

Effectiviteitonderzoek naar de kennisoverdracht van I&E Milieu

SAMENVATTING

dr. L.A. Plugge¹, drs. J. Hoonhout², T. Carati², G. Holle²
Universiteit Maastricht – IKAT, Fac. der Psychologie

Inleiding

Het Informatie- en expertisecentrum Milieu (I&E Milieu) is onderdeel van het Nederlands Politie Instituut en biedt 25 regionale korpsen en het Korps Landelijke Politie Diensten ondersteunende faciliteiten voor de uitvoering van de politiemilieutaak. I&E Milieu heeft een tweetal ondersteunende taken: informatiemakelaar en verbeterplatform. Als informatiemakelaar zorgt I&E Milieu voor het verzamelen en verspreiden van informatie voor hun klanten, maar ook voor doorverwijzing naar andere informatieleveranciers. Als verbeterplatform probeert I&E Milieu innovatieve werkwijzen te stimuleren door nieuwe ideeën bekendheid te geven bij de klanten.

Bij de oprichting van I&E Milieu in 1997 is besloten om na 2,5 jaar de effectiviteit van het centrum te evalueren. Om een onafhankelijk oordeel te verkrijgen is de Universiteit Maastricht gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de effectiviteit van de twee bovengenoemde taken van Informatiemakelaar en Verbeterplatform. Dit onderzoek vond plaats in de periode van maart tot juni 1999. Voorafgaand aan het officiële rapport, dat begin oktober 1999 gepubliceerd zal worden, treft u hier een samenvatting aan van de resultaten en aanbevelingen.

Vraagstelling

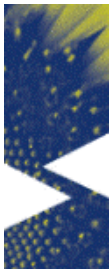
Voor het onderzoek stond centraal in hoeverre de middelen van kennisoverdracht van I&E Milieu door hun klanten werden gewaardeerd en of de informatie ook effectief werd verspreid. Om dit te operationaliseren (toetsbaar te maken) werden de volgende vragen als uitgangspunt gebruikt:

- 1) Welke vormen van informatieoverdracht kent men?
- 2) Wat is de mening over de gebruiksvriendelijkheid van de verschillende informatiedragers?
- 3) In hoeverre wordt er gebruik gemaakt van de informatiedragers?
- 4) Wat is de mening over het functioneren van I&E Milieu?
- 5) Hoe waardeert men het nut van de dienstverlening?

De antwoorden op deze vragen leidden uiteindelijk tot het beantwoorden van de centrale onderzoeksvraag:

¹ Universiteit Maastricht - IKAT (Instituut voor Kennis en Agent Technologie)

² Universiteit Maastricht - Faculteit der Psychologie



Leiden de middelen en werkwijze van I&E Milieu naar oordeel van de doelgroepen daadwerkelijk tot kennisoverdracht op het gebied van milieuhandhaving?

Opzet

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van vragenlijsten en interviews. De vragenlijsten en de interviews bestonden uit dezelfde vragen, zij het dat de geïnterviewden de kans kregen om extra commentaar te geven bij hun antwoorden. De geïnterviewden vormden een selectie uit het adressenbestand van I&E Milieu. De interviews werden gehouden om extra achtergrondinformatie te verzamelen.

Resultaten

Van de in totaal 425 verstuurde vragenlijsten bleken er 25 onbestelbaar of dubbel geadresseerd door verandering van functie of werkgever. Van de resterende 400 vragenlijsten werden er 158 (39,5%) ingevuld teruggezonden.

Representativiteit van de steekproef

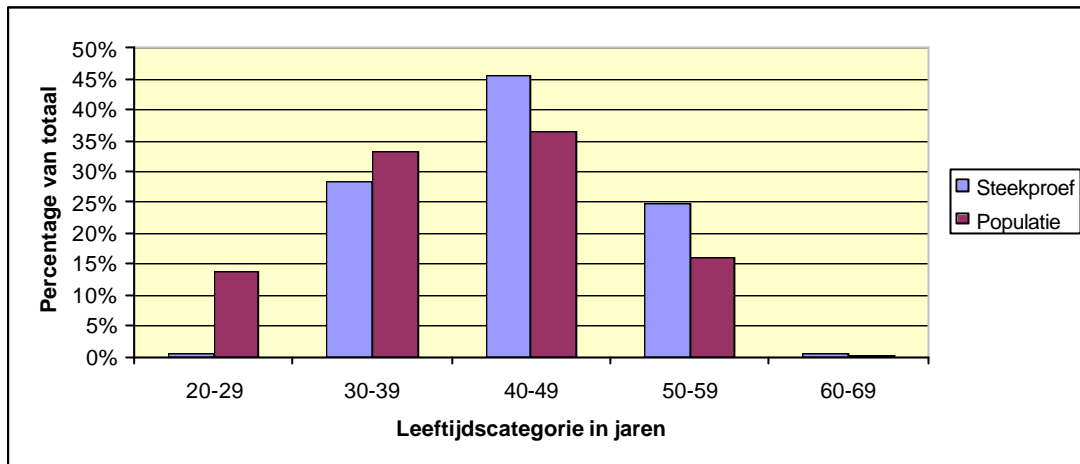
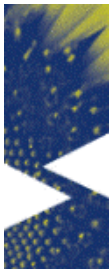
Ervan uitgaande dat we 400 vragenlijsten terug hadden mogen verwachten en er 158 daadwerkelijk ingevuld terug werden gestuurd, kunnen we berekenen hoe betrouwbaar de steekproef is. Gangbaar is om uit te gaan van een betrouwbaarheid van circa 95%, d.w.z. een kans van 5% dat de antwoorden van de respondenten niet betrouwbaar zijn.

Op basis van een formule voor steekproefgrootte³ kunnen we berekenen dat wij met 158 respondenten een betrouwbaarheid halen van 94%, ofwel een kans van 6% dat de steekproef afwijkt van de totale populatie. Dit wijkt slecht een fractie af van de gewenste 95% betrouwbaarheid en is voor schriftelijke enquêtes zeer acceptabel.

Het voorgaande is slechts één maat voor representativiteit. Door de leeftijdsopbouw van de steekproef te vergelijken met de totale (politie) populatie kunnen we weer iets meer zekerheid krijgen. In Figuur 1 is te zien dat onze steekproef alleen in de leeftijdscategorie 20-29 jaar afwijkt. De correlatie tussen de beide leeftijdsverdelingen is 0.88, zodat de steekproef ook qua leeftijdverdeling representatief genoemd mag worden.⁴

³ De formule om de beste steekproefgrootte te berekenen is: $n = (0.96 * N) / ((p * p * (N-1) + 0.96)$. Als we deze formule omzetten in: $p = \text{SQRT}(((0.96 * N) / n) - 0.96) / (N-1)$, dan kunnen we de betrouwbaarheid berekenen op basis van de steekproefgrootte.

⁴ 1=maximale samenhang, 0=geen samenhang, -1=tegengestelde samenhang



Figuur 1 Leeftijdsopbouw van de steekproef en de politiepopulatie

De derde betrouwbaarheidstoets is het resultaat van de interviews. De antwoorden uit de interviews kwamen goed overeen met de antwoorden van de 158 respondenten.

Direct en indirect contact met I&E Milieu

De steekproef bestond uit 144 mannen en 7 vrouwen (7 respondenten gaven geen geslacht op). Voor de analyse van de gegevens zijn de 158 respondenten op basis van hun functie onderverdeeld in 3 groepen:

- 1) Werkzaam bij de politie en direct contact met het I&E Milieu;
- 2) Werkzaam bij de politie en indirect contact met het I&E Milieu;
- 3) Niet werkzaam bij de politie en indirect contact met het I&E Milieu.

Een potentiële groep 4, "Niet werkzaam bij de politie en direct contact met het I&E Milieu", kwam niet in de steekproef voor.

Kennis, gebruik en waardering voor informatiedragers en I&E Milieu

Uit de resultaten kwam naar voren dat van groep 1 (mensen die door hun werkzaamheden en functie in meer direct contact stonden met het I&E Milieu) de meeste informatiedragers kenden. Deze bevinding was meestal significant, d.w.z. berustte niet op toeval.

Verder bleek uit de resultaten, dat wanneer men een informatiedrager kent, men er ook vaak gebruik van maakt. Zo kent 82% het Politie Milieu Net en 90% de MilieuMonitor. Uitzonderingen hierop waren de telefonische helpdesk en de CD-ROM's waarbij er geen significant verschil was tussen de groepen. De telefonische helpdesk is bekend bij 52% en 40% daarvan maakt er ook gebruik van. De CD-ROM's zijn bekend bij ca. 30% en ca. 40% daarvan maakt er gebruik van.

Het oordeel over de gebruiksvriendelijkheid van de verschillende informatiedragers is over het algemeen positief (58%). De mensen met de directe contacten geven een hogere score dan de indirecte contacten. De indirecte contacten hebben vaker een meer neutrale mening (17%).

De algemene mening over het functioneren van het I&E Milieu is positief (60%), 19% is neutraal en 8% negatief. Men vindt het I&E Milieu een noodzakelijk centrum voor de informatieuitwisseling door het gehele land.



Tot slot bleek dat 53% van de respondenten vindt dat ze genoeg tijd hebben voor de uitvoering van hun milieutaak, terwijl 33% het daar niet mee eens is. Dit verschil is echter niet significant.

Discussie

De belangrijkste factor voor de verschillen in de bekendheid met de informatiedragers tussen de groepen is de mate waarin men contact heeft met het I&E Milieu. Hoe directer het contact, hoe meer kennis en gebruik van de informatiedragers en hoe positiever het oordeel. Het aantal indirecte contacten dat een informatiedrager kent is meestal laag. Dit laatste is verklaarbaar vanuit de omstandigheid, dat diegenen, waarmee nauwer contact wordt onderhouden, doorgaans ook afnemer zijn van meerdere informatiedragers. Bij de indirecte contacten beperkt de afname zich vaker tot de kennisneming van de nieuwsbrief, de MilieuMonitor en/of een specifieke informatiedrager. De respondenten kwamen niet alleen uit de korpsen (en LSOP); hieronder zijn ook vertegenwoordigers van partnerorganisaties (zoals Openbaar Ministerie, Gerechtelijk Laboratorium en Koninklijke Marechaussee).

Dat de bekendheid met de CD-ROM's lager is dan die met bijvoorbeeld de nieuwsbrief (MilieuMonitor) en het Politie Milieu Net is te verklaren uit de specialistische opzet van de CD-ROM's. De meeste CD-ROM's gaan over een specialistisch onderwerp voor een kleine doelgroep. Het is daarom te verwachten dat niet iedereen deze informatiedragers kent.

Dit geldt niet voor de telefonische Helpdesk. De reden voor de lage bekendheid en het lage gebruik kan verklaard worden vanuit twee mogelijke oorzaken. De eerste mogelijke oorzaak is dat men de telefonische Helpdesk niet nodig heeft, omdat het Politie Milieu Net beschikbaar is. De tweede mogelijkheid is dat men denkt dat de telefonische Helpdesk bedoeld is voor technische vragen over het Politie Milieu Net. Deze laatste mogelijkheid wordt ondersteund door de antwoorden uit de interviews.

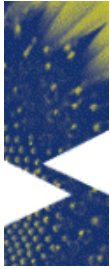
Hoewel niet significant, vindt het merendeel van de respondenten dat ze voldoende tijd hebben voor hun milieutaak naast hun andere taken. Verder lijkt er een verband te bestaan met de leeftijd: hoe ouder men is, hoe meer men vindt voldoende tijd te hebben voor de politiemilieutaak. Interessant in dit opzicht is dat de leeftijdscategorie 20-29 jaar ondervertegenwoordigd is in de steekproef. Het is aannemelijk dat deze groep ook ondervertegenwoordigd is in de doelgroep van I&E Milieu.

Conclusies

Op basis van de bovenstaande resultaten en discussie komen we tot de volgende conclusie over de centrale onderzoeksvraag (zie de sectie Vraagstelling op pagina 1):

De meerderheid van de respondenten is van oordeel dat de middelen en werkwijze van I&E Milieu daadwerkelijk leiden tot kennisoverdracht op het gebied van milieuhandhaving.

Men is van mening dat I&E Milieu in een behoefte voorziet en een belangrijke taak verricht. Om in de toekomst in deze behoefte te blijven voorzien moet deze taak op een of andere wijze verankerd blijven binnen de politieorganisatie, in de vorm van één (al dan niet virtueel) centrum. Dit centrum zou tevens kunnen fungeren als nationaal centrum voor buitenlandse contacten op milieugebied.



Bij deze conclusie zijn enkele kanttekeningen te maken. Op basis van de resultaten kunnen we tevens concluderen dat het Politie Milieu Net door het grote aantal gebruikers en het frequente gebruik onoverzichtelijk begint te worden. Dit luxeprobleem is vergelijkbaar met het succes van Internet, dat in de afgelopen jaren juist door haar succes steeds minder overzichtelijk werd. Het gaat hier om een complex probleem, ook voor het Politie Milieu Net, waar nog geen pasklare antwoorden voor zijn. Om daarnaast de bereikbaarheid nog verder te verbeteren is het aan te bevelen om het Politie Milieu Net in te passen in het Politie Partner Net.

De telefonische Helpdesk moet duidelijker geafficheerd worden als een *inhoudelijke* helpdesk. Dit kan het beste bereikt worden door het gebruik van een duidelijkere naam zoals Milieu Helpdesk.

Uit de resultaten bleek dat jongeren (20-29 jaar) ondervertegenwoordigd zijn als het gaat om de politiemilieutaak. Mogelijk wordt dit veroorzaakt door het inzetten van meer ervaren personeel. Het gevaar is echter dat er over 10 jaar een kennishiaat ontstaat. Het verdient aanbeveling om uit deze groep jongeren meer mensen in te zetten op milieutaken en te betrekken bij de voorlichting.

Maastricht, september 1999