goede en bruikbare evaluatie. Eerst begin je met het vaststellen van het middel dat je wilt evalueren, daarna bepaal je welke informatie je over dit middel wilt verzamelen en hoe je de uitvoering moet organiseren.

Heb je de evaluatie eenmaal voorbereid, dan staat in de hoofdstukken Panelen, Folders en Excursies een overzicht van methoden om het voorlichtingsmiddel te evalueren. De methoden die beschreven zijn kun je eenvoudig zelf uitvoeren en beperken zich tot de onmiddellijke effecten: contact met de boodschap, kennisname van de boodschap en acceptatie van de boodschap.

De vijf stappen uit het stappenplan:

- 1 Welk voorlichtingsmiddel ga je evalueren?
- 2 Wat wil je met dit voorlichtingsmiddel bereiken?
- 3 Hoe moet je de evaluatie voorbereiden?
- 4 Hoe ga je de evaluatie uitvoeren?
- 5 Wat moet je volgens de evaluatie veranderen en/of bijstellen aan het voorlichtingsmiddel?

Welk voorlichtingsmiddel ga je evalueren?

Het is een onhaalbare zaak om elk voorlichtingsmiddel ieder jaar te evalueren. Je zult dus een keuze moeten maken. Om te bepalen welk middel je het beste kunt evalueren, maak je een afweging tussen de volgende twee punten:

1. welke middelen komen het meest in aanmerking voor evaluatie?
2. bij welke middelen liggen er goede mogelijkheden voor verbetering?

Wil je de excursie evalueren waar maar drie bezoekers kwamen, het paneel waar heel veel informatie op staat, de folder die verouderd is, of.....enzovoort?

De beste manier om je keuze te bepalen, door een lijstje te maken met de verschillende voorlichtingsmiddelen. Per voorlichtingsmiddel schrijf je vervolgens welke juist wel of juist niet geëvalueerd moet worden en waarom. Op deze manier verklein je de kans dat je middelen over het hoofd ziet.

Met behulp van vraag twee kun je het aantal middelen dat in aanmerking komt voor evaluatie inperken. Het gaat hier om de vraag of het praktisch mogelijk is het voorlichtingsmiddel te veranderen of te verbeteren. Gezien de beperkte tijd die je voor voorlichting hebt, is het niet slim een middel te gaan evalueren waar net in is geïnvesteerd en vervanging voor de komende jaren is uitgesloten. Als er geen geld of tijd is om het middel te verbeteren is het evalueren alleen voor de statistieken!

Het kan voorkomen dat je een relatief nieuw middel toch wilt evalueren. Als de resultaten uitwijzen dat het middel min of meer waardeloos is of averechts werkt kun je, tenzij verbetering mogelijk is, besluiten het middel niet langer toe te passen.

Na deze twee afwegingen kun je beslissen welk middel je voor een bepaald jaar gaat evalueren.



Wat wil je met dit voorlichtingsmiddel bereiken?

Evaluatie is bedoeld om te bepalen wat het effect van je voorlichting is. Het is dus belangrijk dat je het doel van het voorlichtingsmiddel kent, omdat je anders niet weet of dit middel succesvol is. Als je de doelgroep van je voorlichtingsmiddel kent, weet je ook bij wie je de evaluatie moet uitvoeren. En tenslotte zijn de thema's belangrijk, omdat je deze nodig hebt om de evaluatievragen te maken.

We zullen doel, doelgroep en thema's achtereenvolgens bespreken.

Wat is het **doel**? Soms zijn de doelen van de terreingebonden voorlichting al uitgewerkt, maar vaak ook niet. In het laatste geval is dit het moment om alsnog te bepalen wat het doel van het voorlichtingsmiddel moet zijn.

De doelstellingen van voorlichting zijn terug te voeren op de volgende drie punten:

- A. inzicht in de beheersinstrumenten
 - beïnvloeding van gedrag
 - zonering met behulp van voorlichting
- B. service
- C. Public Relations (PR)

Deze drie doelstellingen zijn niet altijd te scheiden. Valt een folder met een beschreven wandeling binnen de doelstelling service, zonering of PR? Het is niet belangrijk om doelstellingen zo precies te scheiden, zolang je deze maar goed benoemt. Met andere woorden dat je je ervan bewust bent welke doelstellingen je met een voorlichtingsmiddel wilt bereiken.

Met de eenvoudige evaluatiemethoden die we in de volgende drie hoofdstukken beschrijven, kun je niet alle doelen evalueren. De doelen die geëvalueerd kunnen worden slaan op de onmiddellijke effecten van voorlichting. Het gaat om contact met de boodschap, kennisname van de boodschap, begrip van de boodschap en acceptatie van de boodschap. Vertaald naar bovenstaande doelstellingen betekent dit dat je wel kunt evalueren of je voorlichting heeft bijgedragen aan de doelstelling service of de doelstelling inzichtbevordering in het beheer. Het vaststellen of gedrag is veranderd door voorlichting is moeilijker. Als in een gebied bepaald ongewenst gedrag wordt ontmoedigd met voorlichting, kun je natuurlijk bijhouden of het aantal overtredingen afneemt. Maar is een afname van de overtredingen het gevolg van de voorlichting? Het probleem dat ook andere oorzaken tot een vermindering van de overtredingen kunnen leiden, blijft bestaan. Bijvoorbeeld, tegelijkertijd met het uitbrengen van een folder tegen loslopende honden, komen er berichten over het mogelijk voorkomen van hondsdelheid in het gebied. Het vaststellen van gedragsverandering vraagt om meer ingewikkelde evaluatiemethoden. Deze zullen wij niet behandelen.



Nu je de doelen gericht op de onmiddellijke effecten hebt vastgesteld, gaan we kijken naar de doelgroepen van de voorlichting.

Voor welke **doelgroep** is de voorlichting bedoeld? Denk aan groepen zoals: mensen die maar één of twee keer komen, lokale bevolking of toeristen, overtreders of niet-overtreders, kinderen, bejaarden, enzovoort. Het is belangrijk om vast te stellen wat de doelgroep is van de voorlichting, omdat je deze groep bij de uitvoering van de evaluatie zult moeten benaderen. Is de doelgroep niet in een voorlichtingsplan beschreven, dan kun je deze op dit moment alsnog bepalen.

Voor het opzetten van de evaluatie en het uitwerken van de evaluatievragen is het handig als je weet welke **thema's** je in het voorlichtingsmiddel kunt onderscheiden (bijvoorbeeld bosbeheer, of weidevogels). Geef dus kort aan welke onderwerpen aan bod komen.

In stap 1 van het stappenplan heb je het voorlichtingsmiddel gekozen dat geëvalueerd gaat worden. Vervolgens heb je in stap 2 het doel van het voorlichtingsmiddel omschreven, de groep mensen bij wie je de evaluatie gaat uitvoeren en de thema's die tijdens de evaluatie aan bod moeten komen. Dan gaan we nu de evaluatie zelf voorbereiden.

Hoe ga je de evaluatie voorbereiden?

Voordat je een goede keuze kunt maken voor de methode van evaluatie, moet je precies weten welke informatie je nodig hebt om het voorlichtingsmiddel te beoordelen. Daarna kun je beoordelen met welke methode je deze informatie het beste boven tafel krijgt. De volgende vraag kan je hierbij helpen.

Welke informatie moet de evaluatie opleveren en wat wil je met die informatie doen?

Houd bij het beantwoorden van deze vraag in de gaten, dat de informatie die je gaat verzamelen bedoeld is om inzicht te krijgen in het effect van het middel. Dit laatste heeft direct te maken met het in stap 2 omschreven doel.

Een mogelijk antwoord op bovenstaande vraag kan zijn: "Ik wil weten of de voorlichting die ik geef wel aansluit bij de wensen van de bezoekers, zodat ik het zonnodig kan verbeteren".

Op de volgende vragen kun je met eenvoudige evaluatiemethoden antwoord krijgen.

1. *Komt de bezoeker in contact met het voorlichtingsmiddel?*
2. *Neemt de bezoeker kennis van de inhoud?*
3. *Begrijpt de bezoeker de aangeboden informatie?*
4. *Accepteert de bezoeker de boodschap?*
5. *Waardeert de bezoeker de aangeboden informatie? (Zijn alle thema's interessant?)*
6. *Krijgt de bezoeker de gewenste informatie? (Worden er thema's gemist?)*
7. *Hoe beoordeelt de bezoeker het voorlichtingsmiddel? (Wat vindt de bezoeker van de presentatie, het ontwerp, de opzet?)*
8. *Wat zijn de kenmerken van de bezoekers?*

Deze acht vragen stel je niet aan het publiek zelf. Deze vragen zijn bedoeld om je gedachten te structureren en geven aan welke aspecten van het voorlichtingsmiddel je kunt meten. Als je bijvoorbeeld wilt weten hoe een bezoeker de aangeboden informatie waardeert, kun je verschillende vragen stellen die iets zeggen over waardering. Welke (deel)vragen je moet stellen hangt behalve van bovenstaande acht punten ook af van het middel dat je gaat evalueren en de methode die je kiest.

In de bijlagen zijn uitgebreide vragenlijsten die je kunt raadplegen voor deze (deel)vragen. In de volgende hoofdstukken komen we hier op terug.

Omdat je onmogelijk alle aspecten van een voorlichtingsmiddel uitgebreid aan bod kunt laten komen, zul je keuzes moeten maken. Je kunt het beste de nadruk leggen op de aspecten waar je knelpunten verwacht. Die verwachtingen zullen vooral gebaseerd zijn op je eigen ervaringen en ervaringen van je collega's. Waar je in ieder geval naar moet streven, zijn zinvolle resultaten uit de evaluatie. Het is zonde van de moeite als de evaluatie te groot is opgezet en je de helft van de resultaten kunt weggooien. Een handige methode om je evaluatie voor te bereiden is om zelf een aantal verzonnen antwoorden op de vragen in te vullen en vervolgens te bedenken wat het nut is van die gegevens. Bijvoorbeeld: wat heb ik eraan om te weten dat 25% van mijn bezoekers het paneel bij de ingang leest? Is dit een laag of hoog percentage? Zegt dit gegeven iets over de waardering dat men heeft voor het paneel?

Als duidelijk is wat je van het voorlichtingsmiddel wilt weten, kun je een evaluatiemethode kiezen. Het gaat erom die methode te kiezen die het meest geschikt is om antwoord te krijgen op jouw vragen (volgende hoofdstukken).

Hoe ga je de evaluatie uitvoeren?

Nu is het moment aangebroken om de evaluatie te organiseren. Voor de uitvoering is een goede tijdsplanning van belang:

- Wanneer moet de evaluatie plaats vinden?
- Wanneer heb je er tijd voor?
- Wanneer is er voldoende publiek?

Deze drie punten zijn erg belangrijk voor het slagen van je evaluatie. Je kunt de evaluatie nog zo goed voorbereid hebben, maar als je op een slecht gekozen moment gaat evalueren, zullen je resultaten niet erg bruikbaar zijn.

Bijna alle evaluatiemethoden zijn alleen uit te voeren. In enkele gevallen is het handig als er wat hulp wordt ingehuurd voor het uitvoeren van wat veldwerk zoals observeren of enquêteren.



Wat moet je volgens de evaluatie veranderen en/of bijstellen aan het voorlichtingsmiddel?

Als je de evaluatie eenmaal hebt uitgevoerd, moeten de gegevens van de evaluatie worden getoetst aan het beoogde doel en de beoogde doelgroep.

Bij de toetsing bepaal je in hoeverre het voorlichtingsmiddel aan de gestelde eisen voldoet. Wordt het gewenste effect bereikt en wordt het voldoende gewaardeerd? Als het middel niet aan z'n eisen voldoet, bekijk je waar de voorlichting fout is gegaan. Dat kan zijn bij de:

- voorbereiding,
- uitvoering,
- keuze van het middel,
- themakeuze,
- stijl/presentatie,
- vormgeving,
- omvang van de boodschap.

Het is zinvol om de uitkomsten van de evaluatie eerst zelf te voorspellen. Door een enquête-formulier van tevoren in te vullen met de antwoorden die jij verwacht dat het publiek gaat geven. Deze voorspelling kan je naast de werkelijke resultaten leggen om te zien waar de verschillen zitten. "Waarom reageert het publiek anders dan verwacht?", is een vraag waar je je over kunt buigen.

Vervolgens bepaal je of het wenselijk is om wijzigingen aan te brengen in het voorlichtingsmiddel. Het kan zijn dat de resultaten zo slecht zijn, dat vernieuwen of verwijderen van het voorlichtingsmiddel de beste oplossing is. Het kan ook zijn dat de resultaten erg bevredigend zijn en dat er geen enkele noodzaak is tot vernieuwing.

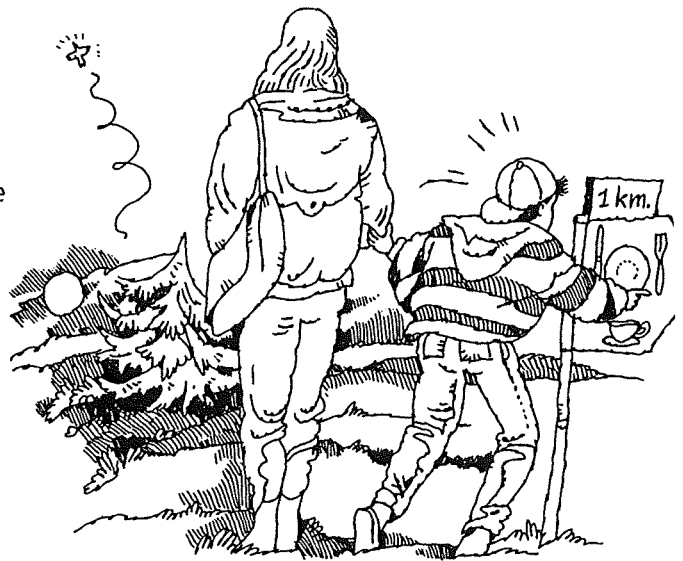
Moeilijker wordt het als de resultaten niet slecht en niet goed zijn. Als de resultaten slecht zijn voor één of twee onderdelen is het misschien mogelijk dit onderdeel te vervangen. De mogelijkheid van geheel of gedeeltelijk vernieuwen moet je afzetten tegen de tijd en het geld dat dit kost. Als de resultaten redelijk zijn en je verwacht dat het middel op een aantal punten eenvoudig te verbeteren is, dan ligt het voor de hand om dit te doen.

Kost het echter veel geld dan kun je zeggen: "De resultaten zijn nog redelijk, daar moeten we het nog maar even mee doen, over twee jaar is dit afgeschreven en dan moet het in ieder geval worden vernieuwd."

Ook kan het voorkomen dat men de verschillende onderdelen van een voorlichtingsmiddel verschillend waardeert. Bijvoorbeeld, een deel van het publiek kan in de evaluatie naar voren brengen dat de informatie over flora en fauna niet wordt gewenst, en dat er meer informatie over recreatieve mogelijkheden, ATB-routes en zwemvoorzieningen, enz., moet komen. Hoe verhoudt deze wens zich tot de doelstellingen: bijdrage leveren aan de beheersmaatregelen en bevorderen natuurbesef? Dit zijn lastige afwegingen, waar geen pasklaar antwoord op is.

Het kan interessant zijn de resultaten te vergelijken met die uit andere terreinen. Dan kan bijvoorbeeld blijken dat de uitkomsten weliswaar redelijk zijn, maar in vergelijking met andere gebieden goed. In dat geval hoeft je nog niet zo snel aan vervanging te denken, want het is blijkbaar moeilijk 'goed' te scoren. Het kan natuurlijk ook anders om zijn: de resultaten zijn slechter dan gemiddeld. Dat zou betekenen dat er juist wel aan vervanging moet worden gedacht. Hierbij kun je de ervaringen in de gebieden waar betere resultaten zijn bereikt, gebruiken.

Je hoeft niet altijd te denken aan vernieuwing of verwijdering als de resultaten slecht zijn. Misschien is het zelfde doel te bereiken met een ander middel. Bijvoorbeeld een natuurpad met bordjes in het veld vervangen door een folder waarin ongeveer dezelfde informatie is opgenomen.



verslaglegging

Als je een duidelijk beeld hebt van de resultaten van de evaluatie en wat je ermee kunt doen, dan is een korte verslaglegging noodzakelijk. Doe je dit niet, dan is de kans groot dat er niets met de resultaten gedaan wordt of dat tweemaal hetzelfde geëvalueerd wordt en dat is zonde van de tijd en moeite. Dit geldt zeker als een deel van de aanpassingen naar aanleiding van de evaluatie door een ander moet worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld het ontwerp van panelen wordt vaak door externe deskundigen uitgevoerd. Kritiek op het ontwerp zul je dus aan hen moeten doorgeven.

Ook als je zelf degene bent die bepaalt wat er met de resultaten gebeurt, is het goed een kort verslag van de resultaten van de evaluatie te maken. De resultaten kun je dan vergelijken met die van andere boswachters/beheerders. En het is handig voor een opvolger om hier nog eens naar te kijken.

In het verslag moet tenminste staan:

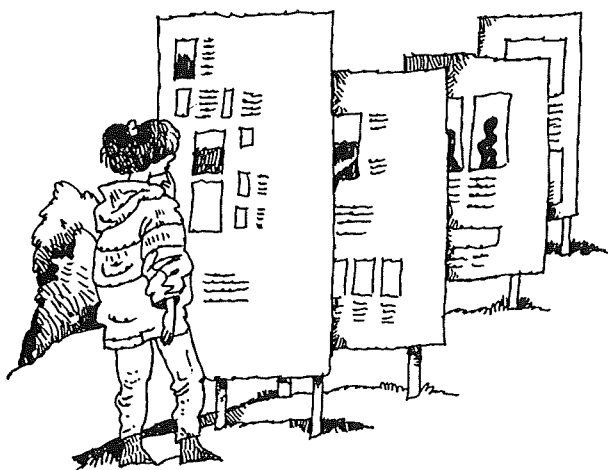
- hoe, door wie, waar en wanneer de evaluatie is uitgevoerd;
- hoelang heeft de evaluatie geduurd;
- het aantal mensen uit de doelgroep die je ondervraagd en of geobserveerd hebt voor de evaluatie;
- hoe het weer was tijdens de uitvoering;
- kenmerken van de ondervraagden/geobserveerden;
- wat de resultaten van de evaluatie zijn;
- jouw aanbevelingen voor verbetering van het middel;
- wat jouw bijdrage zal zijn om het middel te verbeteren.

Panelen

In dit hoofdstuk beschrijven we drie eenvoudige evaluatiemethoden waarmee je de panelen kunt evalueren. Het maakt dus niet uit of het grote of kleine panelen zijn, met beknopte informatie of uitgebreide informatie, met of zonder kaart enzovoort.

Het doel is, dat je inzicht krijgt in evaluatiemethoden die in jouw praktijk bruikbaar zijn. Dat je kunt bepalen in welke situatie je de methoden het beste toepast. En dat je weet welke effecten van de voorlichting je met de verschillende methoden meet.

De methoden zijn niet bedoeld om lange termijn effecten te meten. Een evaluatievraag als "Verandert de houding van de bezoeker ten aanzien van de beheersmaatregelen?" komt hier dus niet aan de orde. Je kunt wel de vraag stellen "Weet de bezoeker waarom bepaalde beheersmaatregelen genomen zijn?" of "Weet de bezoeker dat honden aan de lijn moeten omdat er schapen loslopen?" Het gaat ons dus om de effecten, die direct te meten zijn.



Wat kom je met welke evaluatiemethode te weten?

observatie

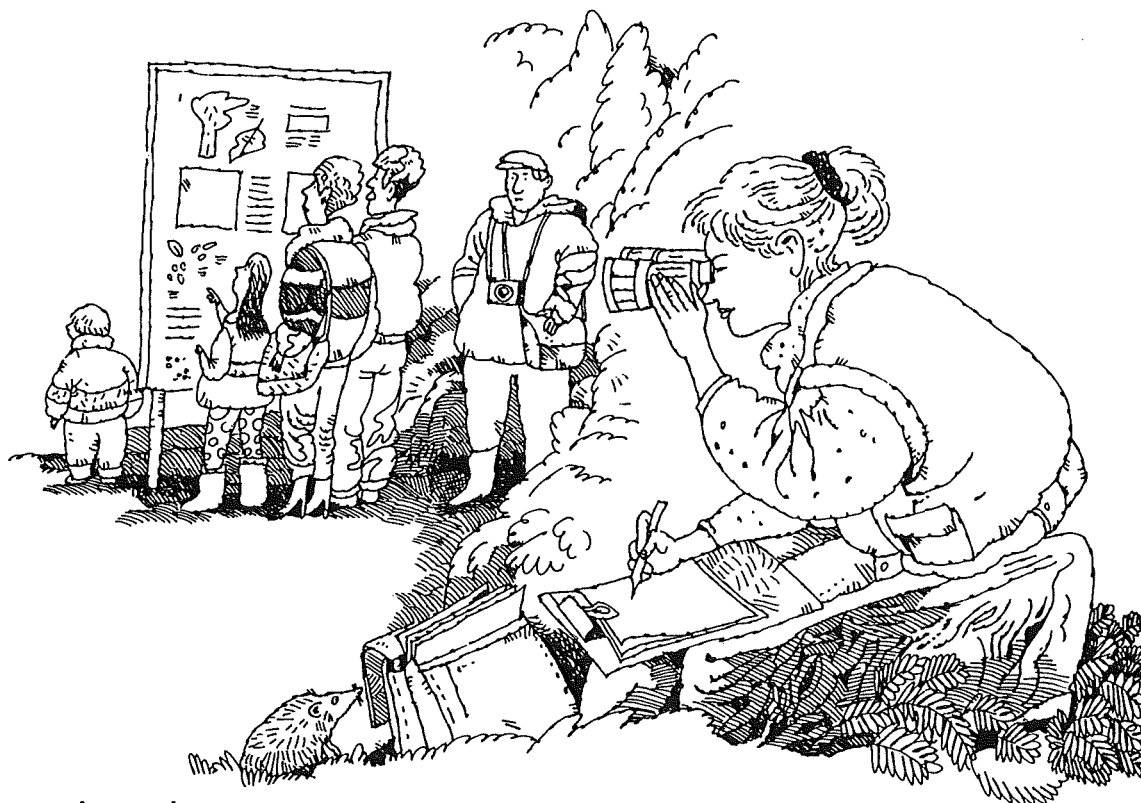
- Het aantal bezoekers dat het paneel bekijkt.
- Door wie het paneel wordt bekeken.
- In welke mate ze het paneel bekijken.
- Aan welke onderdelen men veel aandacht besteedt en aan welke weinig.

vraag je via onderzoek af:

- Aan welke delen de bezoekers veel aandacht besteden en aan welke weinig.
- Of de lezer zich de thema's herinnert.
- Of de tekst plus afbeeldingen begrijpelijk is.
- Wat de bezoeker van de totale aanblik van het paneel vindt.
- Of het paneel gewaardeerd wordt.
- Of er onderdelen gemist worden.
- Of er onjuiste informatie op het paneel staat.
- Of de lezer het eens is met de gedragsregels.

plus-en-min-methode

- Of de tekst plus afbeelding begrijpelijk is.
- Wat de bezoeker van de totale aanblik van het paneel vindt.
- Of het paneel gewaardeerd wordt.
- Of er onjuiste informatie op het paneel staat.
- Of de lezer het eens is met de gedragsregels.



observatie

Observeren is een eenvoudige methode om zowel de informatie van een paneel te evalueren als het ontwerp.

Als je geïnteresseerd bent in de vormgeving, kun je observeren hoeveel mensen langer dan vijf seconden bij een paneel stilstaan. Dit is een maat voor de aantrekkelijkheid.

Ben je vooral geïnteresseerd in het succes van de informatie, dan moet je de bindkracht van het paneel vaststellen. Hiervoor tel je het aantal seconden dat iemand bij een onderdeel van het paneel stilstaat. De bindkracht geeft dus aan hoe goed de bezoekers kennisnemen van de onderdelen.

Nog een mogelijkheid van deze methode is dat je evaluatiegegevens van de panelen met elkaar vergelijkt. Dit kan met de bindkrachtratio. De bindkrachtratio is de werkelijke kijktijd gedeeld door de minimaal benodigde kijktijd. Bijvoorbeeld, als iemand tien seconden naar een paneel kijkt, terwijl 60 seconden nodig is om het goed te lezen en bekijken, betekent dit een bindkrachtratio van 0,17. Stel dat een ander paneel een hogere bindkrachtratio heeft, bijvoorbeeld 0,25, dan is de informatie van dat paneel blijkbaar interessanter.

We realiseren ons dat het moeilijk is om de benodigde kijktijd van een paneel aan te geven. Van een kaart is het zelfs nog moeilijker dan van een tekst. Een persoon heeft een kaart in 30

seconden gezien, terwijl een ander er 5 minuten naar kan kijken. Voor de benodigde kijktijd voor zowel kaart als tekst geldt, dat je hier ervaring in moet opdoen om op den duur een reële schatting te kunnen maken.

In de bijlage is een lijst met aandachtspunten voor observaties van panelen. Ook zijn er invullijsten waarop je je bevindingen kunt noteren.

Een dag in het veld observeren geeft al voldoende gegevens. De voorbereiding hiervan kost dan hooguit twee uur en de verwerking ongeveer een dag.

vragenlijst

Het is interessant om na de observatie de mensen die het paneel hebben bekeken te vragen naar hun mening over het paneel. Een vragenlijst kan dit structureren. Daarbij zou je onderscheid kunnen maken tussen de mensen die lang bij het paneel blijven staan en de mensen die maar kort kijken. Je moet je vooral afvragen waarom de mensen die al snel doorlopen dat nu juist doen. Is de informatie niet goed te begrijpen, kennen ze het verhaal allang of interesseert het ze niet? Als veel mensen het paneel voorbij lopen kun je vragen wat de reden hiervan is. Misschien is de plaats van het paneel niet goed gekozen.

Als je wilt weten hoeveel informatie een persoon

onthoudt na het bekijken van een paneel, is het beter dat de persoon niet merkt dat hij straks geïnterviewd zal worden. Hij zal de paneel dan beter gaan lezen, waardoor je een vertekend beeld krijgt van de werkelijkheid.

Voor deze methode geldt dat 30 mensen een minimum aantal is voor een goede interpretatie van de resultaten.

Voor het maken van vragenlijsten bij het interviewen van geobserveerde bezoekers kun je gebruik maken van de vragenlijsten uit de bijlagen.

De voorbereiding, uitvoering en verwerking kost anderhalve tot twee en een halve dag.

plus-en-min-methode

Een methode om de tekst en illustraties voor een nieuw paneel te testen, is de plus-en-min-methode. De methode kun je echter ook gebruiken om een paneel achteraf te evalueren en vast te stellen of er aan vervanging moet worden gedacht.

De procedure is als volgt: aan de proeflezers wordt de informatie voorgelegd die ze in de kantlijn moeten voorzien van plussen en minnen. Dit moet spontaan gebeuren, zonder dat er lang over wordt nagedacht. De lezer zet een plus bij de alinea of regel die hij om de een of andere reden waardeert. De negatief gewaardeerde passages krijgen een min.

Na afloop worden de plussen en minnen besproken. Vooral de alinea's met een min zijn interessant, daar liggen kansen op verbetering. Een voordeel van deze methode is dat je van alinea tot alinea ontdekt hoe deze bevallen is. En in tweede instantie krijg je aanwijzingen hoe je deze kunt verbeteren. Ten opzichte van andere methoden is het voordeel dat de lezers de punten spontaan aandragen. De lezer maakt zo zijn eigen vragenlijst en kan daarmee de misschien eenzijdige blik van de voorlichter corrigeren.

Er zijn verschillende varianten mogelijk van de plus-en-min-methode.

- A. De mondelinge variant is reeds besproken: de ondervraagde zet plussen en minnen bij de tekst en afbeeldingen die de onderzoeker

later doorspreekt.

- B. De schriftelijke variant houdt in dat de ondervraagden hun plussen en minnen schriftelijk toelichten. Er volgt geen gesprek.
- C. Bij de 'minimale' variant hoeven de ondervraagden hun plussen en minnen helemaal niet meer toe te lichten.
- D. En de 'kruisjes' variant laat de lezer geen plussen en minnen plaatsen maar kruisjes en vraagtekens, bij de passages waar de lezer problemen ondervindt. Bijvoorbeeld een kruisje bij passages waar de lezer het niet mee eens is en vraagtekens waar de tekst onduidelijk is. Er volgt een nagesprek met de onderzoeker.

Dit is de meest efficiënte en effectieve variant van de plus-en-min-methode. Het gaat namelijk vooral om de probleem passages en er worden meer kruisjes en vraagtekens geplaatst dan minnen.

Voor een goede interpretatie van de resultaten zijn 10 à 12 proeflezers bij de mondelinge variant gewenst en 30 proeflezers bij de schriftelijke variant.

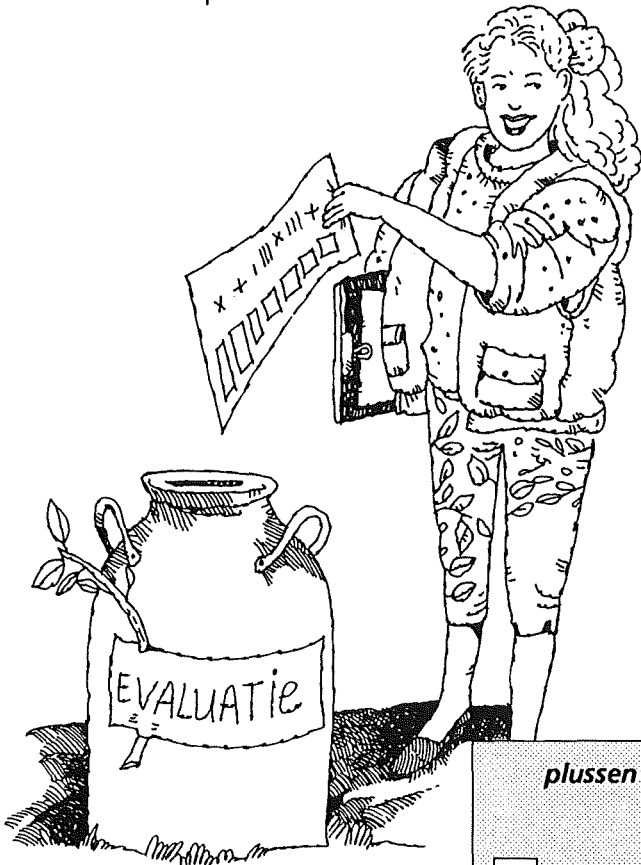
Omdat het hier vooral om de beoordeling van de begripelijkheid van tekst en illustraties gaat, kan deze methode binnen worden uitgevoerd. De groep proefpersonen moet dan natuurlijk wel een selectie zijn uit het publiek dat een paneel zou bekijken.

Een moeilijk onderdeel in deze methode is het verwerken van de resultaten van de test: welke kritiek neem je mee en welke laat je liggen? Hier zou een groepsgebesprek met de respondenten uitkomst kunnen bieden. Een idee kan worden getoetst bij de anderen. Wellicht is dit moeilijk te realiseren, omdat eerst de mensen langs moeten komen voor het beoordelen van de tekst en vervolgens voor een gezamenlijke nabespreking. Misschien dat een excursiegroep te bewegen is mee te werken. Zij zouden eerst de plus-en-min-methode kunnen toepassen op een tekst en afbeeldingen, in schriftelijke vorm. Daarna zou je hen in groepsverband enkele vragen kunnen voorleggen.

- Wat zijn de sterke en wat de zwakke punten van de tekst en afbeeldingen?
- Wat zijn mogelijke punten van verbetering?

Het is van belang dat zo'n groep ongeveer de doorsnee bezoekers kan vertegenwoordigen. Je moet de test niet alleen aan bijvoorbeeld een groep notarissen of een groep MEAO-studenten van 16 jaar voorleggen. Dat zou een vertekend beeld opleveren.

Hier moeten we aan toevoegen dat dit een relatief moeilijke methode is. Het vergt de nodige kwaliteiten als gespreksleider om deze methode toe te passen.



Hier volgt een voorbeeld van instructie bij de plus-en-min-methode. Deze instructie kan worden aangepast aan de exacte uitvoering van de methode; kruisjes en vraagtekens in plaats van plussen en minnen, schriftelijke toelichting of mondelinge toelichting, test vooraf of evaluatie.

We willen graag weten wat u van de tekst van één van onze panelen vindt. We weten namelijk niet of alles wat erin staat even duidelijk en interessant is. We willen daarom het paneel misschien gaan vervangen of bijstellen. Daarbij kunt u ons helpen. We hebben de tekst en de tekeningen van het paneel op papier gezet, waarvan u een exemplaar krijgt. Wij vragen u om dit goed door te lezen en tijdens het lezen plussen en minnen naast de tekst te zetten. Een plus bij alles wat u erg goed of leuk vindt, een min bij alles wat u niet goed of niet duidelijk vindt.

Denkt u niet te lang na over een plus of een min. Het gaat om wat spontaan bij u opkomt tijdens het lezen. Elke plus of min is goed. U geeft ermee aan wat u van de tekst vindt, en dat willen wij graag weten. Aarzelt u dus niet om ook minnen te zetten.

Hieronder staat wanneer u plussen en minnen kunt neerzetten. U zet dus een plus wanneer u iets belangrijk vindt, zeer duidelijk vindt, enzovoort. En u zet een min neer als u iets onbelangrijk vindt, onduidelijk, enzovoort.

plussen	minnen
☐ Belangrijk	☐ Onbelangrijk
☐ Zeer duidelijk	☐ Onduidelijk
☐ Precies wat ik wil weten	☐ Er staat teveel in
☐ Leuk	☐ Er staat te weinig in
☐ Prettig om te lezen	☐ Saai, vervelend
☐ Zeer mee eens	☐ Warrig, je raakt de draad kwijt
☐ Goede plaatjes	☐ Het klopt niet
	☐ Slechte plaatjes

betrouwbaarheid

Bij de evaluatiemethoden 'plus-en-min-methode' en 'vragenlijst', hebben we al aangegeven hoeveel ondervraagden je moet hebben, om iets kunnen zeggen over het effect van de enquête. Als je dit aantal niet haalt, wil dit niet zeggen dat de enquête waardeloos is. Ook uit een enquête met een gering aantal kun je waardevolle informatie halen voor het verbeteren van je paneel. Of als bijvoorbeeld 11 van de 13 ondervraagden een tekst waardeloos vindt, is dit ook een duidelijk signaal. Het wordt moeilijker als 4 personen van de 13 iets matig vinden, 6 voldoende goed en 3 goed. Hier is het onduidelijk welke rol het toeval speelt. Maar in het kort kunnen we stellen dat ook evaluaties met geringe aantallen bruikbare informatie kan opleveren. Voor de plus-en-min-methode, geldt dat je zolang kunt doorgaan tot je geen nieuwe informatie meer krijgt. Testen met 1 of 2 personen is erg gering. Hoewel daar nog steeds zinvolle suggesties uit kunnen komen. Je moet er voor oppassen dat je niet op een dwaalspoor wordt gezet door het klakkeloos overnemen van de suggesties van slechts 1 of 2 ondervraagden. Het gezond verstand blijft een belangrijke rol spelen. Bij het testen gaan we er vanuit dat de ondervraagden tot de doelgroep behoren. Als de doelgroep erg gevarieerd is, moet je meer personen benaderen. Daarmee bereik je een grotere betrouwbaarheid van je gegevens.



Folders

Met het stappenplan heb je de evaluatie voorbereid en er voor gekozen één of een aantal folders te evalueren. In dit hoofdstuk vind je drie eenvoudige methoden die hiervoor geschikt zijn. Je kunt het beste alle methoden doorlezen en daarna kiezen. Een methode die haalbaar is gezien je praktijksituatie en antwoord geeft op je vragen.

De methoden zijn niet bedoeld om lange termijn effecten te meten. Een evaluatievraag als "Is de kennis van de bezoeker over flora en fauna toegenomen?" komt hier dus niet aan de orde. Je kunt wel de vraag stellen "Heeft de bezoeker het verhaal over de rijkdom aan flora en fauna in dit gebied aandachtig gelezen?" Het gaat ons dus om de effecten, die direct te meten zijn.

Wat kom je met welke methode te weten?

observatie

- Hoeveel mensen de folder bekijken.

plus-en-min-methode

- Of de tekst plus afbeelding begrijpelijk is.
- Wat de bezoeker van de totale folder vindt.
- Of de folder gewaardeerd wordt.
- Of er onjuiste informatie in de folder staat.

schriftelijke enquête

- Aan welke delen bezoekers veel aandacht besteden en aan welke weinig.
- Of de tekst plus afbeeldingen begrijpelijk is.
- Wat de bezoeker van de totale de folder vindt.
- Of de folder gewaardeerd wordt.
- Of er onderdelen gemist worden.
- Of er onjuiste informatie in de folder staat.
- Of de lezer het eens is met de gedragsregels.
- Wat de kenmerken van de doelgroep zijn.



observatie

Een methode om er achter te komen of het publiek in contact komt met het middel is het gedurende langere periode tellen van het aantal meegenomen folders. Dit kan aangeven dat een folder in het geheel niet aantrekkelijk is, omdat bijna niemand de folder meeneemt of koopt. Of het kan duidelijk maken dat een bepaald type folder een succes is, omdat er ontzettend veel worden afgenomen.

Het voordeel van deze methode is dat het je snel een eerste indruk geeft over de aantrekkelijkheid van de folder. Het nadeel is echter dat het een zeer grove indicator is. Je weet nog niet wat de folder wel of niet aantrekkelijk maakt. En het zegt helemaal niets over de informatie van de folder. Wil je weten wat het publiek aantrekkelijk vindt van de folder, dan zal je deze methode in combinatie met een andere methode moeten gebruiken. Stel dat een folder niet meegenomen wordt, (deze heeft blijkbaar niet genoeg aantrekkingskracht) dan is het belangrijk dat je hier verder onderzoek naar doet. Immers de bezoekers zullen eerst in contact moeten komen met de folder voordat ze kunnen bepalen of de informatie hierin interessant is. Wordt de folder wel meegenomen, dan moet je je afvragen of deze ook gelezen wordt.

Bij het trekken van conclusies uit de resultaten moet je er rekening mee houden dat het aantal folders dat meegenomen wordt ook afhangt van het jaargetijde en het soort folder. In de winter bijvoorbeeld zullen de folders waarin een wandeling beschreven is niet storm lopen.

plus en min methode

Een methode om de tekst en illustraties voor een nieuwe folder te testen, is de plus-en-min-methode. De methode kun je echter ook gebruiken om een folder achteraf te evalueren en vast te stellen of de folder aangepast moet worden.

De procedure is als volgt: aan de proeflezers wordt de informatie voorgelegd die ze in de kantlijn moeten voorzien van plussen en minnen. Dit moet spontaan gebeuren, zonder dat er lang over wordt nagedacht. De lezer zet een plus bij

de alinea of regel die hij om de een of andere reden waardeert. De negatief gewaardeerde passages krijgen een min.

Na afloop worden de plussen en minnen besproken. Vooral de alinea's met een min zijn interessant, daar liggen kansen op verbetering. Een voordeel van deze methode is dat je van alinea tot alinea ontdekt hoe deze bevallen is. En in tweede instantie krijg je aanwijzingen hoe je deze kunt verbeteren. Ten opzichte van andere methoden is het voordeel dat de lezer de punten spontaan aandraagt. De lezer maakt zo zijn eigen vragenlijst en kan daarmee de misschien eenzijdige blik van de voorlichter corrigeren.

Er zijn verschillende varianten mogelijk van de plus-en-min-methode;

- A. De mondelinge variant is reeds besproken: de lezer zet plussen en minnen bij de tekst en afbeeldingen die de onderzoeker later doorspreekt.
- B. De schriftelijke variant houdt in dat de respondenten hun plussen en minnen schriftelijk toelichten. Er volgt geen gesprek.
- C. Bij de 'minimale' variant hoeven de respondenten hun plussen en minnen helemaal niet meer toe te lichten
- D. En de 'kruisjes' variant laat de lezer geen plussen en minnen plaatsen maar kruisjes en vraagtekens, bij de passages waar de lezer problemen ondervindt. Bijvoorbeeld een kruisje bij passages waar de lezer het niet mee eens is en vraagtekens waar de tekst onduidelijk is. Na afloop volgt er een nagesprek met de onderzoeker.

Dit is de meest efficiënte en effectieve variant van de plus-en-min-methode. Het gaat namelijk vooral om de probleempassages en er worden meer kruisjes en vraagtekens geplaatst dan minnen.

Voor een goede interpretatie van de resultaten zijn 10 à 12 proeflezers gewenst bij de mondelinge variant en 30 proeflezers bij de schriftelijke variant.

Een moeilijk onderdeel in deze methode is het verwerken van de resultaten van de test: welke kritiek neem je mee en welke laat je liggen? Hier zou een **groeps gesprek** met de respondenten

uitkomst kunnen bieden. Een idee kan worden getoetst bij de anderen. Wellicht is dit moeilijk te realiseren, omdat eerst de mensen langs moeten komen voor het beoordelen van de tekst en vervolgens voor een gezamenlijke nabespreking. Misschien dat je een excursiegroep kunt bewegen mee te werken. Zij zouden eerst de plus-en-min-methode kunnen toepassen op een tekst en afbeeldingen, in schriftelijke vorm. Daarna zou je hen in groepsverband enkele vragen kunnen voorleggen.

- Wat zijn de sterke en wat de zwakke punten van de tekst en afbeeldingen?

- Wat zijn mogelijke punten van verbetering?

Het is van belang dat zo'n groep ongeveer de doorsnee bezoekers kan vertegenwoordigen. Je moet de test niet alleen aan bijvoorbeeld een groep notarissen of een groep MEAO-studenten van 16 jaar voorleggen. Dat zou een vertekend beeld opleveren.

Hier moet aan toegevoegd worden dat dit een relatief moeilijke methode is. Het vergt de nodige kwaliteiten als gespreksleider om deze methode toe te passen.

Hier volgt een voorbeeld van instructie bij de plus-en-min-methode. Deze instructie kun je aanpassen aan de exacte uitvoering van de methode; kruisjes en vraagtekens in plaats van plussen en minnen, schriftelijke toelichting of mondelinge toelichting, test vooraf of evaluatie.

We willen graag weten wat u van de tekst van één van onze folders vindt. We weten namelijk niet of alles wat erin staat even duidelijk en interessant is. We willen daarom de folder misschien gaan vervangen of bijstellen. Daarbij kunt u ons helpen. Wij vragen u om deze folder goed door te lezen en tijdens het lezen plussen en minnen naast de tekst te zetten. Een plus bij alles wat u erg goed of leuk vindt, een min bij alles wat u niet goed of onduidelijk vindt. Denkt u niet te lang na over een plus of een min. Het gaat om wat spontaan bij u opkomt tijdens het lezen. Elke plus of min is goed. U geeft ermee aan wat u van de tekst vindt, en dat willen wij graag weten. Aarzelt u dus niet om ook minnen te zetten.

Hieronder staat wanneer u plussen en minnen kunt neerzetten. U zet dus een plus wanneer u iets belangrijk vindt, zeer duidelijk vindt, enzovoort. En u zet een min neer als u iets onbelangrijk vindt, onduidelijk, enzovoort.

plussen	minnen
☐ Belangrijk	☐ Onbelangrijk
☐ Zeer duidelijk	☐ Onduidelijk
☐ Precies wat ik wil weten	☐ Er staat teveel in
☐ Leuk	☐ Er staat te weinig in
☐ Prettig om te lezen	☐ Saaï, vervelend
☐ Zeer mee eens	☐ Warrig, je raakt de draad kwijt
☐ Goede plaatjes	☐ Het klopt niet
	☐ Slechte plaatjes

schriftelijke enquête

Een andere mogelijkheid is dat je gedurende een bepaalde periode een schriftelijke enquête bij de folder stopt. De wandelaars vullen de enquête na afloop in en sturen deze op. In dit geval moet je een antwoordersvelop met postzegel bijvoegen. De vragen voor zo'n schriftelijke enquête moeten eenvoudig in te vullen zijn. Het invullen mag niet teveel tijd kosten. De vragen moeten dus kort en gering in aantal zijn, anders worden mensen teveel afgeschrikt, en zal het respons erg laag zijn. Het verdient aanbeveling om met eenvoudige vragen te beginnen en te eindigen met de meer moeilijke vragen. Op deze wijze zullen de respondenten de enquête niet direct terzijde leggen.

Als je er bent om de enquête in ontvangst te nemen, is het beter als de bezoekers de enquête direct inleveren. Bevat de folder een beschreven wandeling, dan kun je naar de mening van de respondent over de wandeling vragen. Je kunt een toelichting vragen op negatieve en positieve kritiek. Bijvoorbeeld kan men de plaats waar de route verkeerd is gelopen door een onduidelijkheid in de routebeschrijving precies aanwijzen.

Met deze methode kun je antwoord krijgen op alle vragen om je folder goed te beoordelen, dus zowel op vragen over het ontwerp als op vragen over de inhoud. Probeer toch, omdat de vragenlijst niet te lang mag zijn, een keuze te maken voor een of twee thema's. Een andere keer kun je weer andere thema's benadrukken.

Voor een goede interpretatie kun je uitgaan van een minimum aantal van 30 ontvangen kaarten. Vragen voor een schriftelijke enquête kun je halen uit de bijlage.



betrouwbaarheid

In het vorige hoofdstuk hebben we al gesproken over de betrouwbaarheid van je gegevens. Bij het evalueren van folders geldt net als bij het evalueren van panelen, dat de interpretatie makkelijker wordt naarmate je meer respondenten hebt. Is het aantal respondenten echter lager, dan het aantal dat wij als leidraad hebben aangeven bij de verschillende methoden, dan wil dit niet zeggen dat je evaluatie waardeloos is. Ook uit een evaluatie met een gering aantal reacties kun je waardevolle informatie halen voor het verbeteren van je folder. Pas echter op voor het klakkeloos overnemen van de suggesties van slechts één of twee ondervraagden. Het gezond verstand blijft een belangrijke rol spelen.



Excursies

Excursies kenmerken zich door persoonlijke overdracht van informatie. Dit is een belangrijk verschil met andere voorlichtingsmiddelen. In een folder bijvoorbeeld, zijn de informatie en het ontwerp erg belangrijk voor het bereiken van het gewenste effect. In een excursie daarentegen, wordt dit effect bepaald door de communicatieve kwaliteiten van de excursieleider en de informatie die hij geeft. Dit maakt het evalueren van excursies extra moeilijk. Het betekent dat in de evaluatie aandacht besteed moet worden aan zowel de informatie als aan je persoonlijke functioneren. De deelnemers aan een excursie hechten grote waarde aan de mate waarin de excursieleider aandacht heeft voor de groep en in dialoog treedt met de groep. Andere aspecten die men belangrijk vindt, zijn de ontvangst, de kennismaking en het afscheid van de excursie. Al deze onderwerpen moeten dus in je evaluatie aan de orde komen.

In de rest van dit hoofdstuk worden drie methoden beschreven die je kunt toepassen als je een excursie gaat evalueren. Het gaat hierin om de afstemming van de inhoud van je excursie op de doelgroep en de presentatie van je verhaal. Het doel is, dat je na het lezen van dit hoofdstuk weet hoe de verschillende methoden werken, in welke situaties je deze kunt toepassen en op welke vragen je antwoord krijgt. De methoden zijn niet bedoeld om lange-termijn-effecten te meten. Een evaluatievraag als "Verandert het inzicht van de bezoeker over de achtergronden van het kappen van bomen?", komt hier dus niet aan de orde. Je kunt wel de vraag stellen "Heeft de bezoeker aandachtig geluisterd naar de uitleg over de achtergronden van het kappen van bomen?" Het gaat ons dus om de effecten, die direct te meten zijn.

Wat kom je met welke evaluatiemethode te weten?

Mondelinge vragen vooraf

- Het aantal mensen dat naar de excursie is gekomen.
- Hoe de bezoeker van de excursie gehoord heeft.
- Hoe de excursiegroep is samengesteld.

Schriftelijke enquête achteraf

- Of de bezoeker zich de besproken onderwerpen herinnert.
- Of de onderwerpen begrijpelijk waren.
- Of de bezoeker de aangeboden informatie accepteert of dat zij/hij het met bepaalde aspecten oneens was.
- Of de excursie gewaardeerd wordt.
- Of de aangeboden informatie overeen kwam met de behoefte.
- Wat de bezoeker vond van de presentatie van de excursieleider.
- Hoe de excursiegroep is samengesteld.

Observatie

- Naar welke onderwerpen er goed geluisterd werd.
- Hoe bezoekers op de verschillende onderwerpen reageerden.
- Of er storende elementen tijdens de excursie waren.
- Of ze het programma te lang of te kort vonden.
- Wat ze van de excursie als geheel vonden.

mondelijke vragen vooraf

Dit onderdeel voer je uit bij de aanvang van de excursie. Je kunt dan enkele vragen stellen die de groep met ja of nee, of door hand opsteken kan beantwoorden. Je kunt bijvoorbeeld vragen hoe men van de excursie heeft gehoord. Dat kan zijn via de regionale krant, via de VVV, via de regionale VVV-krant, via een folder van de eigen organisatie, enz. Dit geeft inzicht in het bereik van de verschillende media. Deze resultaten kun je een volgende keer gebruiken om te bepalen aan welk(e) blad(en) je de (pers)berichten aanbiedt. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen een excursie niet in een landelijke of regionale krant aan te kondigen, om te voorkomen dat er 100 in plaats van de gewenste 20-25 mensen komen. Met deze methode kun je ook meer te weten komen over de kenmerken van de doelgroep. Je kunt noteren waar de deelnemers vandaan komen en of ze lid zijn van een natuurbeschermingsorganisatie. Dit laatste heeft uiteraard alleen zin als je het plan hebt om vooral leden te trekken of juist niet-leden.

schriftelijke enquête

Een uitgebreidere manier van evalueren is via een schriftelijke enquête. Na afloop van de excursie kun je een vragenformulier uitdelen, die de deelnemers dan thuis invullen en vervolgens opsturen. Het thuis invullen heeft voor- en nadelen. Een voordeel is dat de anonimiteit gevoelsmatig beter wordt gewaarborgd. Bovendien is er aan het einde van een excursie niet altijd gelegenheid om rustig een enquêteformulier in te vullen. Een nadeel is dat het respons iets lager is dan wanneer het formulier ter plekke wordt ingevuld. Vooral de minder positief gestemden nemen meestal niet de moeite aan een enquête mee te werken. We verwachten dat de respons desondanks goed is omdat je als excursieleider in de paar uur van de excursie een bepaalde band met je publiek hebt opgebouwd. Voorwaarde is wel dat je een gefrankeerde envelop met het adres meegeeft. Sommige groepen, die een excursie hebben aangevraagd, kun je misschien benaderen om ter plekke een enquêteformulier in te vullen. Deze

kunnen ze in een 'anonieme' blanco envelop inleveren. Op deze wijze kun je in korte tijd een groot aantal reacties verzamelen. Om duidelijke conclusies aan de enquête te kunnen verbinden, moet je van tenminste de helft van het aantal deelnemers het ingevulde formulier ontvangen hebben. Als dit aantal niet gehaald wordt, wil dit niet zeggen dat de resultaten waardeloos zijn. Als er goede suggesties worden gedaan voor het verbeteren van de excursie, dan zijn dat bruikbare resultaten. Dit is min of meer onafhankelijk van het aantal. Toch raden we je aan om de enquête uit te stellen als het aantal deelnemers aan de excursie erg gering is. Met weinig reacties is het moeilijk te beoordelen in hoeverre het toeval een rol speelt.

Voor de voorbereiding van de enquête kun je gebruik maken van de vragenbank uit de bijlage. Je kunt de vragen aanpassen aan jou eigen excursie; minder relevante vragen weglaten en andere toevoegen. De gehele voorbereiding moet in een halve dag mogelijk zijn. Hoelang het verwerken van de gegevens duurt is natuurlijk afhankelijk van het aantal deelnemers. Maar als richtlijn kun je aanhouden dat de verwerking van 20 formulieren ongeveer 1 dag duurt.

observatie

Een andere methode van evalueren kan zijn, dat een externe deskundige met een excursie meeloopt. Deze persoon kan tijdens de excursie de groep observeren en vanuit zijn communicatieve achtergrond opmerkingen maken en suggesties geven. Gedacht kan worden aan een bevriende onderwijzer of een collega-boswachter. Een bevriende onderwijzer heeft als voordeel dat hij als relatieve buitenstaander een oordeel kan geven over de manier van informatie overbrengen, en daarnaast het inhoudelijke deel als min of meer leek kan beoordelen. Als je met de excursie van een collega hebt meegelopen en hij met die van jou, kunnen jullie ervaringen uitwisselen. Dat kan zijn op het inhoudelijke vlak: "Het valt me op dat jij veel over

flora en fauna vertelt, terwijl ik meer over de geschiedenis van het gebied praat," of "Ik heb gezien dat je vooral de nadruk op het beheer legt, waarom is dat?"

Jullie kunnen ook tijdens de excursie naar het publiek kijken: "Bij dat onderwerp leek de interesse wat minder," en "Op het einde werd men wat ongeduldig en begonnen enkelen op hun horloge te kijken."

Het kan ook over de presentatie gaan: "Ik vind het prettig om de introductie wat langer te doen, zodat iedereen weet hoe lang we gaan lopen en wat we ongeveer te zien krijgen" of "Je praat regelmatig met het gezicht naar het veld, en niet naar de mensen." Dit laatste gaat al in de richting van negatieve kritiek. Dat is vaak moeilijk te uiten. De verhouding tussen jou en je collega moet dus goed zijn om dit te kunnen zeggen.

Het is aan te raden om voor de excursie een zogenaamd voorgesprek met je collega te houden. Hierin kun je de aspecten aangeven waarvan je niet zo zeker bent, en vragen of hij hier extra aandacht aan wil besteden. Als er gelegenheid voor is, kun je de regels voor het geven van feed-back nog doorspreken. Feed-back is positief commentaar bedoeld om je voorlichting bij te stellen en te verbeteren. Kortweg gaat het bij het geven van feed-back om drie punten:

- Geef aan wat je vindt dat er goed ging tijdens de excursie. Dit is belangrijk om te horen, misschien is het een punt waar de ander geen weet van heeft.
- Geef aan wat je vond dat beter kon.
- Probeer van de situaties die opvallend waren het (concrete) gedrag te omschrijven. Eventueel kun je als observator aangeven hoe jij vindt dat iets verbeterd kan worden.

tot slot

Omdat we tot nog toe geen ervaring hebben met het systematisch evalueren van voorlichtingsmiddelen, zijn we erg geïnteresseerd in je ervaringen hiermee. We willen graag horen of de verschillende evaluatiemethoden die we beschreven hebben voldoen en wat je ervaringen zijn met de vragenbank.

Staatsbosbeheer,
sectie recreatie,
Postbus 1300
3970 BH Driebergen

Natuurmonumenten,
sectie regionale voorlichting,
Noordereinde 60,
1243 JJ 's-Graveland

Bijlagen

Bijlage 1. Aandachtspunten voor evaluatie van informatieruimten, panelen, excursies, folders en persberichten t.o.v. evaluatiemethoden.

Deze bijlage geeft per evaluatiemethode aan welke informatie met deze methode kan worden verkregen. Niet alle aandachtspunten zijn van toepassing voor een voorlichtingsmiddel, daar is geen kruisje achter geplaatst.

<u>1. Informatieruimte</u>		schriftelijke enquête	observaties	ideeënbus	plus-en- min-methode
Kontakt	attentie voor middel		x		
	aantrekkingskracht		x		
	hoeveel mensen		x		
	hoe geattendeerd	x			
Kennisname	alles/deels	x	x		
	bindkracht veel onthouden	x			
Begrip	eenvoud	x		x	x
	opbouw/ordening	x			x
	beknoptheid/kernachtigheid	x			
	extra stimulans	x			x
Acceptatie	eens/oneens	x		x	x
	juist/onjuist	x			x
Waardering/ themakeuze	interessant	x		x	x
	leuke informatie	x			x
	storende elementen	x			x
Behoefte	veel/weinig (informatie)	x		x	x
	lang/kort (programmaduur)	x			
	gemiste punten	x		x	
	andere onderwerpen				
Beoordeling/ vorm	ontwerp	x		x	
	passend geheel	x			
	leuke presentatie	x			
	goed georganiseerd				
Doelgroep	lid/geen lid	x			
	jong/oud	x	x		
	man/vrouw	x	x		
	doel komt	x			
	herkomst	x			

2. Panelen

		observatie	vragenlijst	plus-en-min- methode
Kontakt	attentie voor middel	x		
	aantrekkingskracht	x		
	hoeveel mensen	x		
	hoe geattendeerd			
Kennisname	alles/deels	x	x	
	bindkracht	x		
	veel onthouden		x	
Begrip	eenvoud		x	x
	beknoptheid/kernachtigheid		x	x
	opbouw/ordening			
	extra stimulans		x	x
Acceptatie	eens/oneens		x	x
	juist/onjuist		x	x
Waardering	interessant		x	x
	leuke informatie		x	x
	storende elementen		x	x
Behoefte	veel/weinig (informatie)		x	x
	lang/kort (programmaduur)		x	
	gemiste punten		x	
	andere onderwerpen			
Beoordeling	ontwerp		x	
	passend geheel		x	
	leuke presentatie		x	
	goed georganiseerd			
Doelgroep	lid/geen lid		x	
	jong/oud	x		
	man/vrouw	x		
	doel komt		x	
	herkomst		x	

3. Excursies

		vooraf mondeling vragen	schriftelijke enquête	observatie
Kontakt	attentie voor middel aantrekkingskracht hoeveel mensen hoe geattendeerd	x x		
Kennisname	alles/deels bindkracht veel onthouden		x x	 x
Begrip	eenvoud opbouw/ordening beknoptheid/kernachtigheid extra stimulans		x x x	
Acceptatie	eens/oneens juist/onjuist		x x	x
Waardering	interessant leuke informatie storende elementen		x x x	 x
Behoefte	veel/weinig (informatie) lang/kort (programmaduur) gemiste punten andere onderwerpen	x x	 x x x	 x x
Beoordeling	ontwerp passend geheel leuke presentatie goed georganiseerd		 x x	 x
Doelgroep	lid/geen lid jong/oud man/vrouw doel komt herkomst	x x x x	x x x x	

4. Folders

		antwoord- kaart	plus-en-min- methode	observatie en vragenlijst
Kontakt	attentie voor middel			x
	aantrekkingskracht			
	hoeveel mensen			x
	hoe geattendeerd			x
Kennisname	alles/deels	x		x
	bindkracht			
	veel onthouden			x
Begrip	eenvoud	x		
	opbouw/ordening	x	x	x
	beknoptheid/kernachtigheid	x	x	x
	extra stimulans			
Acceptatie	eens/oneens	x	x	x
	juist/onjuist	x	x	x
Waardering	interessant	x	x	x
	leuke informatie	x	x	x
	storende elementen	x		x
Behoefte	veel/weinig (informatie)	x	x	x
	lang/kort (programmaduur)	x		x
	gemiste punten	x		x
	andere onderwerpen			
Beoordeling	ontwerp	x		x
	passend geheel	x		x
	leuke presentatie			
	goed georganiseerd			
Doelgroep	lid/geen lid	x		x
	jong/oud	x		x
	man/vrouw	x		x
	doel komst	x		x
	herkomst	x		x

5. Persberichten

		beoordeling koppen en tekst	deskundige
Kontakt	attentie voor middel	x	
	aantrekkingskracht	x	x
	hoeveel mensen		
	hoe geattendeerd		
Kennisname	alles/deels		
	bindkracht		
	veel onthouden	x	
Begrip	eenvoud		x
	opbouw/ordening	x	x
	beknoptheid/kernachtigheid		x
	extra stimulans	x	x
Acceptatie	eens/oneens	x	x
	juist/onjuist	x	
Waardering	interessant	x	x
	leuke informatie	x	
	storende elementen		x
Behoefte	veel/weinig (informatie)	x	
	lang/kort (programmaduur)		
	gemiste punten	x	
	andere onderwerpen	x	
Beoordeling	ontwerp		x
	passend geheel		x
	leuke presentatie		
	goed georganiseerd		
Doelgroep	lid/geen lid		
	jong/oud		
	man/vrouw		
	doel komt		
	herkomst		

Bijlage 2. Aandachtspunten voor observatie van panelen.

- * (Voor zover waar te nemen) Komen de bezoekers:
 - a met de auto (noteren: a)
 - f met de fiets (noteren: f)
 - l lopend (noteren: l)
 - ov met openbaar vervoer (noteren: ov)
 - h met hond (noteren resp.: ah, fh of lh)

- * (Voor zover te onderscheiden) Welke leeftijdsgroep is (zijn) de bezoeker(s)?
 - k kinderen (tot 15 jaar)
 - j jongeren (15 tot 25 jaar)
 - oj oudere jongeren (25 tot 40 jaar)
 - vp veertigplussers (40 tot 60 jaar)
 - o ouderen (boven de 60 jaar)

- * Aantrekkingskracht:
 - b De bezoeker ziet het hele paneel niet.
 - o De bezoeker kijkt reeds van een afstand naar het paneel
 - De bezoeker loopt langs het paneel?
 - + De bezoeker loopt naar het paneel?

- * Hoe lang blijven deze mensen staan bij het paneel?
 - in seconden

- * (Voor zover te zien) Kijken ze vooral naar de tekst, de kaart of de illustratie?
 - k kaart
 - i illustraties
 - t tekst

Op de volgende pagina wordt een voorbeeld gegeven hoe een invulformulier voor een observatie eruit zou kunnen zien.

Bladnr:

[illegible]

Bijlage 3. Vragenbank voor evaluatie paneel

Vragen voor bezoekers die het paneel hebben bekeken.

1. Voor welk deel heeft u het paneel gelezen?
 - ☐ Alleen de titel,
 - ☐ titel en inleiding,
 - ☐ (ongeveer) de helft,
 - ☐ (bijna) helemaal.

2. Wat vindt u van de hoeveelheid tekst?
 - ☐ Veel teveel,
 - ☐ een beetje teveel,
 - ☐ niet teveel en niet te weinig,
 - ☐ een beetje te weinig,
 - ☐ veel te weinig.

3. Vindt u de tekst interessant?
 - ☐ erg interessant
 - ☐ redelijk interessant
 - ☐ matig interessant
 - ☐ niet interessant

4. Vindt u de kaart duidelijk?
 - ☐ Goed,
 - ☐ voldoende,
 - ☐ matig, of
 - ☐ slecht?

5. Heeft u elementen op de kaart gemist?
 - ☐ nee
 - ☐ ja, nl.:

6. Wat vindt u van de tekeningen?
 - ☐ Goed,
 - ☐ voldoende,
 - ☐ matig, of
 - ☐ slecht?

7. Kunt u enkele plantenamen noemen die op het paneel vermeld staan?
☐ nee
☐ ja, nl.:
8. Kunt u enkele diernamen geven die op het paneel vermeld staan?
☐ nee
☐ ja, nl.:
9. Kunt u kort vertellen hoe het gebied is ontstaan?
10. Denkt u dat er onjuiste informatie op het paneel staat?
☐ nee
☐ ja, nl. over:
11. Kunt u mij zeggen of
- hier een vuurtje mag worden gemaakt?
☐ Ja,
☐ nee.
 - een hond hier aangelijnd moet zijn?
☐ ja
☐ nee
 - hier buiten de paden mag worden gelopen?
☐ ja
☐ nee
12. Wat vindt u van de toegangsregels?
☐ overdreven,
☐ goed
☐ te soepel.
13. Vindt u bepaalde toegangsregels overdreven?
☐ nee
☐ ja, namelijk:
14. Wat is uw algemene beoordeling van het paneel? (het cijfer van uw keuze omcirkelen) (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.

15. Welk onderdeel vindt u het meest interessant?
16. Welk onderdeel vindt u het minst interessant?
17. Wat voor informatie verwacht u op dit paneel?
Vooral info over:
- ☐ rekreatieve mogelijkheden,
 - ☐ ontstaanswijze van het gebied,
 - ☐ beheer van het gebied,
 - ☐ planten, dieren.
 - ☐ gedragsregels
18. Vindt u dat er veel of weinig informatie op het paneel staat?
- ☐ veel te veel
 - ☐ iets te veel
 - ☐ niet te veel en niet te weinig
 - ☐ iets te weinig
 - ☐ veel te weinig
19. Vindt u dat er informatie mist op het paneel?
- ☐ nee
 - ☐ ja, nl. over:
20. Vindt u iets storend op het paneel?
- ☐ nee
 - ☐ ja, nl.:
21. Hebt u de informatie over (het beheer, of flora en fauna, of de geschiedenis) van het gebied gelezen?
- ☐ nee
 - ☐ gedeeltelijk
 - ☐ ja

22. Wat vindt u van deze informatie over (het beheer, of flora en fauna, of de geschiedenis)?
- a. ☐ erg interessant
☐ redelijk interessant
☐ matig interessant
☐ niet interessant
 - b. ☐ veel te veel
☐ iets te veel
☐ niet te veel en niet te weinig
☐ iets te weinig
☐ veel te weinig
 - c. ☐ duidelijk
☐ onbegrijpelijk
 - d. ☐ staat voor mij veel nieuwe informatie in
☐ staat wel wat nieuwe informatie in
☐ staat voor mij geen nieuwe informatie in

22. Wat is volgens u de bedoeling van dit paneel?

Vraag voor de mensen die zijn doorgelopen.

1. Wat is de reden dat u niet naar het paneel hebt gekeken?
- ☐ ik ken het al
 - ☐ ik heb geen paneel gezien,
 - ☐ het was te druk om het paneel,
 - ☐ het interesseert me niet
 - ☐ anders, nl.:

Vragen die voor beide groepen kunnen gelden.

1. Tot welke leeftijdsgroep behoort u?
- ☐ 10-20 jaar
 - ☐ 21-35 jaar
 - ☐ 36-50 jaar
 - ☐ 51-65 jaar
 - ☐ 66 of ouder

2. Wat voor opleiding heeft u gehad?
- ☐ l.o + lager beroepsonderwijs
 - ☐ mulo/mavo
 - ☐ h.b.s./atheneum/havo
 - ☐ m.b.o.
 - ☐ h.b.o. en/of universiteit
3. Wat is uw beroep?
- Dit kan later worden verdeeld over de volgende beroepsklassen:
- ☐ vrije en academische beroepen,
 - ☐ directie en staffuncties
 - ☐ hoger en midden kader
 - ☐ middenstand en kleine zelfstandigen
 - ☐ lager kader en kantooremployees
 - ☐ geschoolde arbeider
 - ☐ ongeschoolde arbeider
 - ☐ werkloos
4. Bent u lid van een natuurbeschermingsorganisatie?
- ☐ ja
 - ☐ nee
5. Bent u in het bezit van een planten- of vogelgids?
- ☐ ja, beide
 - ☐ ja, één van beide
 - ☐ nee
6. Waarvoor komt u naar dit terrein?
- ☐ Fietsen,
 - ☐ wandelen,
 - ☐ picknicken,
 - ☐ vogels/planten kijken.
 - ☐ anders, nl.....
7. Wat is uw woonplaats/verblijfplaats?
8. Bent u eerder in dit gebied geweest?
- ☐ ja
 - ☐ nee

9. Bent u van plan vandaag een gemarkeerde route te lopen?
- ☐ ja
 - ☐ nee

Bijlage 4. Vragenbank schriftelijke enquête voor excursies.

1. Wat is uw algemeen oordeel over de excursie? (het cijfer omcirkelen dat van toepassing is) (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 of 10.
2. Wat vindt u van de ontvangst? (zet een kruisje in het vakje dat van toepassing is)
- slecht georganiseerd

--	--	--	--	--

 goed georganiseerd
3. Wat vindt u van de introductie van de excursieleider?
- duidelijk

--	--	--	--	--

 onduidelijk
- je weet wat je te wachten staat

--	--	--	--	--

 je weet niet wat je te wachten staat
4. Wat vindt u van het wandeltempo?
- ☐ Veel te snel,
☐ te snel,
☐ niet te snel en niet te langzaam,
☐ te langzaam,
☐ veel te langzaam.
5. Wat vindt u van de lengte (km.) van de wandeling?
- ☐ Veel te lang,
☐ te lang,
☐ niet te lang en niet te kort,
☐ te kort,
☐ veel te kort.
6. Wat vindt u van de tijdsduur van de excursie?
- ☐ Veel te lang,
☐ te lang,
☐ niet te lang en niet te kort,
☐ te kort,
☐ veel te kort.

7. Wat vindt u van het afscheid van de groep?

a. Aardig

--	--	--	--	--

nors

b. Gemeend

--	--	--	--	--

routinematig

8. Heeft hij voldoende natuurkennis?

- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ matig
- ☐ slecht

9. Brengt hij zijn verhaal enthousiast?

- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ matig
- ☐ slecht

10. Heeft u alles kunnen begrijpen wat de excursieleider vertelde?

- ☐ Ja
- ☐ nee, niet alles begrepen van

11. Wat vindt u van het verhaal over (begrazing, bosbeheer, de flora in het gebied, de fauna in het gebied, etc.)? (hier kan één thema worden ingevuld, de vraag kan herhaald worden met een ander thema)

- | | | | |
|----|-------------------------------|---|-------------------------------|
| a. | zeer interessant | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | niet interessant |
| b. | lang | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | kort |
| c. | goed te volgen | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | onbegrijpelijk |
| d. | leuk | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | saai |
| e. | veel nieuwe dingen
gehoord | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | geen nieuwe dingen
gehoord |

12. Is de opbouw van het verhaal herkenbaar?

- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ matig
- ☐ slecht

13. Is de samenhang tussen het excursieverhaal en het terrein duidelijk (of had de excursie ook in een ander gebied gegeven kunnen worden? De samenhang is:

- ☐ goed
- ☐ voldoende
- ☐ matig
- ☐ slecht

14. Heeft de excursieleider naar uw inzicht onjuiste informatie gegeven?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, nl.:

15. Bent u het met alles eens wat de excursieleider vertelde?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, niet eens over

16. Kunt u enkele plantesoorten noemen die in het gebied voorkomen en tijdens de excursie genoemd zijn?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, nl.:

17. Kunt u enkele vogelsoorten noemen die in het gebied voorkomen en tijdens de excursie genoemd zijn?

☐ Nee

☐ Ja, nl.:

18. Kunt u enkele dieren noemen die in het gebied voorkomen en tijdens de excursie genoemd zijn?

☐ Nee

☐ Ja, nl.:

19. Vindt u de verstrekte informatie interessant?

a. Interessant

--	--	--	--	--

Niet interessant

b. Alles is interessant

--	--	--	--	--

Niets was interessant

20. Welke onderwerpen uit de excursie vindt u interessant?

Keuze uit de volgende thema's:

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

21. Welke onderwerpen uit de excursie vindt u niet geslaagd of misschien zelfs vervelend?

Keuze uit de volgende thema's:

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

22. Denkt u dat u vaker in het terrein gaat wandelen na het volgen van de excursie?
- ☐ zeker
 - ☐ waarschijnlijk wel
 - ☐ misschien
 - ☐ waarschijnlijk niet
 - ☐ zeker niet
23. Wat vindt u van de grootte van de groep?
- ☐ Veel te groot
 - ☐ te groot,
 - ☐ niet te groot en niet te klein,
 - ☐ te klein,
 - ☐ veel te klein.
24. Heeft u zich gestoord tijdens de excursie aan bijv.:
- ☐ nee, nergens aan gestoord,
 - ☐ er werd onderling gepraat tijdens uitleg van de excursieleider,
 - ☐ de groep was veel te groot (kan ook in aparte vraag, zie nr ..)
 - ☐ er was veel lawaai van buitenaf,
 - ☐ het terrein was zichtbaar verontreinigd,
 - ☐ er zaten storende individuen in de groep,
 - ☐ anders, nl.:
25. Heeft u ook informatie gemist, welke niet aan de orde is geweest tijdens de excursie?
- ☐ nee.
 - ☐ ja, nl.:
26. Heeft de excursie aan uw verwachtingen voldaan?
- ☐ totaal
 - ☐ grotendeels
 - ☐ enigszins
 - ☐ totaal niet
27. Indien enigszins of totaal niet, waarom?

28. Hoe hebt u van de excursie gehoord?

- VVV-folder,
- VVV-krant,
- SBB-folder,
- NM-folder,
- plaatselijke krant,
- aankondiging in bezoekerscentrum,
- via de camping,
- anders, nl.

29. Bent u lid van een natuurbeschermingsorganisatie?

☐ nee

☐ ja, van

☐ Natuurmonumenten

☐ een provinciaal landschap

☐ Wereld Natuur Fonds

☐ Greenpeace

☐ Milieudefensie

☐ Stichting Natuur en Milieu

☐ IVN

☐ NJN

☐ JNM

☐ anders, nl:

30. Tot welke leeftijdsgroep behoort u?

☐ 10-20 jaar

☐ 21-35 jaar

☐ 36-50 jaar

☐ 51-65 jaar

☐ 66 of ouder

31. Wat voor opleiding heeft u gehad?

☐ l.o + lager beroepsonderwijs

☐ mulo/mavo

☐ h.b.s./atheneum/havo

☐ m.b.o.

☐ h.b.o. en/of universiteit

32. Wat is uw woonplaats/verblijfplaats?

.....

33. Zou u opnieuw meegaan als er een excursie met een (ander) thema zou worden gegeven?
- ☐ zeker wel
 - ☐ waarschijnlijk
 - ☐ misschien
 - ☐ waarschijnlijk niet
 - ☐ zeker niet
34. Welk thema zou de excursie dan moeten behandelen?
- ☐ vogels
 - ☐ planten
 - ☐ insecten
 - ☐ paddestoelen
 - ☐ bodem
 - ☐ ander, nl.:
35. Bent u al vaker in het terrein geweest?
- ☐ nooit
 - ☐ 1 keer in de afgelopen 3 jaren
 - ☐ 2-3 keer in de afgelopen 3 jaren
 - ☐ 4-10 keer in de afgelopen 3 jaren
 - ☐ meer dan 10 keer in de afgelopen 3 jaren

Bijlage 5. Vragenbank antwoordkaart bij folder

1. Hoe bent u in het bezit van deze folder gekomen?

- VVV
- SBB-kantoor,
- NM-kantoor,
- bezoekerscentrum,
- via de camping,
- anders, nl.

2. Wat is uw eerste indruk van de folder? (u mag meer vakjes aankruisen)

- ☐ aantrekkelijk
- ☐ slordig
- ☐ amateuristisch
- ☐ professioneel
- ☐ saai

3. Hoe beoordeelt u de tekst?

a. lang

--	--	--	--	--	--

kort

b. begrijpelijk

--	--	--	--	--	--

onbegrijpelijk

c. interessant

--	--	--	--	--	--

oninteressant

4. Voor welke deel heeft u de folder gelezen?

- ☐ de routebeschrijving
- ☐ de inleiding,
- ☐ de helft,
- ☐ helemaal.

5. Hoe beoordeelt u de tekeningen?

a. slordig

--	--	--	--	--	--

mooi

b. goede aanvulling op tekst

--	--	--	--	--	--

sluit slecht aan op
tekst

6. Vindt u de kaart duidelijk?
- ☐ Goed,
 - ☐ voldoende,
 - ☐ matig, of
 - ☐ slecht?
7. Heeft u elementen op de kaart gemist?
- ☐ nee
 - ☐ ja, nl.:
8. Denkt u dat er onjuiste informatie in de folder staat?
- ☐ nee
 - ☐ ja, nl. over:
9. Heeft u informatie gemist?
- ☐ nee
 - ☐ ja, nl.:
10. Wat vindt u het meest interessante onderwerp uit de folder?
11. Wat vindt u het minst interessante onderwerp uit de folder?
12. Staan er ook overbodige dingen in de folder?
- ☐ nee
 - ☐ ja, nl.:
13. Hoe beoordeelt u de folder in het algemeen?
- ☐ goed
 - ☐ voldoende
 - ☐ matig
 - ☐ slecht

14. Wat vindt u van de prijs voor deze folder?
- ☐ veel te hoog
 - ☐ iets te hoog
 - ☐ niet te hoog en niet te laag
 - ☐ iets te laag
 - ☐ veel te laag
15. Wat is uw mening over de route?
- ☐ mooi
 - ☐ afwisselend
 - ☐ gaat wel
 - ☐ saai
16. Wat vindt u van de lengte van de wandeling?
- ☐ veel te kort,
 - ☐ iets te kort,
 - ☐ niet te lang en niet te kort
 - ☐ iets te lang
 - ☐ veel te lang
17. Wat voor informatie verwacht u in een folder?
- Vooraf info over:
- ☐ rekreatieve mogelijkheden,
 - ☐ ontstaanswijze van het gebied,
 - ☐ beheer van het gebied,
 - ☐ planten, dieren.
18. Als SBB of NM een nieuwe folder uitbrengt, zou het dan weer over een beschreven wandeling moeten zijn of een thema, zoals ontstaanswijze, of planten, of dieren?
- ☐ beschreven wandeling met aandacht voor van alles
 - ☐ flora
 - ☐ fauna
 - ☐ ontstaanswijze
19. Maakt u vaker gebruik van dit soort beschreven wandelingen?
- ☐ Nooit,
 - ☐ 1 keer per jaar,
 - ☐ 2-3 keer per jaar,
 - ☐ 4-7 keer per jaar,
 - ☐ meer dan 7 keer per jaar.

20. Bent u lid van een natuurbeschermingsorganisatie of niet?

- ☐ ja
- ☐ nee

21. Tot welke leeftijdsgroep behoort u?

- ☐ 10-20 jaar
- ☐ 21-35 jaar
- ☐ 36-50 jaar
- ☐ 51-65 jaar
- ☐ 66 of ouder

22. Wat voor opleiding heeft u gehad?

- ☐ l.o + lager beroepsonderwijs
- ☐ mulo/mavo
- ☐ h.b.s./atheneum/havo
- ☐ m.b.o.
- ☐ h.b.o. en/of universiteit

23. Wat is uw woonplaats/verblijfplaats?

Bijlage 6. Vragenbank voor schriftelijke enquête bij informatieruimte.

1. Hoe werd u opmerkzaam gemaakt op het bestaan van deze informatieruimte?
 - ☐ via de aanwijsborden
 - ☐ via plattegrond op een paneel
 - ☐ via anderen gehoord
 - ☐ via VVV
 - ☐ via folders, krant, radio
 - ☐ toevallig langsgekomen
 - ☐ anders, nl.:

2. Waarom bent u naar de informatieruimte gekomen?
 - ☐ omdat ik verwachtte dat het leuk zou zijn om er rond te kijken
 - ☐ nieuwsgierigheid
 - ☐ voor informatie over recreatiemogelijkheden in het gebied
 - ☐ voor informatie over de natuur
 - ☐ voor een kaart of een folder
 - ☐ anders, nl.:

3. Was er een bijzondere aanleiding om naar de informatieruimte te komen?
 - ☐ nee
 - ☐ ja, namelijk:
 - ☐ voor het toilet
 - ☐ omdat het slecht weer was
 - ☐ om iets te kunnen eten of drinken
 - ☐ om de weg te vragen
 - ☐ anders, nl.:

4. Bent u hier de laatste drie jaren al vaker geweest?
 - ☐ nee
 - ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3 keer
 - ☐ vaker dan drie keer

5. Bent u al vaker in dit gebied geweest?
- ☐ nee
 - ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3 keer
 - ☐ vaker dan drie keer
6. Kunt u aangeven wanneer u verwacht dat de informatieruimte open is in dit seizoen?
- ☐ Maandag
 - ☐ Dinsdag
 - ☐ Woensdag
 - ☐ Donderdag
 - ☐ Vrijdag
 - ☐ Zaterdag
 - ☐ Zondag
7. In deze informatieruimte wordt iets gezegd over hoe mensen zich behoren te gedragen in het gebied. Wat vindt u van zulke informatie?
- ☐ niet nodig want iedereen kent de regels
 - ☐ goed dat er even op wordt ingegaan
 - ☐ belangrijk om hier veel aandacht aan te schenken
8. Weet u, na het bezoek aan de informatieruimte wat u allemaal in dit gebied kan doen?
- ☐ wandelen
 - ☐ fietsen
 - ☐
 - ☐
9. Vindt u het noodzakelijk dat er iemand aanwezig is in de informatieruimte, bijvoorbeeld om vragen te beantwoorden?
- ☐ niet noodzakelijk
 - ☐ niet noodzakelijk, zou wel handig zijn
 - ☐ wel noodzakelijk
10. Vindt u de informatie over de verschillende onderwerpen interessant?
- ☐ erg interessant
 - ☐ redelijk interessant
 - ☐ matig interessant
 - ☐ niet interessant

11. Wat vindt u het meest interessante onderwerp?

12. Wat vindt u het minst interessante onderwerp?

13. Vindt u de informatie:

a. duidelijk

--	--	--	--	--

onbegrijpelijk

b. interessant

--	--	--	--	--

oninteressant

14. Hoe vonden de kinderen het bezoek aan de informatieruimte?

a. leuk

--	--	--	--	--

vervelend

b. interessant

--	--	--	--	--

oninteressant

15. Hebt u de informatie over (het beheer, flora en fauna, de geschiedenis) van het gebied gelezen?

☐ nee

☐ gedeeltelijk

☐ ja

16. Wat vindt u van deze informatie?

a. leuk

--	--	--	--	--

vervelend

b. interessant

--	--	--	--	--

oninteressant

c. duidelijk

--	--	--	--	--

onbegrijpelijk

d. veel

--	--	--	--	--

weinig

e. staat veel nieuws in

--	--	--	--	--

staat niets nieuws in

17. Hebt u de diapresentatie gezien?

☐ nee

☐ ja

18. Wat vindt u van deze diapresentatie?

- | | | | |
|----|-------------------------------|---|-------------------------------|
| a. | leuk | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | vervelend |
| b. | interessant | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | oninteressant |
| c. | duidelijk | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | onbegrijpelijk |
| d. | lang | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | kort |
| e. | zit veel nieuwe informatie in | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ | zit geen nieuwe informatie in |

19. Het is de bedoeling van de informatiehut de bezoekers informatie te geven over het gebied, wat er te vinden is aan natuur, planten en dieren en de recreatiemogelijkheden in het gebied.

a. Is deze opzet geslaagd wat betreft het geven van informatie over het gebied:

goed	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	slecht
------	---	--------

b. Is deze opzet geslaagd ten aanzien van het geven van informatie over planten en dieren?

goed	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	slecht
------	---	--------

c. Is dit geslaagd wat betreft informatie over alle recreatiemogelijkheden in het gebied?

goed	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	slecht
------	---	--------

20. Kent u ook folders over dit gebied?

- ☐ nee
☐ ja, nl.:



Vereniging
Natuurmonumenten



staatsbosbeheer

