

Auswertung der ZUP-Leserumfrage 2003

Praktische Umweltinformation ist weiterhin ein Bedürfnis

Sie schätzen an der Zürcher UmweltPraxis ZUP, dass sie verständlich und übersichtlich ist und beurteilen die Informationen als sehr fachkompetent und nützlich. Besonders die Zürcher Gemeinden unter 10 000 Einwohnern schätzen das Informationsangebot der ZUP. Viele Leserinnen und Leser benutzen entweder die Printausgabe oder das Internetangebot. Verbesserungspotenzial sehen Sie am ehesten bei der Gestaltung. Gewünscht wurden ausserdem noch mehr konkrete Beispiele. Wir danken Ihnen für Ihr Feedback und nehmen Ihre Anregungen ernst.

Bewertungssystem

Die eingesandten Fragebogen wurden anonym bei einem externen Marktforschungsinstitut ausgewertet.

- Angaben in Prozentzahlen: Welcher Anteil der Leserinnen und Leser waren dieser Ansicht?
- Angaben als Punktwerte ohne %-Zeichen: Durchschnittsnote gemäss Bewertungsskala von 0 bis 100.

Inhaltliche Verantwortung:

Isabel Flynn

Koordinationsstelle für Umweltschutz
8090 Zürich

Telefon 043 259 24 18

Fax 043 259 51 26

isabel.flynn@bd.zh.ch

www.umweltschutz.zh.ch



Wir danken der Leserschaft für das entgegengebrachte Vertrauen und das gute Feedback!

ALLGEMEINES

In der ZUP Nr. 35 haben wir unsere Leserinnen und Leser gebeten, eine Leserumfrage auszufüllen. 221 haben dies getan. Herzlichen Dank dafür! Sie ermöglichen uns, Ihre Bedürfnisse zu verstehen und künftig noch besser zu erfüllen. Das ist uns ein Anliegen.

Gerade in der heutigen Zeit, da im Umweltschutz immer stärker gespart wird, sind gute Ideen und Unterstützung gefragt, das hat auch Ihr Feedback gezeigt. Wir werden uns weiterhin bemühen, Ihnen genau dies zu liefern: Fundierte, praxisbezogene und gut verständliche Information, die Sie in Ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

Die Umfrage hat gezeigt: Die Leserinnen und Leser der Zürcher UmweltPraxis sind mit deren allgemeiner Erfüllung der Informationsaufgabe sehr gut zufrieden. Sie verteilen dafür 82 von 100 möglichen Punkten. Genau gleich viel, wie bei der bereits 1999 durchgeführten Leserumfrage.

Über die Hälfte der Nutzer gehören einer Behörde an (davon noch einmal rund die Hälfte einer Gemeinde), rund ein Drittel sind in Büros und Unternehmen als externe Berater der Behörden tätig, ein Sechstel gehört dem Bildungswesen an. Die übrigen Rückmeldungen stammen von NGO, Medien und anderen.

Verständlich, nützlich, übersichtlich, wichtig

Aus Sicht der Leserinnen und Leser ist die Zürcher UmweltPraxis verständlich geschrieben, bringt fachkompetente und nützliche Informationen. In Zürcher Gemeinden mit weniger als 10 000 Einwohnern wird die Nützlichkeit höher bewertet (87,7 aus 100 Punkten) als in Zürcher Gemeinden mit über 10000 Einwohnern (83,1). Ausserdem beurteilt die Mehrheit der Leserinnen und Leser die ZUP als gut gestaltet und übersichtlich.

Immerhin geben 89,1 Prozent der Leserinnen und Leser an, die ZUP sei eher, weitgehend oder gar völlig zutreffend ein wichtiges Informationsmittel für sie. In die Bewertung fliesst dies ein mit 74,1 von 100 Punkten (siehe Grafik rechts).

Weniger wichtig ist die ZUP für die kantonale Verwaltung (63,9). Deutlich höher ist die Einschätzung der Planungs-, Ingenieur- und Umweltbüros (76,9). Le-

ser der schriftlichen Ausgabe, welche die ZUP zudem im Internet aufsuchen, schätzen sie auch als besonders wichtig ein (83,8).

Gemeinden wünschen Info klar getrennt und markiert

Die Leserschaft schätzt die strikte Trennung der Themen nach Disziplinen. Besonders positiv bewertet wird sie von den Gemeinden (87,9) aber auch von den Nichtregierungsorganisationen (NGO) und Dozenten.

Die konkreten Beispiele aus den Gemeinden werden besonders von den kleinen Zürcher Gemeinden für wertvoll gehalten (89,2 bei einem Mittelwert von 80,1). Die Hinweise auf Veranstaltungen, Publikationen, Web-Sites, usw. begrüssen vor allem die NGO, Dozenten und ausserkantonalen Gemeinden. Den Zürcher Gemeinden ist diese Serviceleistung etwas weniger wichtig.

Dass andere umweltrelevante Publikationen des Kantons (z. B. Merkblätter) ein ähnliches Erscheinungsbild wie die ZUP haben und so sofort kenntlich sind, erhält als Durchschnittsnote von der Gesamtleserschaft nur 67,1 Punkte. Die einheitliche Kennzeichnung scheint jedoch einem besonderen Bedürfnis der kleine-

ren Zürcher Gemeinden (< 10000 EW) zu entsprechen (80,0), von Mitgliedern kantonaler Behörden dagegen unterschätzt zu werden (59,4).

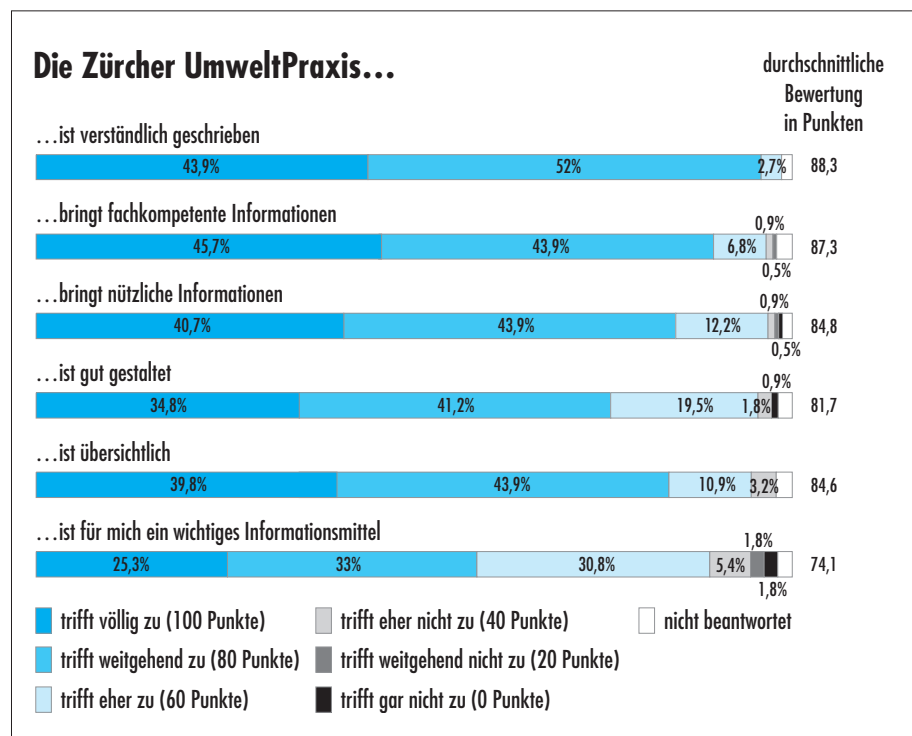
Dass die ZUP gut auseinander zu nehmen und abzulegen ist, erfüllt gut die Bedürfnisse der kleineren und grossen Zürcher Gemeinden (83,2 bei einem Mittelwert von 75,8), jedoch weniger die der Büros, Unternehmen und Dozenten. Erstaunlicherweise schätzen ebenfalls Leserinnen und Leser, die das Internetangebot der ZUP benutzen, überdurchschnittlich die Möglichkeit, die gedruckte ZUP auseinander zu nehmen.

Beim Wort genommen

Auch Ihre wörtlichen Äusserungen bestätigen, dass die ZUP Ihnen nützlich ist und geschätzt wird. Herzlichen Dank, dass Sie sich die Mühe gemacht und ausführlich kommentiert haben.

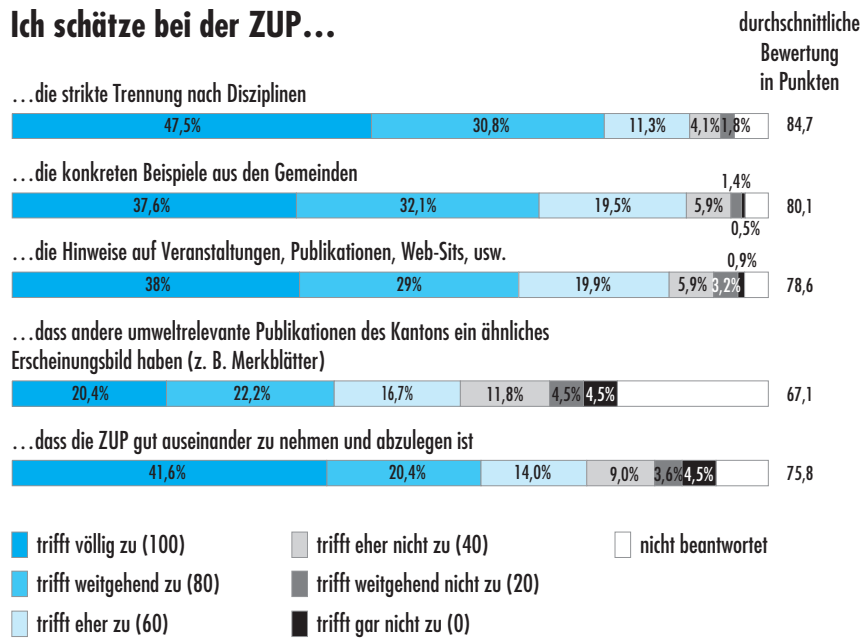
Mehr Informationen wurden gewünscht zu den Themen Lärm und Flughafen, andere Kantone, Flora/Fauna, Auswirkung des Sparprogramms, Schule sowie zu Umweltproblemen von Privaten oder Firmen. So weit uns dies möglich ist, gehen wir gerne auf Ihre Wünsche ein.

Anregungen zu Verbesserungen kamen vor allem bezüglich Gestaltung oder



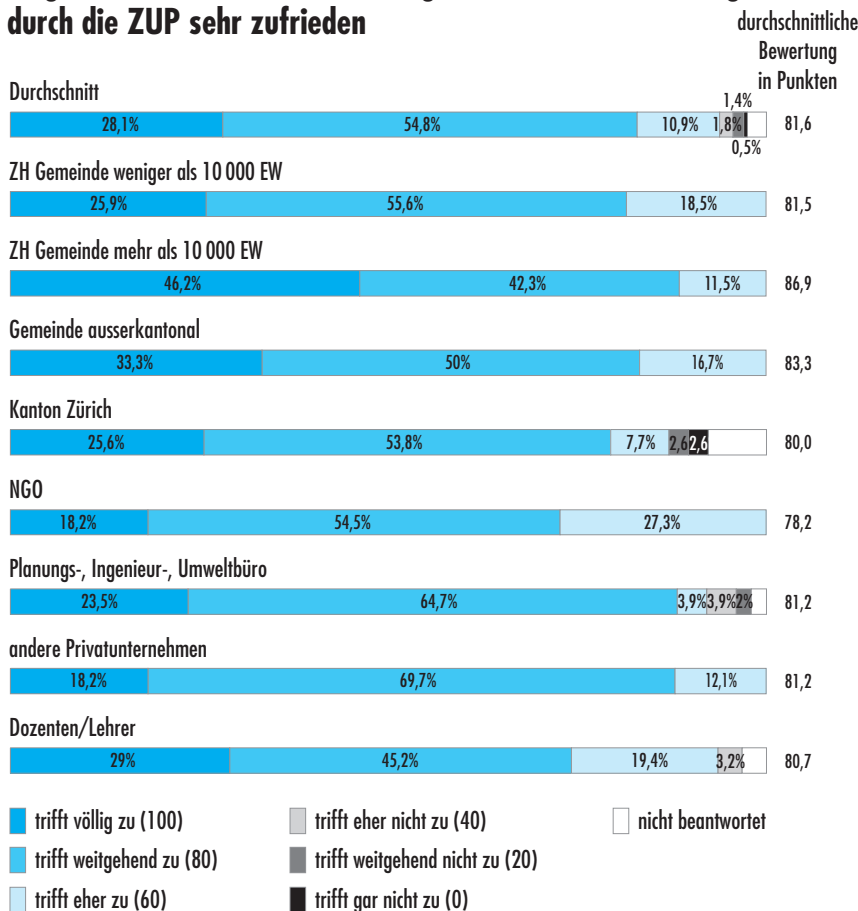
Die Bewertungen der Leserschaft können Noten ähnlich in Punkten ausgedrückt werden. 100 Punkte entsprechen der Note 6, 0 Punkte der Note 1.

Ich schätze bei der ZUP...



Die Leserinnen und Leser schätzen besonders die Trennung der Disziplinen und die Praxisbeispiele.

Insgesamt bin ich mit der Erfüllung dieser Informationsaufgabe durch die ZUP sehr zufrieden



Besonders zufrieden mit der ZUP sind grössere Zürcher Gemeinden.

im Wunsch nach noch konkreteren Beiträgen mit Praxisbeispielen und Checklisten – dies insbesondere von den Gemeinden und NGO.

Geärgert haben sich in den letzten 12 Monaten Leserinnen und Leser über fehlende Themengebiete und dass wir aus Budgetgründen kein Themenheft mehr herausgeben können. Einige wenige auch über Zustellung oder Erscheinungsweise (vier). Sechs Zuschriften schlugen vor, den Umfang der ZUP zu reduzieren oder gar mit ihrer Einstellung Geld zu sparen.

Bei weitem überwogen jedoch die Feedbacks zur Frage: «Was hat Sie in den letzten 12 Monaten an der ZUP gefreut?». 19 Lesern hat die qualitativ gute sowie kurze und bündige Information Freude gemacht. 15 Leserinnen, dass es die ZUP (überhaupt) gibt. 10 hatten sich über die Publikations- und Veranstaltungshinweise oder über weiterführende Informationen gefreut, weitere über Beiträge zum Jahr des Wassers und darüber, dass die ZUP aktuelle Themen aufgriff und dass sie die ZUP dank des Internetangebots immer zur Verfügung haben.

Unter allen Rubriken immer wieder genannt wurde (insgesamt rund 25 mal bzw. bei 11,3 % der Feedbacks), man habe sich über nichts geärgert: «Gut so!» und «Weiter so!». Auch für diese Aufmunterung bedanken wir uns natürlich sehr herzlich.

Anregungen ernst nehmen

Verbesserungspotenzial gibt es trotz breiter Zufriedenheit sicherlich immer. Wir wollen es nutzen, stossen dabei jedoch auch an Grenzen.

Optische Erscheinung

In den letzten Jahren haben wir insbesondere den Serviceteil: Allgemeines, Veranstaltungs- und Publikationshinweise noch übersichtlicher strukturiert. Die ZUP wird seit mehreren Ausgaben von einem Titelbild geziert, generell arbeiten wir daran, die Bildqualität zu optimieren.

Aus finanziellen Gründen und weil wir unsere Vorbildrolle ökologischen Handelns ernst nehmen, werden wir jedoch weiterhin zwei- statt vierfarbig und auf einem gemäss Ökobilanzierung vertretbarem Recyclingpapier drucken. Un-

ser Budget erlaubt es ausserdem weder Fotomaterial bei einer Bildagentur einzukaufen, noch das Erscheinungsbild (Layout) einer Generalüberholung zu unterziehen.

Heikle Themen wie Flughafen aufgreifen

Wir informieren Sie gerne fundiert und mit ausgereiften Themen, ohne die Spekulation und das Medientreiben bei einem heiklen Thema weiter aufzuheizen. Bevor das Betriebsreglement des Flughafens vorläufig bewilligt ist, ist eine Information zu diesem Thema nicht sinnvoll. Vieles war hier in den letzten Jahren im Fluss. Stattdessen können wir Ihnen in dieser Ausgabe einen fundierten Beitrag zu lufthygienischen Auswirkungen des Flughafens bieten (Seite 21). Verschiedene Messungen und Untersuchungen ermöglichen jetzt, Aussagen dazu zu machen, welche Immissionen in überflogenen Gebieten zu erwarten sind.

Mehr Praxisbeispiele

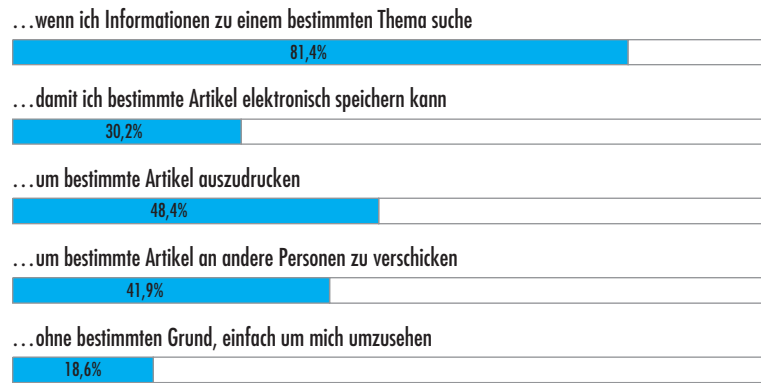
Wir lassen erfahrene Fachleute zu Wort kommen und zeigen wo immer möglich Beispiele aus der konkreten Praxis. In dieser Ausgabe beginnen wir eine Serie mit Fallbeispielen des Gewässerschutz-Pikettdienstes und geben in zwei anderen Beiträgen konkrete Tipps, wie mit Lärmklagen umgegangen werden kann und wie Nutzungskonflikte verschiedener Interessensgruppen im Wald vermieden werden können.

Kleine Gemeinden und Kanton nutzen Internet

Die Leserinnen und Leser geben an, der ZUP-Auftritt im Internet sei attraktiv (78,6), biete gute Suchfunktionen (83,2), sei einfach anwendbar (84,8) und ein für sie eher wichtiges Informationsmittel (75,3). Überdurchschnittlich positive Bewertungen kamen von kleineren Gemeinden und kantonalen Mitarbeitenden.

Nicht in die Befragung einbezogen wurden Personen, die die ZUP ausschliesslich im Internet besuchen. Von den Leserinnen und Lesern der Printaus-

Ich besuche die ZUP im Internet...



Die Leserschaft nutzt das Internet sehr systematisch.

gabe haben 19,5 Prozent die ZUP zusätzlich im Internet aufgesucht. Besonders wenig tun dies Dozenten und Mitarbeiter grosser Gemeinden. Überdurchschnittlich nutzen es kleinere Gemeinden, kantonale Mitarbeitende und NGO. Durchschnittlich wurde die Website 5,2-mal in den letzten 12 Monaten angeklickt. Kantonale Mitarbeiter nutzten es häufiger (bis zu 30-mal).

Die Nutzungsweise bestätigt die Funktionalität der ZUP: Die Leser benutzen das Internet vor allem, um Informationen zu einem bestimmten Thema zu suchen, um bestimmte Artikel auszudrucken oder um bestimmte Artikel an andere Personen zu verschicken. Gemeindevorteiler tun dies besonders häufig (83,3 % bei einem Durchschnitt von 41,9 %). Andere besuchen die Website, um bestimmte Artikel elektronisch zu speichern oder gar ohne bestimmten Grund, einfach um sich umzusehen.

Beeindruckende Webstatistik

Dass nur 19,5 Prozent der Printausgabe-Leser auch das Internet-Angebot nutzen, könnte frustrierend sein, spräche unsere neue Web-Statistik nicht eine ganz andere Sprache. Seit August 2003 können wir die fünfzig am häufigsten herunter geladenen PDF-Dateien sehen. Und siehe da. Auch Monate, nachdem sie erschienen sind, werden viele ZUP-Bei-

träge immer wieder angefordert. Von August 2003 bis April 2004 wurden insgesamt 10027 ZUP-Dateien von unserer Datenbank herunter geladen. Spitzenreiter sind die Beiträge «Golfplätze im Spannungsfeld unterschiedlicher Interessen», «Aktionstag: Zürich wird multimobil», «Katalysatoren und Spezialbenzin im Garten- und Hobbybereich», «Flora und Fauna leiden unter Hitzesommer 2003» sowie «Lärm: Wie weiter mit dem 300-m-Schiessen?» und «Strommarktliberalisierung und erneuerbare Energien – ein Widerspruch?». Wir verstehen dies als Kompliment für unsere Autorinnen und Autoren und für den Internet-Auftritt. Herzlichen Dank.

Fazit ist wohl: Es braucht beides, Papierversion und Internetangebot, denn jedes bietet seine eigenen Vorteile.

Alles neu macht der Mai...

...oder eben auch nicht, denn Bewährtes wollen wir behalten und nicht über Bord werfen. Wir hoffen, dass wir Ihnen mit der Zürcher UmweltPraxis weiterhin einen guten Informationsdienst leisten können. Melden Sie uns Ihre Anliegen und Fragen. Ob positiv oder kritisch – auch unabhängig von der Umfrage freuen wir uns jederzeit über Ihre Rückmeldungen und werden Ihre Fragen gemeinsam mit den kantonalen Fachpersonen beantworten.