

Politiekennis in gebruik

Een onderzoek naar het gebruik van het Politie Kennis Net

Inge Bakker
Mark Gellevij
Robert de Hoog
José Kooken
Mirjam Krommendijk

IPIT, Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken
&
Vakgroep Instructietechnologie, faculteit Gedragswetenschappen
(Universiteit Twente)

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting.....	5
Hoofdstuk 1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 PKN in het kort	7
1.3 Doel- en vraagstelling van het onderzoek	8
1.4 Theoretisch kader	10
1.5 Onderzoeksopzet en -methoden	18
1.6 Leeswijzer	23
Deel I Resultaten uit objectieve meetmethoden:.....	25
Hoofdstuk 2 Gebruik PKN volgens log-gegevens	27
2.1 Inleiding	27
2.2 Geregistreerd gebruik van PKN	27
2.3 Gebruik PKN per korps.....	28
2.4 Geregistreerd gebruik PKN per kennissoort	28
2.5 Op welk moment wordt PKN-gebruikt?	32
2.6 Navigatie naar PKN	32
2.7 Het gebruik van de Politie Startpagina.....	32
2.8 Gebruik van Politie Startpagina naar rubriek en pagina	33
Hoofdstuk 3 Observaties en simulaties	35
3.1 Inleiding	35
3.2 Resultaten van de algemene observaties	36
3.3 Resultaten van de specifieke observaties	38
3.4 Simulaties	41
Hoofdstuk 4 Samenvatting bevindingen objectieve meetmethoden	44
Deel II.....	47
Hoofdstuk 5 Gebruik van PKN: de survey-resultaten.....	49
5.1 Inleiding	49
5.2 Gebruik van Politie Kennis Net	49
5.3 Positionering van PKN ten opzichte van andere kennisbronnen	52
5.4 Kennisvragen, ondersteuningsbehoefte en brongebruik per domein	55
5.5 Ervaringen met PKN	59
5.6 Waardering voor PKN.....	65
Hoofdstuk 6 Achtergronden en ervaringen met gebruik van PKN - de groepsinterviews	67
6.1 Inleiding	67
6.2 Associaties bij PKN	67
6.3 Positie van PKN ten opzichte van andere bronnen	68
6.4 Ervaringen met PKN-gebruik.....	70
6.5 Redenen voor gebruik en factoren van invloed.....	72
6.6 Totaaloordeel.....	79
Hoofdstuk 7 Samenvatting bevindingen zelfrapportage	81

Deel III Conclusies.....	89
Hoofdstuk 8 Conclusies	91
8.1 Inhoudelijke bevindingen, conclusies en aanbevelingen	91
8.2 De meerwaarde van het gebruik van verschillende onderzoeksmethoden.....	97
Hoofdstuk 9 Slotbeschouwing	99
Referenties.....	103
Leden Begeleidingscommissie	105
Bijlage I Onderzoeksmethoden	107
I.1 Log-gegevens	107
I.2 Observaties en simulaties	107
I.3 De survey en nagesprekken.....	111
I.4 Groepsinterviews.....	114
I.5 Expertinterviews.....	115
Bijlage II Vragenlijst gebruik kennisbronnen (survey)	117
Bijlage III Vragenlijst groepsinterviews.....	131
Bijlage IV Log-gegevens	133
Bijlage V Observaties en simulaties	137
V.1 Standaardisering van de observatietijd.....	137
V.2 Resultaten van de algemene observaties	137
V.3 Resultaten van de specifieke observaties	138
Bijlage VI Achtergronden bij de survey	139
VI.1 Achtergrondkenmerken van de respondenten	139
VI.2 Onderscheiden gebruikersgroepen van PKN	140
VI.3 Positionering van PKN ten opzichte van andere kennisbronnen	141
VI.4 Kennisvragen, ondersteuningsbehoefte en brongebruik per domein	143
VI.5 Ervaringen met PKN	151
VI.6 Waardering voor PKN.....	154

Managementsamenvatting

Het Politie Kennis Net (PKN) is een landelijke kennisdatabank van de Nederlandse politie waarin vakkennis wordt opgeslagen voor de politiepraktijk, zowel voor politiemensen in uitvoerende dienst als voor staf- en beleidsmedewerkers. In het voorliggende onderzoeksrapport wordt inzicht gegeven in het gebruik van het Politie Kennis Net, de plaats die PKN inneemt ten opzichte van andere (typen) kennisbronnen, de redenen van gebruik van PKN en factoren die hierop van invloed zijn. Er is enerzijds gebruik gemaakt van objectieve onderzoeksmethoden, in de vorm van het analyseren van registratiegegevens en het verrichten van observaties, en anderzijds van vormen van zelfrapportage; een kwantitatieve vragenlijst en groeps- en expertinterviews.

In dit onderzoek is objectief vastgesteld dat politiemensen ongeveer één keer per honderd minuten op zoek gaan naar kennis die ze zelf niet of onvoldoende hebben. Voor het vervullen van deze kennisbehoefte worden mondelinge en digitale kennisbronnen in gelijke mate gebruikt. Van schriftelijke bronnen wordt weinig gebruik gemaakt. In één op de acht situaties waarin een digitale bron werd gebruikt tijdens de observaties, werd PKN geraadpleegd. Dit betekent een PKN-aandeel van de 'digitale markt' van 12.5%. De registratiegegevens laten voor het gebruik van PKN een duidelijk stijgende lijn zien. In 2004 is het PKN-gebruik ten opzichte van 2003 met ruim een miljoen pageviews gegroeid. Een jaar later is het gebruik weer met ruim 1.3 miljoen pageviews toegenomen.

In 2004 maakt het korps Rotterdam-Rijnmond het meest gebruik van PKN, gevolgd door het KLPD, Haaglanden en Amsterdam-Amstelland. Gerelateerd aan de korpsgrootte scoort IJsselland in 2004 het hoogst en Amsterdam-Amstelland het laagst. In IJsselland zijn door elke politiefunctionaris gemiddeld 77.4 pagina's bezocht tegenover gemiddeld 23.5 pagina's per politiefunctionaris in Amsterdam-Amstelland. Politiemensen in grote korpsen geven aan PKN minder te gebruiken dan politiemensen in middelgrote en kleine korpsen. De beschikbaarheid van de eigen kennisvoorzieningen lijkt hier een rol in te spelen. Het is opvallend dat jongere medewerkers PKN minder intensief gebruiken dan oudere medewerkers. Jongeren krijgen graag kennis in een context aangereikt en zullen daardoor eerder een collega raadplegen.

Verkeer & vervoer en vreemdelingentaak zijn de best bezochte domeinen binnen PKN. Ook opsporing, politierecht en bijzondere wetten doen het goed. Binnen de domeinen is wet- en regelgeving de best bekeken kennissoort, gevolgd door protocollen en werkprocessen. Dat het domein vreemdelingentaak – een specialistisch onderdeel binnen de politietaak – hoog scoort is opvallend, maar verklaarbaar: in de procesgestuurde werkapplicatie van de vreemdelingenpolitie zijn de toegang tot kennis op PKN en de primaire taakuitvoering geïntegreerd. Door het ontsluiten van kennis via werkprocessen kan de toegankelijkheid van PKN worden vergroot. Voorwaarde is wel dat er (landelijk) consensus bestaat over de werkprocessen.

PKN moet wedijveren met andere typen kennisbronnen of alternatieve digitale kennisbronnen die in het verleden hun waarde hebben bewezen en nog steeds toegankelijk zijn. Wanneer een digitale bron wordt geraadpleegd, geniet het korpsintranet meestal de voorkeur. PKN komt op de tweede plaats.

Hoewel het gebruik van digitale bronnen, waaronder PKN, niet meer is weg te denken uit het politiewerk, neemt de mondelinge kennisoverdracht nog steeds een prominente plaats in. Naast de hiervoor gegeven contextverklaring speelt de status van een bron hierbij een rol.

Het bevragen van een meer ervaren kracht wordt geassocieerd met een hogere kwaliteit van een antwoord.

De belangrijkste belemmering die een voorkeur voor PKN in de weg staat, lijkt gelegen in de gewoonte of routine in de uitvoering van werkzaamheden. Voor politiemedewerkers die gewend zijn te werken met bepaalde digitale kennisbronnen, en die daarbij niet tegen problemen aanlopen, is er geen noodzaak voor een alternatief zoals PKN. Ook vergt het leren werken met een 'nieuw' systeem per definitie een investering en dus extra inspanning.

Een opvallende bevinding is het ontbreken van expliciete aandacht voor PKN-gebruik in het onderwijs. Hier wordt immers de nieuwe politiegeneratie klaargestoomd voor de praktijk en bestaat de mogelijkheid om het gebruik van PKN als het ware te internaliseren. Door hierbij (ondersteunend) gebruik te maken van simulatie- en computerspelen kan recht worden gedaan aan de context waarin de kennis moet worden toegepast. Naast meer aandacht voor PKN in het politieonderwijs dienen PKN en de mogelijkheden van PKN meer onder de aandacht te worden gebracht in de korpsen, waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor (operationeel) leidinggevend.

Hoewel het gebruik en de voorkeur voor mondelinge en digitale kennisbronnen ongeveer gelijk is, vinden politiemensen digitale kennisbronnen het meest behulpzaam bij het beantwoorden van kennisvragen. Digitale bronnen worden door politiemensen het meest gewaardeerd. Dit verschil tussen voorkeur en waardering kan te maken hebben met het feit dat bepaalde kennisbronnen niet altijd en overal beschikbaar zijn.

PKN blijkt vaak één van de bronnen te zijn die wordt geraadpleegd tijdens een zoektocht naar kennis. PKN wordt gezien als een geautomatiseerd naslagwerk, dat men altijd achter de hand heeft. De archieffunctie die PKN vervult, wordt tevens van belang geacht voor de ontwikkeling en verdere professionalisering van het politievak. In het naast elkaar bestaan van korpsgebonden en landelijke kennisvoorzieningen schuilt het gevaar van overlap en mogelijke inconsistentie. Het op elkaar afstemmen van de verschillende kennisvoorzieningen is een belangrijk aandachtspunt.

Politiemensen werken in de regel volgens vaste procedures. Het is, zeker nu het denken in werkprocessen steeds meer navolging krijgt binnen de politieorganisatie, aan te bevelen deze werkprocessen ook als uitgangspunt te nemen bij PKN. Ook een doelgroepgerichte benadering, bijvoorbeeld door bepaalde informatie beter te filteren, kan het PKN-gebruik ten goede komen.

PKN wordt door politiemensen met een ruime voldoende beoordeeld: een gemiddelde van 6.9 op een schaal van 0 tot 10. Wat opvalt, is dat intensievere gebruikers PKN gemiddeld hoger waarderen dan politiemedewerkers die PKN minder gebruiken. Ondanks de overwegend positieve waardering van politiemensen voor PKN blijven actualiteit, duur van het validatieproces, onderhoud, communicatie en toegankelijkheid aandachtspunten voor PKN.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het voorliggende onderzoek heeft plaatsgevonden in het kader van een breder onderzoek dat zich richt op het functioneren van de kenniswaardeketen (Weggeman, 1997) als noodzakelijke voorwaarde voor de professionalisering van de politie.

In eerdere onderzoeken van het IPIT zijn de schakels verzamelen, veredelen en valideren van kennis, zoals dit ten behoeve van het Politie Kennis Net (PKN) gebeurt, aan bod gekomen.¹ In het eerste onderzoek stond het Kennisnetwerk (de organisatie achter PKN) en haar werkwijze centraal. In een tweede onderzoek stonden opvattingen van stakeholders binnen en buiten de politie over gebruik en implementatie van het Politie Kennis Net centraal.² Toen het Politie Kennis Net in 2004 vier jaar bestond, diende een voor de politiepraktijk belangrijke schakel uit de kenniswaardeketen, namelijk het gebruik, oftewel het raadplegen en toepassen van de kennis uit PKN, nog onderzocht te worden. Deze schakel is zo belangrijk omdat in de praktijk moet blijken wat het nut van de kennisbank is: ‘The proof of the pudding is in the eating’. Om dit gebruik van PKN te kunnen onderzoeken is een samenwerkingsverband opgezet tussen onderwijskundigen van de afdeling Instructietechnologie binnen de Faculteit Gedragswetenschappen en politiekundigen van het Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken (IPIT) van de Universiteit Twente.

1.2 PKN in het kort

Binnen de Politieacademie (het toenmalige LSOP) werd in januari 2000 het Politie Kennis Net opgericht met als missie: ‘het leveren van een bijdrage aan de professionalisering van de politie door het ontwikkelen van on-line kennisdiensten en het stimuleren van het gebruik ervan op individueel en organisatieniveau’.³ Met PKN wordt beoogd op de volgende terreinen tot verbeteringen te komen:

- De beschikbaarheid en toegankelijkheid van expertise te vergroten;
- De mogelijkheden voor kennisontwikkeling te vergroten;
- De mogelijkheden tot uitwisseling van expertise tussen korpsen te bevorderen;
- De kwaliteit van politiewerk door beschikbaarheid van standaards voor bedrijfs- en werkprocessen vergroten;
- De mogelijkheden voor politiemensen om samen te werken bevorderen;
- En de efficiency, effectiviteit en kwaliteit van het politieonderwijs vergroten.⁴

Met het Politie Kennis Net wordt voorzien in een landelijke kennisdatabank waarin vakkennis wordt opgeslagen die relevant dient te zijn voor de politiepraktijk, het politieonderwijs en ketenpartners van de politie. PKN is bedoeld voor verschillende doelgroepen: zowel voor politiemensen in uitvoerende dienst, als voor staf- en beleidsmedewerkers, maar ook docenten en studenten in het politieonderwijs.

Het gaat niet alleen om gedocumenteerde kennis uit leerboeken en opleidingsmodules, maar ook om praktische kennis die politiemensen, zowel specialisten als generalisten, dagelijks opdoen.⁵

¹ I. Bakker & K. van der Vijver: Politiekennis in ontwikkeling (2003), Zeist: Kerckebosch.

² I. Bakker (2004). Politiekennis in de Praktijk. Apeldoorn: Politie & Wetenschapverkenningen.

³ Ondernemingsplan PKN, 2000.

⁴ Ondernemingsplan PKN, 2000.

Hiertoe gebruikt het Kennisnetwerk van de Politieacademie (de organisatie achter PKN) auteurs uit het politieveld. Ook partners van de politie, zoals een Bijzondere Opsporingsdienst als de FIOD, de Koninklijke Marechaussee en de ministeries van Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties en Justitie, leveren kennis aan die voor een goede uitoefening van het politiewerk van belang wordt geacht.

De kennis wordt volgens een aantal ‘formats’ geordend en door expertgroepen gevalideerd. Bij het Kennisnetwerk zijn kennismakelaars aangesteld om kennis te verzamelen en het proces van kennisontwikkeling op de diverse vakgebieden of kennisdomeinen te bewaken en te stimuleren.

Naast deze kennisbank waarin ook diverse nieuwsbrieven, vakbladen en magazines te vinden zijn, biedt PKN open en besloten discussiefaciliteiten aan waarop kennis kan worden uitgewisseld. Een derde functionaliteit betreft een voorziening om e-learning modules te gebruiken voor onderwijs op afstand. Een vierde functionaliteit is de ‘Expertbank’, een verzameling van Kenniskaarten waarmee de ‘kennisdragers’ gekoppeld aan de verschillende kennisdomeinen van de politie kunnen worden gevonden. Ook levert PKN de korpsen op contractbasis toegang tot ‘Externe Bronnen’. Het gaat om standaard naslagwerken als wet- en woordenboeken en om telefoongidsen en reis- & routeplanners.

PKN is te bereiken via het Politie Intranet (PIN). De kennisbank, de discussiefaciliteiten en de externe bronnen zijn samen met andere links ook te vinden op de Politie Startpagina die het Kennisnetwerk onderhoudt. Naast bovengenoemde functionaliteiten verzorgt de organisatie het beheer en onderhoud van enkele nationale en internationale kennissystemen (onder andere Infopol en het Europese Politie Learning Net, EPLN). Ten slotte worden op beperkte schaal consultancyactiviteiten op het gebied van kennismanagement uitgevoerd.

De beleids- en beheersmatige verantwoordelijkheid voor PKN berust bij het College van Bestuur van de Politieacademie. Vakinhoudelijk wordt daarnaast invloed uitgeoefend door de Politie Kennis Raad en voor elk lectoraat een Programma College. In een gebruikersplatform van PKN zijn de regiokorpsen van de Nederlandse politie vertegenwoordigd. PKN wordt voor tweederde gefinancierd uit gelden van de Politieacademie en voor éénderde uit het budget voor bovenregionale voorzieningen van de Raad van Hoofdcommissarissen.

1.3 Doel- en vraagstelling van het onderzoek

Met dit onderzoek wordt geprobeerd een zo breed mogelijke beschrijving van het gebruik en de positie van PKN binnen de Nederlandse politie te geven. De concrete doelstelling van dit gebruikersonderzoek is: *Inzicht verschaffen in het gebruik van PKN en het identificeren van factoren van gebruik op grond waarvan verbeteringsvoorstellen kunnen worden geformuleerd.*

Behalve deze meer praktijkgerichte doelstelling, heeft het onderzoek ook een theoretische doelstelling. De resultaten van dit onderzoek kunnen bijdragen aan de theorievorming op wetenschappelijke onderzoeksgebieden van informatietechnologie en kennismanagement. Deze algemene doelstellingen dienen te worden vertaald in onderzoekbare vraagstellingen. In de volgende paragraaf wordt dieper daarop ingegaan.

⁵ Zie www.politieacademie.nl

Vraagstelling

Het gebruik van PKN wordt onderzocht vanuit zowel een kwantitatief als een kwalitatief (en affectief) perspectief. Ook wordt bij PKN-gebruik een onderscheid gemaakt tussen het raadplegen van informatie uit het PKN en het toepassen van de verworven kennis (zie het theoretisch kader in § 1.4).

Tabel 1 Vraagstellingen onderzoek.

Vragen vanuit het kwantitatieve perspectief

Raadplegen	<ul style="list-style-type: none">- Wie gebruikt PKN? Zijn er gebruikersgroepen te onderscheiden?- Wat is de positie van PKN in relatie tot andere bronnen?- Wat wordt er gebruikt? Welke soorten kennis worden geraadpleegd? Hoe vaak?- Welke groepen gebruiken welke soorten informatie?- Op welk moment wordt PKN-gebruikt?- Op welke plaats wordt PKN-gebruikt?
Toepassen	<ul style="list-style-type: none">- Welke kennis wordt vooral toegepast in de praktijk?- Wanneer wordt uit PKN verkregen kennis toegepast?- Is er een directe koppeling tussen PKN-gebruik en taakuitvoering?- Wat zijn de ervaringen met het gebruik? Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?

Vragen vanuit het kwalitatieve en affectieve perspectief

Raadplegen	<ul style="list-style-type: none">- Wat is de positie van PKN in relatie tot andere bronnen?- Wat is de aanleiding voor PKN-gebruik?- Op welke manieren wordt er gezocht in PKN?- Levert het zoeken het gewenste resultaat?- Wat zijn factoren die gebruik van PKN belemmeren/bevorderen?
Toepassen	<ul style="list-style-type: none">- Wat zijn de ervaringen met het gebruik? Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?- Op welke wijze wordt kennis toegepast in de praktijk? Zijn hier verschillen in soorten kennis?- Welke factoren spelen een rol bij het al dan niet toepassen van de kennis?

Meer in het algemeen kunnen de vragen uit tabel 1 in vier thema's worden ondergebracht. Deze thema's zullen deels leidend zijn bij de rapportage van de onderzoeksuitkomsten. Immers door het relatief grote aantal vragen kan het soms lastig zijn door de veelheid van gegevens en conclusies zicht te houden op de hoofdlijn. Het gaat om de volgende thema's:

Gebruik van kennisbronnen: Wie gebruikt wat, waar, wanneer, waarvoor en waarom?

Voorkeur voor kennisbronnen: Welke voorkeur hebben politiemensen voor de verschillende kennisbronnen? Deze hoeft immers niet samen te vallen met gebruik.

Waardering van kennisbronnen: Welke kennisbronnen worden gezien als het meest behulpzaam bij het beantwoorden van kennisvragen en op welke gebieden? Op het eerste gezicht kan weliswaar een positieve samenhang worden verondersteld tussen voorkeur en waardering, maar er is ook een verschil. Men kan bijvoorbeeld een voorkeur hebben voor bronnen die (nog) niet beschikbaar of toegankelijk zijn.

Behoeft aan ondersteuning: Op welke inhoudelijke terreinen hebben politiemensen behoefte aan ondersteuning voor het beantwoorden van kennisvragen?

Het empirisch onderzoek bestaat uit twee hoofdbenaderingen. In de eerste benadering wordt uitgegaan van registratiegegevens en observaties van daadwerkelijk gedrag van politiemensen. Hier staat dus centraal wat mensen doen. In de tweede benadering ligt de nadruk op wat mensen zeggen. De vragen worden beantwoord via zelfrapportage. Dat wil

zeggen dat politiemensen antwoord geven op specifieke door de onderzoekers geformuleerde vragen. De combinatie van beide benaderingen garandeert een zo breed mogelijk spectrum aan gegevens om de vragen te beantwoorden.

Om de vraagstellingen in tabel 1 nader te preciseren en onderzoekbaar te maken, dienen enkele theoretische aspecten uitgewerkt te worden. Dit wordt gedaan in de volgende paragraaf. In paragraaf 1.5 wordt beschreven welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt om deze vragen goed te kunnen beantwoorden.

1.4 Theoretisch kader

Uit de vraagstellingen in tabel 1 is een aantal onderwerpen te destilleren dat nader uitgewerkt moet worden. Dit zijn: het onderscheid tussen kennis en informatie, het systematisch beschrijven van de gebruikscontext van PKN en andere kennisbronnen, het type kennisbronnen dat in een organisatie ter beschikking staat, de selectie van kennisbronnen, en mogelijke belemmerende en bevorderende factoren voor gebruik van PKN. Op basis van een uitwerking van deze onderwerpen wordt een model gemaakt dat als conceptueel kader voor het onderzoek dient.

1.4.1 Kennis en informatie gedefinieerd

In de literatuur is een variatie aan definities van het concept kennis te vinden. Voor dit onderzoek is het van belang over een operationele definitie te beschikken om de voor dit onderzoek relevante kennisbehoeften en het zoeken naar deze kennis in kaart te brengen en deze te onderscheiden van informatie.

Tiwana (2002, p. 4) definieert kennis als: *‘...a fluid mix of framed experiences, values, contextual information, expert insight, and intuition that provides an environment and framework for evaluating and incorporating new experiences and information’*.

Davenport en Prusak (1997) voegen hier twee elementen aan toe die deze definitie naar een voor dit onderzoek bruikbaar niveau brengen. Het eerste is dat kennis zijn oorsprong vindt en wordt toegepast in de hoofden van kennisdragers. Dit betekent in essentie dat een mentale operatie noodzakelijk is om van kennis te kunnen spreken. Het tweede gaat om de articulatie van kennis buiten de mens. Ze stellen dat kennis in organisaties veelal niet alleen in documenten en databases wordt ingebed, maar ook in organisatorische routines, processen, praktijken, en normen (Davenport & Prusak, 1997).

Het is voor het onderzoek belangrijk een onderscheid te maken tussen kennis en informatie. In een bedrijfsmatige context, wat ook de context is voor dit onderzoek, wordt informatie gedefinieerd als feiten. Informatie onderscheidt zich van kennis doordat je op basis van kennis voorspellingen kunt doen en oorzaak-gevolg relaties in kaart kunt brengen. Kennis is de basis voor het nemen van intelligente beslissingen, kunnen voorspellen, ontwerpen, plannen, stellen van diagnoses, maken van analyses, evalueren, en het vellen van een oordeel (Tiwana, 2002). De bovenstaande definitie past goed bij wat Politie Kennis Net beoogt. PKN dient *‘...zowel ter ondersteuning van operationele activiteiten, zoals belangrijke wettelijk voorschriften, voorschriften omtrent afhandeling van standaardprocedures, als actuele achtergrondinformatie over (gevolgen van) plotseling optredende gebeurtenissen. Daarnaast moet het systeem voorzien in managementinformatie. Het moet een handboek zijn voor zowel de politieambtenaar op straat als voor leidinggevende niveaus binnen de organisatie.’* (Bakker & Van der Vijver, 2003, p. 9).

In dit onderzoek wordt *kennis* gedefinieerd als: ‘gegevens die samen met een mentale bewerking van de gebruiker leiden tot het herhaaldelijk kunnen uitvoeren van een

inhoudelijke taak'. Dit soort gegevens zou je eigenlijk altijd paraat willen hebben. Door mentale beperkingen is het gebruik van externe kennisbronnen noodzakelijk.

De definitie van *informatie* is: feitenkennis waarvan er na gebruik geen noodzaak is om deze te onthouden. Informatie is vaak nodig ter voorbereiding op het kunnen uitvoeren van een inhoudelijke taak, of om kennis te kunnen gaan verwerven. In dit onderzoek worden alleen kennisbehoeften en –momenten geïnventariseerd waarvoor externe kennisbronnen worden geraadpleegd. Om het onderscheid tussen kennis en informatie te verhelderen, staan hieronder voorbeelden. Bij het identificeren van kennisgebruik en kennisbehoeften zijn deze definities gebruikt.

Voorbeeld Kennis:

De toegestane lengte van een voertuig om te mogen parkeren in de bebouwde kom - Een medewerker zoekt naar aanleiding van een vraag van een burger uit of een geparkeerde vrachtwagen op een bepaalde plek geparkeerd mag worden. Op basis van de gevonden maximale lengte voor een voertuig (gegevens) die wordt gevonden in de APV, vergelijkt de medewerker deze met de opgegeven lengte (mentale operatie). Op basis van deze bevindingen concludeert de medewerker dat de vrachtwagen daar volgens de APV niet mag staan, meldt dit de burger en stuurt er een surveillant naartoe.

Voorbeeld Informatie:

Opzoeken van tenaamstelling kenteken – Een infodesk-medewerker krijgt een verzoek om op basis van een kenteken de naam van de kentekenhouder door te geven. Er is geen aanleiding deze naam te onthouden.

1.4.2 Kennisbehoefte en zoekgedrag

Het verschil tussen kennis en informatie kan op basis van deze definities in het onderzoek eenduidig worden toegepast. De vraag is nu wat een kennisbehoefte inhoudt en wat de theorie zegt over hoe daarmee om wordt gegaan. Een informatie- of kennisbehoefte (Choo, 1998) ontstaat wanneer een individu twijfelt of zich ongemakkelijk voelt over zijn bekwaamheid om betekenis te geven aan een gebeurtenis. Deze gevoelens van onzekerheid worden omgezet in concretere onderwerpen of vragen. Daaruit volgt het zoeken. Het zoeken van informatie of kennis heeft als doel om de kennistoestand bij iemand te veranderen. Als de gezochte informatie eenmaal is gevonden, geselecteerd en is verwerkt, kan ze worden gebruikt. Het gebruik van informatie leidt tot een verandering in de capaciteit om betekenis te geven aan gebeurtenissen. Er kan vervolgens op basis van deze gebeurtenissen worden gereageerd (Choo, 1998). Het is niet altijd zo dat werknemers een vrije keuze hebben. Organisaties kunnen het opzoeken van kennis ook opleggen aan medewerkers, bijvoorbeeld ter validatie wanneer een beslissing genomen moet worden.

Organisaties hebben vaak manieren ontwikkeld om om te gaan met deze onzekerheid die tot informatiebehoefte leidt. Ze hebben geleerd om onzekerheden te identificeren, te analyseren, in te schatten en op mogelijke problemen in het beleid te anticiperen. Dit zijn de 'heuristieken' voor de omgang met onzekerheden. Deze heuristieken bestaan uit min of meer gearticuleerde manieren om betekenis te geven aan onzekerheden (denk aan: signaleren, interpreteren, analyseren), kennis te ontwikkelen over onzekerheden, en besluiten te nemen over hoe met onzekerheden moet worden omgegaan bij het maken van een model of het schrijven of toelichten van een rapport (Choo, 1998).

Het zoekgedrag en het gebruik van kennis kan op drie niveaus worden geanalyseerd (Choo, 1998). Het *cognitieve* niveau gaat in op de vraag hoe informatie of kennis wordt gebruikt om cognitieve kloven te overbruggen. Bij het *affectieve* niveau wordt gekeken hoe de emotionele en psychologische staat van een persoon het zoeken van informatie of kennis beïnvloedt. Het *situationele* niveau gaat in op hoe werkgerelateerde eisen de informatie- en kennisbehoefte en het gebruik van informatie of kennis vormen. De laatste twee niveaus, het affectieve en situationele niveau, zijn relevant voor dit onderzoek. Er wordt, zoals uit de

vraagstellingen blijkt, gekeken naar de kennisbehoeftes en het gebruik van kennisbronnen tijdens de taakuitvoering (situationele niveau). Bij het gebruik van kennisbronnen wordt tevens de waardering van kennisbronnen (affectieve niveau) onderzocht.

Om de kennisbehoeftes en het gebruik van kennisbronnen tijdens de taakuitvoering binnen de affectieve en situationele dimensies van Choo (1998) te kunnen afbakenen, is een conceptueel raamwerk nodig waarmee deze kunnen worden beschreven en geïnterpreteerd. In de volgende paragraaf wordt dit beschrijvingskader gepresenteerd.

1.4.3 Conceptueel raamwerk van kennismanagement

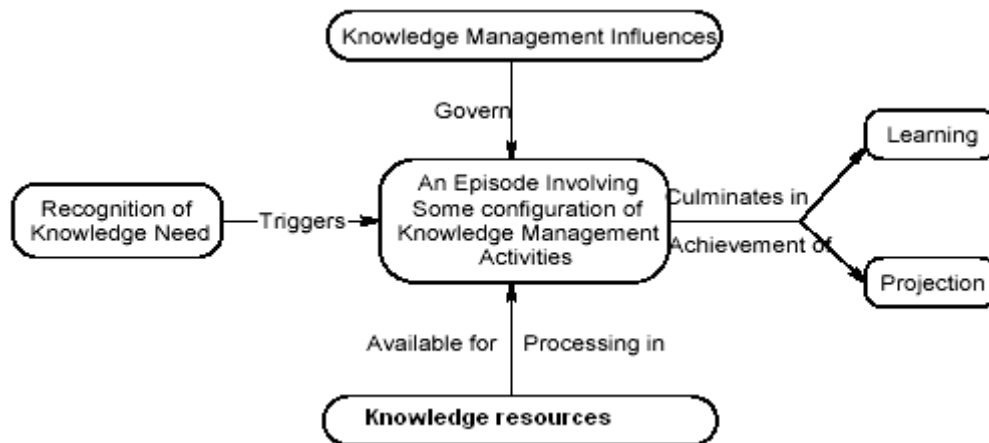
Het onderzoek naar kennisbehoeften en de bevrediging daarvan (lees: het zoeken naar deze kennis) raakt het onderzoeksdomein van kennismanagement. Door gebruik te maken van een conceptueel theoretisch raamwerk wordt het beschrijvingskader verduidelijkt. Bij dit onderzoek is uitgegaan van het conceptueel raamwerk van kennismanagement van Holsapple en Joshi (2003), dat van toepassing is op kennisintensieve organisaties. Het raamwerk beschrijft een zogenaamde 'kennismanagement ontologie'.

Deze ontologie biedt enerzijds een versimpelde en abstracte visie op kennismanagement die binnen het onderzoek wordt gehanteerd (theorie). Holsapple en Joshi (2003) gaan in op de periode tussen het herkennen van een kennisbehoefte en het bevredigen daarvan. Deze periode wordt een '*kennismanagement episode*' genoemd. Deze notie van een kennismanagement episode is bruikbaar bij het opzetten van het onderzoek, aangezien het aanknopingspunten biedt voor de beschrijving van kennisbrongebruik.

In Figuur 1 is het raamwerk van Holsapple en Joshi (2003) weergegeven. Centraal in het raamwerk staat de kennismanagement episode. Tijdens een kennismanagement episode worden, ondersteund door de beschikbare bronnen, door één of meer personen kennismanipulatieve activiteiten uitgevoerd met het doel de benodigde kennis te verkrijgen en te ontwikkelen. Een kennismanagement episode ontstaat vanuit de (h)erkenning van een kennisbehoefte. Tijdens een kennismanagement episode worden door de medewerker (de 'bewerker') verschillende manipulatieve activiteiten met of op kennis uitgevoerd (voor een deel de eerder genoemde mentale bewerking), die worden aangestuurd door management invloeden. Verschillende kennisbronnen zijn beschikbaar en ondersteunen het uitvoeren van de kennismanipulatieve activiteiten.

Een kennismanagement episode resulteert, wanneer deze niet tussentijds wordt afgebroken, in leren of een product of dienst waarin de gebruikte kennis is opgeslagen. Dit laatste wordt projectie genoemd (Kant, 2006). Het resultaat van de bevrediging van een kennisbehoefte via het doorlopen van een kennismanagement episode creëert daardoor waarde voor de organisatie: zo verandert bijvoorbeeld de waarde van de kennisbronnen door het leren, maar wordt ook waarde toegevoegd aan het product (Holsapple & Joshi, 2003). Voorbeelden van kennismanagement episodes zijn het nemen van een beslissing, brainstormen of het oplossen van een probleem (Holsapple & Joshi, 2003).

Figuur 1 Conceptueel raamwerk van kennismanagement (Holsapple & Joshi, 2003).



De belangrijkste activiteiten die tijdens een kennismanagement episode plaatsvinden, zijn (Holsapple & Joshi, 2003):

Het *verwerven* van kennis: Het identificeren van kennis *in de omgeving* en het veranderen in een representatie die kan worden geïnternaliseerd of worden gebruikt.

Het *selecteren* van kennis: Het identificeren van de benodigde kennis die *binnen de organisatorische kennisbronnen* bestaat en het zodanig representeren dat het bruikbaar is.

Het *internaliseren* van kennis: Het eigen maken van of het deel maken van de kennis van de organisatie, waardoor de organisatorische kennisbronnen worden veranderd.

Het *gebruiken* van de kennis, bestaande uit:

- *Genereren*: nieuwe kennis wordt gegenereerd door het toepassen van bestaande kennis, die het resultaat is van selectie, verwerving en/of eerdere generatie.
- *Externalisatie*: zorgen dat iets buiten de organisatie beschikbaar komt, oftewel het produceren van opbrengsten (projectie).

Bij dit onderzoek zijn niet alle activiteiten die tijdens een kennismanagement episode plaatsvinden relevant. Het internaliseren van kennis en het genereren van kennis vallen buiten de reikwijdte van dit onderzoek omdat er geen focus is op het leren tijdens het werk. Er wordt wel ingegaan op het verwerven, selecteren en de externalisatie van kennis. De onderzoeksoptzet is erop gericht om deze activiteiten in kaart te brengen en ze te kunnen analyseren. Ook de (manipulatieve) vaardigheden van de medewerker ('de bewerker') zijn belangrijk voor een productieve toepassing van de kennisbronnen (Holsapple & Joshi, 2003). Wanneer deze vaardigheden immers tekortschieten, neemt de kans dat het doorlopen van een kennismanagement episode leidt tot waarde voor een organisatie af. Daarom zal ook in beperkte mate aandacht worden besteed aan deze vaardigheden.

Daarnaast zijn er twee andere factoren die hierbij een rol spelen: de beschikbaarheid en kwaliteit van de kennisbronnen. In dit onderzoek is de aandacht vooral gericht op het effect van deze twee factoren op de waardetoevoeging. Het Politie Kennis Net kan volgens het model van Holsapple en Joshi (2003) immers worden ingedeeld bij de kennisbronnen. Naast de eigen kennisbronnen, heeft een organisatie ook toegang tot externe kennisbronnen uit de omgeving (Kant, 2006). Door het contact met deze externe kennisbronnen kunnen de eigen kennisbronnen worden verbreed en aangevuld. Zodra kennis van een bron uit de omgeving wordt gebruikt, behoort deze kennis tot de organisatorische kennisbronnen. De organisatie

bezit en controleert een externe bron echter niet. Een voorbeeld van een externe kennisbron is Internet.

Het beschrijvende raamwerk van Holsapple en Joshi (2003) resulteert in een aantal aandachtspunten voor de opzet van het onderzoek. Ten eerste verschaft het een kader voor het systematisch beschrijven van kennisbehoeften. Ten tweede wordt de aandacht gericht op type en kwaliteit van de kennisbronnen. Echter, de wijze waarop de selectie van deze bronnen plaatsvindt, wordt door het raamwerk niet verklaard. Daarom wordt dit in de volgende paragraaf uitgebreider uiteengezet.

1.4.4 Selectie van kennisbronnen

De vraag die moet worden beantwoord is *waarom* iemand kiest voor een bepaalde kennisbron. Het selecteren van een bron is binnen een kennismanagement episode immers een belangrijke stap. Bovendien is het gebruik van kennisbronnen, en daardoor ook de achterliggende redenen voor het gebruik van een bepaald medium, een aandachtspunt in dit onderzoek. Een theorie die ingaat op deze mediakeuze en die breed geaccepteerd is, is de 'Media Richness Theory' van Daft en Lengel (Dennis, Valacich, Speier & Morris, 1998). Deze theorie gaat ervan uit dat de uitvoering van taken verbetert naarmate taakeigenschappen meer overeenkomen met de geschiktheid van media om informatie, nodig voor het uitvoeren van de taak (Dennis et al., 1998).

Bij het uitvoeren van taken spelen onzekerheid over uitkomst en dubbelzinnigheid over het handelen een rol. Onzekerheid ontstaat als er een negatief verschil is tussen de kennis die een organisatie bezit en de kennis die zij nodig heeft. In feite verwijst dit naar het moment waarop een kennisbehoefte ontstaat. De onzekerheid leidt tot het zoeken van informatie of kennis. Dubbelzinnigheid ontstaat als er verschillende en conflicterende interpretaties aanwezig zijn van een bepaalde taak. Hierdoor wordt de uitwisseling van verschillende opvattingen (subjectief) in gang gezet, waardoor het probleem kan worden gedefinieerd en opgelost. Deze onzekerheid en dubbelzinnigheid kunnen inherent zijn aan de taak, maar kunnen ook afhankelijk zijn van de uitvoerder van een taak. Zo ligt het voor de hand dat een bepaalde taak voor iemand met veel ervaring over het algemeen minder onzeker en dubbelzinnig is dan voor iemand met weinig ervaring. Communicatiemiddelen verschillen in de mate waarin ze de onzekerheid en dubbelzinnigheid kunnen reduceren (Kant, 2006). In de Media Richness Theory worden rijke en arme media onderscheiden (Kant, 2006). De rijkheid van een communicatiemedium wordt bepaald door:

- De mate waarin feedback kan worden gegeven;

- Het communiceren van meer signalen (denk aan verbale signalen als toonhoogte en non-verbale signalen als lichaamstaal);

- De mogelijkheid om natuurlijke taal te gebruiken in plaats van alleen getallen;

- De mogelijkheid om direct emoties te uiten.

Des te meer van deze eigenschappen een communicatiemiddel bezit, des te rijker het medium. Een goed voorbeeld van een rijk medium is 'face-to-face' communicatie. Arme communicatiemiddelen zijn bijvoorbeeld ongeadresseerde media, zoals flyers en standaard rapporten. Rijke media zijn volgens de theorie beter geschikt bij het verminderen van dubbelzinnigheid, terwijl arme meer geschikt zijn voor het verminderen van onzekerheid (Dennis et al., 1998).

In de Media Richness Theory zijn digitale communicatiemiddelen niet geclassificeerd (Dennis et al., 1998). Ten tijde van de ontwikkeling van de theorie (begin jaren '80) waren deze nog niet zo prominent aanwezig als tegenwoordig het geval is. Kant (2006) heeft digitale communicatiemiddelen geclassificeerd en opgenomen bij de arme communicatiemedia. PKN valt volgens de indeling van Kant (2006) onder de digitale communicatiemiddelen, wat

betekent dat het een relatief arm communicatiemiddel is. De verwachting is dat in het geval van een kennisbehoefte, onder bepaalde condities die samenhangen met de uit te voeren taak, eerder een rijk dan een arm medium wordt geraadpleegd. Dit onderzoek zal meer duidelijkheid moeten verschaffen over de juistheid van deze verwachtingen.

1.4.5 Het proces van kennisoverdracht: belemmerende en bevorderende factoren

Het proces van kennisoverdracht, het verspreiden en gebruiken van organisatorische kennis via verschillende kennisbronnen, is, zoals hierboven is toegelicht, van belang voor de continuïteit van een organisatie. O'Dell en Grayson (1997) hebben een aantal factoren in kaart gebracht die dit proces kunnen belemmeren of bevorderen. Allereerst zijn een goede inrichting van de cultuur en structuur van de organisatie en de omgeving noodzakelijk voor het succesvol overdragen van kennis. Ook technologie, strategie en leiderschap spelen een essentiële rol. PKN kan worden beschouwd als een onderdeel van de factor technologie. O'Dell en Grayson (1997) geven vier aandachtspunten, gebaseerd op onderzoek in de praktijk, waarmee rekening moet worden gehouden bij technologische toepassingen. Deze zijn:

Zeer belangrijke en nuttige informatie voor verbetering is te complex van aard om online te zetten. Verwijzingen werken vaak beter.

Er moet een kader ter beschikking zijn waarin de informatie kan worden geclassificeerd. Dit kan de effectiviteit van de kennisuitwisseling verhogen.

Het leveren van een bijdrage door de inbreng van informatie in het systeem moet onderdeel zijn van iemands werk. Er moet tijd voor worden gemaakt.

Cultuur en gedrag kunnen zowel een bevorderende als belemmerende invloed hebben op het intern delen van kennis. Het zijn echte aandachtspunten, omdat zij het gedrag (het gebruik) werkelijk beïnvloeden.

Daarnaast benoemen O'Dell en Grayson (1997) op basis van praktijkervaringen zeven bevorderende factoren voor effectieve overdracht van kennis binnen organisaties:

Gebruik 'benchmarking'⁶ om de noodzaak tot verandering duidelijk te maken. Door benchmarking ontstaat een gevoel van competitie en/of een verruiming van het blikveld.

Focus de eerste inspanningen van kennisoverdracht op cruciale bedrijfsaspecten waarbij een hoog rendement is te verwachten en die zijn gericht op organisatiewaarden en strategie. Op die manier kan succes worden gedemonstreerd.

Zorg dat er voldoende bronnen zijn om het project daadwerkelijk uit te kunnen voeren. In de hectiek die bij aanvang van het project kan bestaan, is er de neiging om te vergeten dat een organisatie slechts ondersteuning en investeringen kan bieden voor een eindige hoeveelheid verandering.

Laat metingen geen storende factor zijn. De meeste gegevens uit interne prestatiemetingen zijn inconsequent en dubbelzinnig. Leg de nadruk op die gebieden waar opvallende verschillen in prestaties zijn veroorzaakt door effectieve kennisoverdracht.

Verander het beloningssysteem om de kennisoverdracht te bevorderen. Kennisoverdracht vereist meestal persoonlijke grootmoedigheid of welbegrepen eigenbelang. Het management kan helpen door goed gedrag te bevorderen, te erkennen en te belonen.

Gebruik technologie als katalysator om kennisnetwerken en het zoeken naar kennis te ondersteunen, maar gebruik het niet als enige oplossing hiervoor.

⁶ Benchmarking is het vergelijken van resultaten, indicatoren en andere cijfers van de eigen organisatie met andere vergelijkbare organisaties. Het is in feite doelgericht zoeken naar mogelijkheden tot verbetering door te kijken naar anderen.

Leidinggevend en stelselmatig en voortdurend de hogere doelen die kennisoverdracht nastreeft moeten benadrukken. Dit kan bijvoorbeeld door succesverhalen te verspreiden.

De succesfactoren van O'Dell en Grayson (1997) dienen als referentiekader bij het formuleren van de conclusies van de analyse van het gebruik van kennisbronnen en de motivatie die bij de selectie van deze bronnen een rol speelt.

Uit ander onderzoek blijkt de noodzaak om de positionering van nieuwe kennissystemen tussen al bestaande media zorgvuldig te analyseren groot.⁷ Onderzoek van Steinmann (2004) bij een groot Nederlands bedrijf toont aan dat kennissystemen veel competitie te duchten hebben van andere media en middelen, vooral van face-to-face communicatie en papieren stukken. Gevraagd naar wat ze doen als ze kennis of informatie nodig hebben, geven werknemers als voornaamste optie het direct aan iemand vragen, gevolgd door het in papieren stukken opzoeken. Ook recent onderzoek van Stroek (2004) bij TNO geeft aan dat kenniswerkers voor kennisgerelateerd werk nauwelijks gebruik maken van Intranet. Het lijkt erop dat veel van deze systemen zijn opgezet vanuit een aanbodgerichte benadering: 'If we build it, they will come'. Hoewel mensen natuurlijk zeker niet komen wanneer het niet gebouwd is, is dit geen noodzakelijke en voldoende voorwaarde voor gebruik.

Iets wat vaak over het hoofd wordt gezien bij het enthousiasme over nieuwe technologie zijn de 'verworvenheden'⁸ die oude technologie de gebruikers biedt. Een zeer goede analyse hiervan kan worden gevonden in Sellen en Harper (2001). Hun gedetailleerde analyse van de rol van papier in de dagelijkse werkpraktijk laat zien dat het in veel gevallen onmogelijk is computerapplicaties te ontwikkelen die kunnen wedijveren met de verworvenheden van bestaande hulpmiddelen, zelfs in relatieve 'high-tech' omgevingen zoals luchtverkeersleidingcentra.

Voor PKN betekent dit dat in aanvulling op de onderzoeksresultaten en de interviews met de deskundigen bij de conclusies wordt gekeken of aan dergelijke randvoorwaarden voor succes is voldaan.

1.4.6 Model PKN-gebruik

In bovenstaande paragrafen is een aantal begrippen, modellen en factoren besproken. Tezamen vormen ze het theoretisch kader voor het onderzoek. Als kern geldt de karakterisering van een kennisbehoefte zoals beschreven door Holsapple & Joshi. Maar dit model ontbeert beslismomenten die vooral voor het selecteren van kennisbronnen noodzakelijk zijn. Om die reden is een procesmatig model ontwikkeld dat als basis geldt voor het onderzoek (zie figuur 2). In dit model worden, naast de condities, ook de beslismomenten die een rol spelen bij PKN-gebruik gespecificeerd.

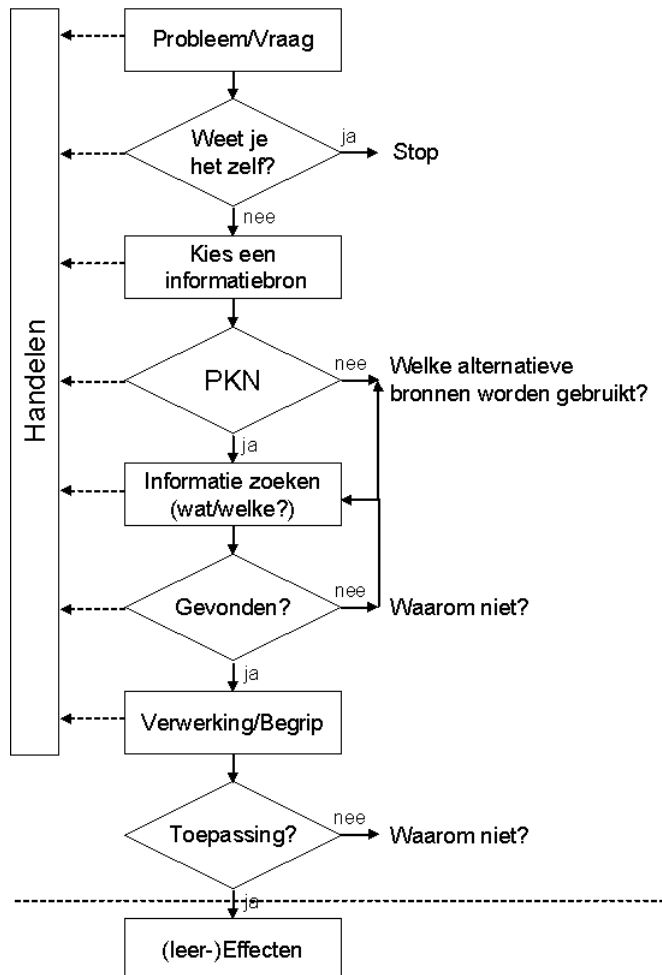
Figuur 2 toont de toestanden en beslismomenten die ten grondslag liggen aan het gebruik van kennisbronnen in het algemeen en PKN in het bijzonder. Het onderzoek richt zich op het in kaart brengen van het gebruik van PKN in de directe taakuitvoering van de politie. Het startpunt voor het onderzoek ligt bij taakgerichte vragen en problemen van potentiële PKN-gebruikers. Het eindpunt is de toepassing van de verworven kennis. De stippellijn tussen toepassing en (leer-)effecten in figuur 2 geeft aan dat het bepalen van de uiteindelijke leereffecten van het proces van kennisverwerving geen onderwerp is van dit onderzoek. Links

⁷ Zie onder andere Swaak e.a. (2004) en Kamphuis (2003).

⁸ In de Engelstalige literatuur wordt in dit verband gesproken van 'affordances'.

in figuur 2 worden de toestanden en beslismomenten met gestippelde pijlen verbonden aan het handelen.

Figuur 2 Model van PKN-gebruik.



1.4.7 Eerder relevant onderzoek naar gebruik van PKN

Voor het begin van het hier gerapporteerde onderzoek zijn er twee andere relevante onderzoeken geweest waarin het gebruik van PKN aan bod komt. Het onderzoek van Bos (2005) probeert te verklaren waarom PKN in de regio Kennemerland intensiever wordt gebruikt dan in de regio Twente. Hij richt zich daarbij op factoren op strategisch, operationeel en individueel niveau.

Sommige aspecten van het onderzoek liggen dicht bij de vraagstellingen die hierboven zijn geformuleerd. Zo blijkt dat het merendeel⁹ van de politiemensen PKN 1 tot 5 keer per maand gebruikt, maar dat zo rond de 77% van de ondervraagden eerder gebruik maakt van een persoonlijk netwerk om deskundigen te bereiken dan van PKN. 25% van de respondenten oordeelt positief over de aansluiting van de inhoud van PKN bij de werkzaamheden. Circa 52% oordeelt neutraal en ongeveer 7% negatief. Er zijn hierbij geen grote verschillen tussen de twee korpsen.

⁹ Een nadere precisering ontbreekt in het onderzoek.

Het oordeel over de vraag in hoeverre PKN een bijdrage levert aan het verbeteren van het werkproces loopt tussen beide korpsen wat verder uiteen. In Kennemerland is 19% van de respondenten positief, tegenover 13.5% in Twente. 53% van de respondenten in Kennemerland neemt een neutraal standpunt in tegenover 44% in Twente. In Twente is 38% van de respondenten negatief, in Kennemerland is 17% negatief. Hieruit kan worden afgeleid dat in het onderzoek van Bos de aansluiting bij en de waarde voor het werkproces van PKN relatief bescheiden is. Het is interessant om na te gaan of dergelijke oordelen ook terugkomen in het hier gerapporteerde onderzoek.

Hoewel het onderzoek van Bos (2005) interessante gegevens oplevert, liggen de beperkingen in het feit dat slechts twee korpsen zijn onderzocht, dat vrijwel geen aandacht wordt geschonken aan de rol van PKN te midden van andere kennisbronnen, niet bekend is voor welke kennisdomeinen PKN wordt gebruikt en, ten slotte, dat alleen gebruik wordt gemaakt van zelfrapportage over gebruik.

Het onderzoek van van Dam et al. (2005) richt zich op de vraag wat het gebruik is van PKN in de praktijk van de basispolitiezorg. Het feitelijke gebruik is onderzocht met een elektronische enquête onder medewerkers van de basispolitiezorg in het district Amsterdam-West van de politieregio Amsterdam-Amstelland en het district Achterhoek van Noord- en Oost Gelderland.

63% van de respondenten in deze districten geeft aan PKN minder dan één keer per week te bezoeken, 29% tussen de één en vijf keer per week en 7% vijf tot tien keer per week of meer. Het meest wordt gezocht naar algemene regelgeving, casusgebonden informatie en specialistische achtergrond. Er waren geen significante verschillen tussen de meeste achtergrondvariabelen, met uitzondering van het feit dat leidinggevend vaker PKN benaderen dan Internet en ook vaker zoeken naar organisatieveranderingen en regelgeving. Tevens gebruiken ouderen de discussiemogelijkheden vaker dan jongeren. Ook hebben mensen ouder dan 45 jaar significant minder moeite om zaken te vinden dan jongeren, gebruiken ze vaker PKN en zijn meer tevreden over de huidige situatie.

Bij het gebruik van andere bronnen dan PKN scoren collega's het hoogst (54%), gevolgd door Intranet van andere regio's (17%), Internet (15%) en handboeken (11%). Verder is gebleken dat de kwaliteit van deze bronnen over het algemeen goed is en dat ze worden gebruikt omdat het past in het werk. Anderzijds is ook geconstateerd dat deze bronnen niet belangrijk zijn om het werk goed te kunnen doen, maar meer voor de leiding zijn. Tot slot is opgemerkt dat PKN in de basispolitiezorg vooral wordt gebruikt als informatiebron, dat de toepassingen die zijn gericht op kennis en discussie relatief onbekend zijn en dat ze ook beperkt worden gebruikt.

Het is interessant om te zien of de uitkomsten uit het hier gerapporteerde onderzoek overeenkomen met die van van Dam et al. (2005). Ook moet worden opgemerkt dat het onderzoek van van Dam et al. (2005) min of meer dezelfde tekortkomingen kent als het onderzoek van Bos (2005), zij het dat meer aandacht is besteed aan het gebruik van alternatieve kennisbronnen.

1.5 Onderzoeksopzet en -methoden

Het onderzoek is opgedeeld in vijf fasen die na elkaar en gedeeltelijk gelijktijdig zijn doorlopen (zie Tabel 2). Bevindingen uit eerdere fasen zijn steeds gebruikt in volgende fasen. In deze paragraaf worden de fasen met bijbehorende onderzoeksmethoden kort uiteengezet. Hierbij wordt onder meer ingegaan op de selectie van onderzoekslocaties en een globale beschrijving van de onderzoeksmethoden. Voor een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksmethoden wordt verwezen naar Bijlage I, waar onder meer wordt ingegaan op de

procedure van selectie, het scoren en coderen van bevindingen en (de uitkomsten van) de statistische toetsing.

Tabel 2 Onderzoeksfasen.

Fase 1: Oriëntatie & log-gegevens
Fase 2: Algemene observaties
Fase 3: Survey
Fase 4: Specifieke observaties & simulaties
Fase 5: Groeps- en expertinterviews

Fase 1

In de eerste fase is informatie verzameld om het kader te schetsen waarbinnen de overige deelstudies konden worden uitgevoerd. De vragen vanuit het kwantitatieve perspectief (zie overzicht in § 1.4) zijn in deze fase op basis van registratiegegevens beantwoord. Hiertoe zijn de log-gegevens van PKN geanalyseerd. Ook zijn oriënterende gesprekken gevoerd met relevante partijen binnen en buiten het Kennisnetwerk (de organisatie achter PKN). Binnen de organisatie ging het onder meer om de kennismakelaars. Per domein is geïnventariseerd welke factoren volgens hen van invloed zijn op het gebruik van PKN. Daarnaast zijn de notulen van het landelijke Gebruikersplatform van PKN geanalyseerd, is een bijeenkomst van het platform bijgewoond en is gesproken met enkele vertegenwoordigers hieruit.

Fase 2

Vervolgens zijn het kennisgebruik binnen de politieorganisatie en de plaats van PKN daarbinnen onderzocht door middel van algemene observaties. Het doel van de algemene observaties is het gebruik van PKN en andere kennisbronnen objectief en in de praktijk te inventariseren. Bij vier korpsen zijn observaties uitgevoerd. De vier korpsen zijn geselecteerd aan de hand van korpsgrootte (groot – klein) en het relatieve gebruik van PKN (hoog – laag). Onder ‘relatief gebruik’ wordt het gebruik van PKN per politieagent per korps verstaan, vastgesteld op basis van de uit de PKN log-gegevens gemeten intensiteit van PKN-gebruik over het gehele jaar 2004. De vier geselecteerde korpsen staan in Tabel 3.

Tabel 3 Geobserveerde korpsen.

Relatieve korpsgrootte	Intensiteit PKN-gebruik	
	Hoog	Laag
Groot	Brabant-Zuid-Oost	Amsterdam
Klein	IJsselland	Twente

Binnen deze politieregio's is besloten de kans op gebruik van (digitale) informatie centraal te stellen en op specifieke locaties verschillende mensen te observeren. Er zijn locaties geselecteerd die representatief zijn voor het generieke politiewerk in Nederland. Binnen de korpsen is steeds bij drie verschillende afdelingen geobserveerd. Hoewel de organisatiestructuur van de korpsen niet exact gelijk is, kunnen de geobserveerde onderdelen worden omschreven als Wijkteam, Infodesk/Meldkamer/Regionaal Communicatie en Informatie Centrum (RCIC), en Recherche.

Na afloop van de observaties zijn telkens één of meer van de geobserveerde personen geselecteerd voor een kort nagesprek. Het doel van deze gesprekken is naast extra informatie verzamelen, verifiëren of de geobserveerde waarneming overeenkomt met de normale taakuitvoering van de geobserveerde persoon.

Fase 3

In fase 3 is het gebruik van PKN en de plaats van PKN binnen andere kennisbronnen nader onderzocht aan de hand van een kwantitatieve vragenlijst. Deze is in juli 2005 via het Politie Intranet binnen de politieregio's uitgezet. De gehele vragenlijst is in Bijlage II opgenomen.

Het Concern Informatiemanagement Politie (CIP) is bereid gevonden de vragenlijst binnen de korpsen te verspreiden. Het CIP heeft hiervoor gebruik gemaakt van een wijze van enquêteren waarbij ze aan medewerkers afzonderlijk een mail sturen met daarin een inlogcode om een vragenlijst online in te vullen. Op deze wijze worden veel onderzoeken binnen de politie uitgezet, onder andere de Medewerker Tevredenheids Onderzoeken (MTO's). Het is voor het eerst dat het CIP een kwantitatief onderzoek op deze wijze gelijktijdig in verschillende korpsen heeft verspreid. In een brief is de korpschef van ieder korps toestemming gevraagd voor medewerking aan het onderzoek, en specifiek voor het verspreiden van de vragenlijsten. Vervolgens zijn telefonisch en/of per mail de binnen de korpsen verantwoordelijke personen benaderd met het verzoek om medewerking en daarbij het verzoek om het interne mailadressenbestand aan het CIP beschikbaar te stellen.¹⁰

Vijftien korpsen zijn bereid gevonden mee te werken aan het onderzoek. Van elk van deze korpsen is, om servers niet overmatig te belasten, een kwart van de medewerkers aangeschreven, 8194 in totaal. Ruim één op de vier mensen (27%) heeft de vragenlijst ingevuld. In totaal hebben 2185 respondenten meegedaan. In Tabel 4 is te zien hoe de respondenten zijn verdeeld over de korpsen.¹¹ Gezien de relatieve deelname per korps, blijkt de respons in alle korpsen redelijk gelijk verdeeld te zijn. Tussen de 5 en 9% van de medewerkers van ieder korps heeft meegedaan.

Tabel 4 Frequentieverdeling respondenten naar korps.

Korpsen (feitelijke sterkte) ¹²	N in steekproef	% van totale steekproef	% Deelname per korps ¹³
Amsterdam-Amstelland (5063)	385	18	8
Rotterdam-Rijnmond (5099)	343	16	7
Haaglanden (4502)	221	10	5
Utrecht (3133)	211	10	7
Limburg-Zuid (1783)	145	7	8
Brabant-Zuid-Oost (1913)	134	6	7
Limburg-Noord (1149)	99	5	9
Noord- en Oost-Gelderland (1581)	99	5	6
Friesland (1543)	93	4	6
Gelderland-Midden (1552)	89	4	6
Drenthe (1031)	81	4	8
Gelderland-Zuid (1178)	77	4	7
Flevoland (1003)	70	3	7
IJsselland (1355)	65	3	5
Zeeland (890)	51	2	6
Totaal (32775)	2163	101	7

De verdelingen van de respondenten over achtergrondkenmerken als geslacht, leeftijd en rang, doen vermoeden dat de steekproef een betrouwbare afspiegeling is van de gehele politiepopulatie.¹⁴ Het kan echter zijn dat mensen die positiever zijn over PKN meer geneigd

¹⁰ Zie Bijlage I voor uitgebreidere uitleg over de onderzoeksmethode.

¹¹ 22 politiemensen waren op het tijdstip van het onderzoek werkzaam binnen de vijftien korpsen maar hebben hun eigenlijke korps als herkomst opgegeven. Zij zijn in de tabel buiten beschouwing gelaten.

¹² Deze gegevens zijn gebaseerd op gegevens van het CBS en van PolBIS van 31 december 2004.

¹³ Aantal respondenten in de steekproef/ feitelijke korpssterkte.

¹⁴ In Bijlage VI (VI.1) wordt nader ingegaan op verschillende achtergrondkenmerken van de respondenten.

waren de vragenlijst in te vullen. Er is geen non-respons onderzoek verricht, waardoor niet met zekerheid kan worden gesteld dat de bevindingen representatief zijn voor de gehele politie. Door het naast elkaar hanteren van verschillende onderzoeksmethoden in dit onderzoek, is het echter tot op beperkte hoogte wel mogelijk uitspraken hierover te doen. Bij de nagesprekken van de observaties is er bijvoorbeeld geen sprake van zelfselectie, de respondenten zijn hier door de onderzoekers geselecteerd.

Fase 4

Op plaatsen waar op basis van de bevindingen uit de log-gegevens, de algemene observaties en de survey PKN-gebruik kon worden verwacht, zijn vervolgens specifieke observaties gedaan om meer zicht te krijgen op het feitelijke gebruik van PKN. Er is naar gestreefd om PKN-gebruikers zoveel mogelijk vooraf te selecteren door de trefkans om PKN-kenniscasussen te observeren te maximaliseren. De resultaten uit de survey zijn hierbij leidend geweest. Uit de frequenties van gebruik uit zelfrapportage is afgeleid in welke korpsen en binnen welke specialismen intensief PKN-gebruik kon worden verwacht.¹⁵ De drie hoogst scorende korpsen; Zeeland, Limburg-Noord, en Brabant-Zuid-Oost zijn vervolgens benaderd om aan de specifieke observaties en simulaties mee te werken. Om pragmatische redenen is IJsselland als vierde korps aan de selectie toegevoegd.¹⁶ Daarnaast is de politieopleiding in Apeldoorn aan de groep te observeren onderdelen toegevoegd om vast te stellen of PKN-gebruik in een opleidingscontext afwijkt van het PKN-gebruik op de werkplek. De geselecteerde korpsen zijn benaderd met de vraag of de observaties konden plaatsvinden bij afdelingen of groepen werkzaam in één van de domeinen/ specialismen waar PKN-gebruik volgens de uitkomsten van de survey hoog is.¹⁷

De verwachting dat contactpersonen binnen de geselecteerde korpsen in staat zijn om potentiële intensieve PKN-gebruikers te lokaliseren, is niet geheel waargemaakt. Enerzijds is het voor de contactpersonen in de korpsen over het algemeen lastig gebleken om te bepalen wie PKN veel gebruiken, anderzijds blijken de domeinen niet altijd voldoende houvast te bieden om een specifieke groep, afdeling of zelfs individuen te selecteren. In een aantal gevallen is verwezen naar meer algemene afdelingen (wijkteams, algemene recherche, service centrum). Als gevolg van de grote moeite die het de korpsen heeft gekost om specialisten waarvan intensief PKN-gebruik kon worden verwacht te vinden, is het aantal specifieke observaties minder omvangrijk dan in de algemene observatieronde. Tabel 5 bevat een overzicht van specialismen en plaatsen waar is geobserveerd.

¹⁵ De vraag ‘Hoe vaak gebruikt u PKN?’ was hierbij leidend. Het aantal respondenten uit een korps dat deze vraag met ‘geregeld’ (meer dan één keer per maand) heeft beantwoord, gedeeld door de korpsgrootte, geeft een indicatie van de intensiteit van het gebruik, en daarmee de trefkans om PKN-gebruik te observeren.

¹⁶ Het toegang krijgen tot de korpsen bleek bijzonder tijdrovend. In IJsselland bestond de mogelijkheid ook specifieke observaties uit te voeren. Hoewel dit korps niet tot de top drie van potentieel meest intensieve PKN-gebruikers hoort, was de score dermate hoog dat hier regelmatig PKN-gebruik verwacht kon worden.

¹⁷ Zie Bijlage VI (VI.4.3) voor een overzicht van de domeinen waarvoor PKN het meest wordt gebruikt.

Tabel 5 Observatielocaties van de specifieke observaties.

Afdeling/onderdeel/specialisme	Korps
Vreemdelingenpolitie	Zeeland/ IJsselland/ Limburg-Noord
Algemene recherche	Zeeland/Brabant-Zuid-Oost
Wijkteam	Zeeland/Brabant-Zuid Oost/Limburg-Noord
Verkeershandhaving	Brabant-Zuid-Oost / Limburg-Noord
Milieu	IJsselland
Tactische recherche	IJsselland
Technische recherche	IJsselland
Service centrum	Limburg-Noord
Stafbureau korpsleiding	Zeeland
Jeugdpolitie	Zeeland

In aanvulling op de specifieke observaties zijn bij een selectie van de observaties minimaal twee *simulaties* van PKN-kenniscasussen uitgevoerd. Vierennegentig respondenten is gevraagd om de laatste twee keren dat zij PKN hebben geraadpleegd voor het beantwoorden van een kennisvraag in herinnering te brengen en vervolgens deze te beantwoorden, door in PKN de eerder gevonden kennis opnieuw op te zoeken. Deze simulaties hadden als doel het aantal kenniscasussen waarvoor PKN wordt gebruikt in het onderzoek bij benadering te vergroten. Het naspelen van het zoekproces om de gewenste kennis te vinden geeft een goed beeld van de wijze waarop PKN wordt gebruikt om kennis te zoeken. Tevens ontstaat zo inzicht in eventuele problemen bij het zoekproces.

Evenals bij de algemene observaties zijn er na afloop van de specifieke observaties en simulaties korte nagesprekken gevoerd.

Fase 5

Om ten slotte meer zicht te krijgen op redenen van gebruik van PKN en factoren die hierop van invloed zijn, is het onderzoek afgesloten met groepsinterviews en expertinterviews. Er is gekozen om de *groepsinterviews* in de korpsen te houden waar ook de specifieke observaties en simulaties hebben plaatsgevonden. Interviews met groepen PKN-gebruikers hebben plaatsgevonden in Zeeland en Brabant-Zuid-Oost. Tevens hebben er twee interviews plaatsgevonden in de politieopleidingen: aan de Politieacademie is een groep studenten van niveau 4 uit het 7^e kwartiel geïnterviewd. Dit gaat om allround politiemedewerkers die in het derde kwartiel van hun tweede jaar zitten. Van het Instituut voor Criminaliteitsbeheersing en Recherchekunde is op de locatie Amsterdam een groep rechercheurs in opleiding geïnterviewd. Daarnaast zijn in Brabant-Zuid-Oost twee interviews gehouden met niet-gebruikers en één interview in Twente. Bij de selectie van respondenten voor de groepsinterviews is evenals voor de specifieke observaties gebruik gemaakt van de contactpersonen in de korpsen.¹⁸ De vragenlijst voor de groepsinterviews is opgenomen in Bijlage II.

Hoewel er in de literatuur veel is gepubliceerd over het gebruik van Intranetsystemen voor verspreiding van kennis binnen organisaties (zie onder andere § 1.4), was het in het kader van de Nederlandse context van het onderzoek zinvol om enkele deskundigen te interviewen. Door middel van de *expertinterviews* kon worden achterhaald wat de ervaringen en ideeën

¹⁸ In Bijlage I (I.4) staat wie (functies) er aan de groepsinterviews hebben deelgenomen.

zijn die zij hebben over PKN en aan PKN verwante systemen. Deze ideeën en ervaringen zijn uitgezet tegen de resultaten uit de andere onderzoeksmethoden om zo na te gaan waar overeenkomsten en verschillen optreden. Tevens is gebruik gemaakt van hun deskundigheid om adviezen te formuleren. Er zijn vier interviews gehouden. In Bijlage I.I.5 wordt nader ingegaan op de selectie van de experts. De gesprekken die variërend van een half uur tot een uur duurden, zijn gevoerd aan de hand van een korte topiclijst. Met de geïnterviewden is afgesproken dat de opmerkingen anoniem in de tekst worden verwerkt. In het rapport zijn de resultaten van deze interviews niet letterlijk en afzonderlijk terug te vinden. Zij worden ter toelichting naar voren gebracht in het concluderende hoofdstuk.

Combinatie van methoden

Door middel van deze gecombineerde methoden (log-gegevens, observaties en simulaties en zelfrapportage in de vorm van surveyonderzoek en interviews) is onderzocht wat de aard en omvang van het gebruik van PKN is en welke factoren in de praktijk bevorderend of belemmerend werken. Deze vorm van triangulatie biedt als voordeel dat de beperkingen van elk van de onderzoeksmethoden afzonderlijk, zoals beperkte betrouwbaarheid van gegevens uit zelfrapportage, gedeeltelijk te niet kunnen worden gedaan.

Er is gekozen in de rapportage de bevindingen te splitsen naar onderzoeksgegevens uit zelfrapportage en objectieve onderzoeksgegevens. In deel I worden de objectieve bevindingen uit de log-gegevens, de algemene en specifieke observaties en simulaties gepresenteerd en in deel II de bevindingen uit zelfrapportage uit de survey, de nagesprekken uit de observaties en de groepsinterviews.

1.6 Leeswijzer

Buiten dit inleidende hoofdstuk bestaat de kern van het rapport uit twee delen. In deel I staan de onderzoeksresultaten op basis van de objectieve meetmethoden centraal. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de PKN-registratiegegevens en in hoofdstuk 3 op de observaties en simulaties. Deel I wordt afgesloten met een samenvatting van de bevindingen (hoofdstuk 4). In deel II worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd die zijn verkregen op basis van zelfrapportage. Dit deel bevat de resultaten van de survey (hoofdstuk 5), de groepsinterviews (hoofdstuk 6) en een samenvatting (hoofdstuk 7). Deel III bevat de conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 8).

Deel I Resultaten uit objectieve meetmethoden: Log-gegevens, observaties en simulaties

Deel I van het onderzoeksrapport beoogt op basis van *objectieve* gegevensverzameling antwoord te geven op een groot deel van de onderzoeksvragen. In Tabel 6 staan deze vragen onderstreept. De objectieve methoden kenmerken zich doordat ze registreren wat er in de dagelijkse praktijk gebeurt, (zoveel mogelijk) zonder daarin in te grijpen. Er zijn drie objectieve methoden toegepast: automatische log-gegevens over het gebruik van PKN, observaties van kennisbehoeften en kennisbrongebruik en simulaties van PKN-kenniscasussen.

In drie afzonderlijke hoofdstukken wordt van de resultaten van deze metingen verslag gedaan. In hoofdstuk 2 worden de registratiegegevens gepresenteerd. In hoofdstuk 3 staan de resultaten van de observaties en de simulaties. In hoofdstuk 4 worden de onderzoeksvragen beantwoord, waarbij de resultaten van de drie objectieve onderzoeksmethoden worden samengenomen.

Tabel 6 Onderzoeksvragen die door de PKN registratiegegevens, observaties en simulaties worden beantwoord.

Vragen vanuit het kwantitatieve perspectief

Raadplegen	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Wie gebruikt PKN? Zijn er gebruikersgroepen te onderscheiden?</u> - <u>Wat is de positie van PKN in relatie tot andere bronnen?</u> - <u>Wat wordt er gebruikt? Welke soorten kennis worden geraadpleegd? Hoe vaak?</u> - Welke groepen gebruiken welke soorten informatie? - <u>Op welk moment wordt PKN-gebruikt?</u> - <u>Op welke plaats wordt PKN-gebruikt?</u>
Toepassen	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Welke kennis wordt vooral toegepast in de praktijk?</u> - Wanneer wordt uit PKN verkregen kennis toegepast? - <u>Is er een directe koppeling tussen PKN-gebruik en taakuitvoering?</u> - <u>Wat zijn de ervaringen met het gebruik? Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?</u>

Vragen vanuit het kwalitatieve en affectieve perspectief

Raadplegen	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Wat is de positie van PKN in relatie tot andere bronnen?</u> - <u>Wat is de aanleiding voor PKN-gebruik?</u> - <u>Op welke manieren wordt er gezocht in PKN?</u> - <u>Levert het zoeken het gewenste resultaat?</u> - Wat zijn factoren die gebruik van PKN belemmeren/bevorderen?
Toepassen	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Wat zijn de ervaringen met het gebruik? Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?</u> - Op welke wijze wordt kennis toegepast in de praktijk? Zijn hier verschillen in soorten kennis? - Welke factoren spelen een rol bij het al dan niet toepassen van de kennis?

Hoofdstuk 2 Gebruik PKN volgens log-gegevens

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het gebruik van PKN volgens de log-gegevens. Het doel is zicht te krijgen op het gebruik van PKN, oftewel hoe vaak PKN wordt geraadpleegd. In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op het geregistreerde gebruik van PKN, het gebruik naar korps, het gebruik naar kennissoort en het moment waarop PKN wordt gebruikt. In de laatste paragraaf wordt kort ingegaan op het gebruik van de Politie Startpagina.

2.2 Geregistreerd gebruik van PKN

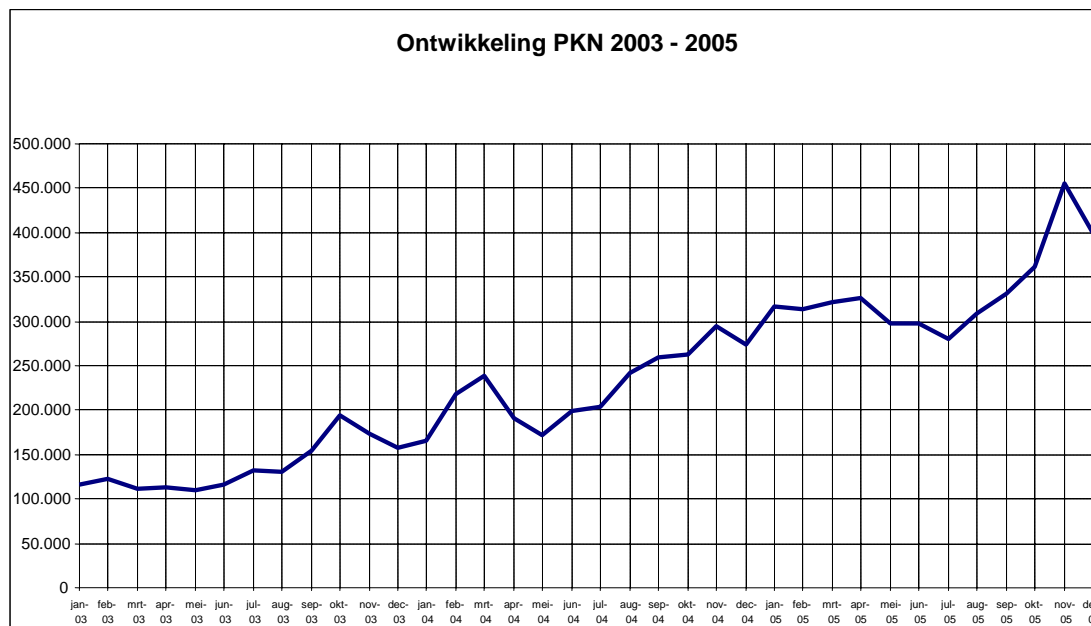
De vraag ‘wie gebruikt PKN?’ is op basis van de log-gegevens niet in detail te beantwoorden. Het daadwerkelijke aantal bezoekers is door beperkt en zeer tijdelijk gebruik van ‘cookies’ niet vast te stellen. Wel is vast te stellen hoe vaak pagina’s binnen de kennisbank worden geraadpleegd en hoeveel bezoeken aan PKN of bepaalde delen van PKN worden afgelegd. Het aantal bezochte pagina’s varieert in 2005 tussen de 280.131 (juli) en 455.992 (november) met een gemiddelde van 334.194 pagina’s per maand.¹⁹ De gemiddelde duur van een ‘pageview’ is 62.9 seconde. Het is interessant om te zien hoe het aantal pageviews zich verhoudt tot de feitelijke politiesterkte voor heel Nederland. Die is 47.342.²⁰ Dit betekent dat er per politiefunctionaris gemiddeld 84.7 pagina’s per jaar worden bekeken. Een bezoek is een aaneengesloten bekeken reeks van pageviews, een sessie. Het aantal bezoeken dat per jaar wordt afgelegd, varieert in 2005 van 47.117 (juli) tot 61.045 (november). Dit zijn gemiddeld 52.811 bezoeken per maand. Dit aantal zegt echter niets over het aantal mensen dat deze bezoeken heeft afgelegd. Het kan zijn dat een kleine groep mensen PKN vaak bezoekt, terwijl het ook kan gaan om een grotere groep die relatief minder vaak een bezoek brengt. Als het aantal bezoeken gerelateerd wordt aan het totale aantal politiemensen, komt het er op neer dat elke politiefunctionaris gemiddeld ruim 13 (13.4) bezoeken per maand brengt aan PKN. De gemiddelde duur van een bezoek aan PKN is in 2004 zeven en een halve minuut, waarbij gemiddeld 6.8 pagina’s worden bezocht. In 2005 is de gemiddelde duur afgenomen naar 7 minuten en 12 seconden. Het gemiddelde aantal bezochte pagina’s ligt ook iets lager, op 6.4 pageviews per bezoek. Dit komt neer op ruim een minuut per pagina.

Ten opzichte van 2004 is in 2005 een forse toename te zien in pageviews en bezoeken aan PKN. In Figuur 3 zijn de ontwikkelingen in gebruik van 2002 tot 2005 grafisch weergegeven. Er is sprake van een gestage groei. Ten opzichte van het gehele jaar 2003 is het gebruik van PKN in 2004 met ruim een miljoen (1.090.098) pageviews gegroeid. Een jaar later is het gebruik met ruim 1.3 miljoen (1.318.220) pageviews gegroeid, een groei van bijna 50% (48.4%).

¹⁹ Een overzicht met aantal pageviews en bezoeken in 2004 en 2005 is opgenomen in Bijlage IV.

²⁰ Dit kengetal is gebaseerd op gegevens van het CBS en van PolBIS van 31 december 2004.

Figuur 3 Ontwikkeling PKN in pageviews 2003-2005.



2.3 Gebruik PKN per korps

Op basis van de logregistraties kan er (enkel voor het jaar 2004) onderscheid worden gemaakt naar politieregio's. In absoluut gebruik staat Rotterdam-Rijnmond met 265.502 pageviews op de eerste plaats, gevolgd door het KLPD met 216.481 pageviews, Haaglanden met 160.929 pageviews en Amsterdam-Amstelland met 140.683. Een totaaloverzicht is opgenomen in Bijlage IV.

Hoofdelijk omgeslagen scoort IJsselland in 2004 het best, door elke politiefunctionaris zijn daar gemiddeld 77.4 pagina's bezocht.²¹ Kennemerland volgt met 74.1 bekeken pagina's, waarna Zuid-Holland-Zuid, Brabant-Zuid-Oost en Limburg-Noord volgen met ruim 67 pagina's per bve. Amsterdam-Amstelland scoort relatief het laagst met 23.5 pagina's.

2.4 Geregistreerd gebruik PKN per kennissoort

In deze paragraaf staat beantwoording van de volgende vragen centraal: 'Wat wordt gebruikt?' en 'Welke soorten kennis worden geraadpleegd?' Er is gekeken naar de soorten kennis die binnen PKN worden geraadpleegd. Op basis van de registratiegegevens is dit op verschillende manieren gedaan. Ten eerste is gekeken naar het gebruik voor elk van de kennisdomeinen die binnen PKN worden onderscheiden. Vervolgens is gekeken naar de vulling van de domeinen en het gebruik van specifieke basispagina's binnen de domeinen. Ten slotte is gekeken naar de best bezochte pagina's.

2.4.1 Geregistreerd gebruik van PKN naar domein

In 2004 is opsporing het meest bekeken domein, gevolgd door verkeer & vervoer en personeel (zie Tabel 7). Ook in 2005 heeft het domein opsporing het grootste aantal pageviews, gevolgd door de domeinen personeel en verkeer & vervoer (resp. 324.474, 309.221 en 233.124

²¹ Dit is beduidend lager dan het gemiddelde aantal pagina's dat per politieman in 2005 werd bezocht. Dit aantal is 84.7. Het gemiddelde gebruik is een jaar tijd toegenomen.

pageviews). Beide jaren neemt het domein vreemdelingentaak een vierde plaats in. De gegevens in de tabel zijn gebaseerd op de domeinindeling zoals deze binnen PKN wordt gehanteerd.

Tabel 7 Aantal pageviews per domein in 2004 en 2005.

Domein	2004	2005	Groei %
Opsporing	236.226	324.474	+37
Verkeer en vervoer	178.734	233.124	+30
Personeel	170.886	309.221	+81
Vreemdelingentaak	146.211	212.851	+46
Politierecht	132.036	162.487	+23
Criminaliteit	93.531	129.863	+39
Politie Kennis Nieuw	63.761	138.587	+117
Jeugdtaak	56.206	63.424	+13
Openbare orde	49.147	85.292	+74
Milieu	42.114	67.824	+61
Landenbank	31.622	48.995	+55
Bijzondere wetten	24.535	24.817	+11
Drugs	24.239	56.627	+134
Management	17.832	29.517	+66
Dienstverlening	14.188	-	-100

Het domein opsporing heeft overigens de meeste pageviews, maar niet het grootste aantal bezoeken. Het domein verkeer & vervoer heeft het grootste aantal bezoeken. Dit is te verklaren uit het feit dat de bezoekers van de applicatie Bromtotaal binnen dit domein bij de bezoeken worden opgeteld voor een sessie van 1. Bromtotaal is een database met gegevens van alle brom-, snorfietsen en scooters die de afgelopen decennia op de markt zijn gebracht.

Vulling van het Politie Kennis Net (aantal kennisobjecten)

Om het gebruik per domein in een context te kunnen plaatsen, is het van belang te weten in hoeverre de domeinen zijn gevuld. Binnen het Kennisnetwerk wordt de vulling per domein bijgehouden. Van elk domein is een zogenaamde 'landkaart' opgesteld die dient als taxonomie voor de kennisarchitectuur binnen PKN. Hierin zijn de door kennismakelaars en het veld van belang geachte onderwerpen gerubriceerd. De landkaarten zijn onderverdeeld tot en met de kleinste bouwstenen van de structuur, de zogenaamde 'kennisobjecten'. Dit zijn titelpagina's waarop een onderwerp wordt geïntroduceerd met daaronder één of meer basispagina's. Losse applicaties in de kennisbank zoals 'Bromtotaal' en 'Juras' worden hier niet toegerekend.

De landkaarten per domein en daarbinnen het aantal kennisobjecten zijn in de afgelopen jaren aan verandering onderhevig geweest en kunnen niet als definitief worden beschouwd. Het totale aantal kennisobjecten is arbitrair.

Het vullingspercentage per domein wordt berekend door het aantal feitelijk aanwezige kennisobjecten in de kennisbank door het uiteindelijk beoogde aantal kennisobjecten in de landkaart te delen.

In Tabel 8 is te zien dat het beoogde aantal kennisobjecten sterk verschilt per domein, van 32 kennisobjecten voor het domein management, tot 147 voor opsporing. In totaal is volgens de eigen definiëring van het Kennisnetwerk nu 70 procent van de inhoudelijke domeinen in de kennisbank gevuld. Drie domeinen worden als compleet gevuld beschouwd: jeugdtaak, terrorisme en vreemdelingentaak. Politierecht blijft met slechts 28% van het beoogde aantal kennisobjecten het meest achter in vulling. Van de vier meest bezochte domeinen is alleen vreemdelingentaak helemaal gevuld. Het domein verkeer & vervoer is voor ruim vier vijfde gevuld (81%) en opsporing en personeel voor drie vijfde (resp. 65 en 61%).

Tabel 8 Vulling PKN december 2005 in kennisobjecten.

Domein	Aantal kennisobjecten in landkaart	Aantal kennisobjecten in PKN	Vullingspercentage ²²
Bijzondere wetten	36	18	50
Criminaliteit	71	45	63
Drugs	32	20	63
Jeugdtaak	28	28	100
Management	32	20	63
Milieu	107	83	78
Openbare orde	120	72	60
Opsporing	147	95	65
Personeel	173	106	61
Politierecht	28	7	25
Terrorisme	54	54	100
Verkeer & vervoer	89	72	81
Vreemdelingentaak	107	107	100
Totaal	1024	727	70

2.4.2 Aantal bezoeken aan basispagina's in PKN

Zoals hierboven is aangegeven, is er binnen PKN voor elk onderwerp (of kennisobject) een titelpagina met overzichtsinformatie waaraan één of meer basispagina's zijn gekoppeld. Deze basispagina's bieden informatie vanuit een bepaald perspectief. Binnen PKN zijn eind 2004 1005 titelpagina's onderscheiden. Hieraan is een groot aantal basispagina's gekoppeld ingedeeld volgens de methoden van I-mapping in tien categorieën: Regelgeving, Partners, Achtergrond, Discussie, Werkproces, Protocol, Praktijkervaring, Beleid, Experts en Kennistest. Daarnaast is door de auteurs een groot aantal pagina's aangemaakt dat niet in deze indeling van tien basispagina's past.

In Tabel 9 is te zien hoeveel van elk van de tien formele basispagina's aanwezig zijn in de kennisbank in januari 2005. Intussen zijn bovengenoemde aantallen weer toegenomen.

Tabel 9 Vulling PKN januari 2005.

Paginasoorten	Aantallen
Regelgeving	541
Partners	521
Achtergrond	490
Discussie	453
Werkproces	392
Protocol	369
Praktijkervaring	310
Beleid	240
Experts	165
Kennistest	126
Andere basispagina's	318
Totaal	3925

Het gebruik van specifieke basispagina's binnen de domeinen

Het totale aantal bezoeken dat aan de basispagina's binnen een domein wordt gebracht, is beduidend lager dan het totale aantal bezoeken aan het domein. Bijvoorbeeld aan het domein verkeer & vervoer zijn in totaal 58.812 bezoeken gebracht, terwijl aan de basispagina's maar 13.349 bezoeken zijn gebracht (verschil 45.463). Hieruit valt te concluderen dat veel van de bezoeken niet op basispaginaniveau worden gebracht, maar aan titelpagina's,

²² Dit is de vulling van het aantal basispagina's op 8 december 2005.

overzichtspagina's of specifieke applicaties zoals Bromtotaal en Juras of aan zelfstandige pagina's en downloads. De gegevens in Tabel 10 kunnen daarom ook enkel als indicatie van de raadpleegfrequentie worden beschouwd.

Tabel 10 Bezoek aan basispagina's per domein in 2004.

	Verkeer & Vervoer		Opsporing		Personeel		Vreemdelingen- taak	
	Bezoeken	% totaal	Bezoeken	% totaal	bezoeken	% totaal	bezoeken	% totaal
Regelgeving	6063	45,4	5473	17,5	16682	75,2	3078	11,9
Werkproces	985	7,3	5663	18,1	506	2,2	18458	71,6
Protocol	1328	10,0	6492	20,8	562	2,5	1087	4,2
Beleid	340	2,5	895	2,9	183	8,0	277	1,1
Achtergrond	1717	12,9	4744	15,2	2067	9,0	693	2,7
Praktijkervaring	1080	8,1	4162	13,3	1593	7,0	390	1,5
Discussie	730	5,5	1929	6,2	567	2,5	979	3,8
Partners	1106	8,3	1765	5,6	750	3,3	756	2,9
Experts	-	-	2	0,0	-	-	54	0,2
Totaal	13349	100	31214	100	22910	100	25772	100

Binnen de domeinen verschilt het relatieve gebruik van de verschillende soorten basispagina's. Binnen de vier best bezochte domeinen is dit goed te zien (zie Tabel 10). Bij opsporing is bijvoorbeeld te zien dat het bezoek verspreid is over verschillende kennissoorten, vooral over regelgeving, werkproces, protocol, achtergrond en praktijkervaring, terwijl bij personeel drie kwart van alle bezoeken binnen de tien basispagina's aan regelgeving wordt afgelegd. Bij het domein vreemdelingentaak is de basispagina werkproces relatief het best bezocht door directe links hiernaartoe in de Politiesuite Handhaving Vreemdelingen (PSH-V). Regelgeving is de kennissoort die over het geheel genomen het meest wordt bekeken. Deze soort basispagina staat bij veel van de domeinen in de top 3 van best bezochte pagina's en vaak op 1. Dit is de basispagina die in verhouding tot de andere basispagina's het best gevuld is (zie Tabel 9). Ook protocol en werkprocessen doen het goed. Het bezoek van de verschillende basispagina's binnen de overige domeinen is te vinden in Bijlage IV.

Best bekeken pagina's

In de loop van de jaren (ook ten aanzien van 2003) is een verbreding in het gebruik waar te nemen. Het gebruik is meer verspreid over de domeinen. Het gaat in 2004 minder om opsporing en personeel en meer om andere domeinen. Deze trend lijkt zich in 2005 door te zetten.

In de top 20 van meest bekeken pagina's binnen PKN staan vooral overzichtspagina's, de pagina waarop je bij PKN nieuw binnenkomt en de overzichtspagina's per kennisdomein. Van de domeinen was in 2004 de overzichtspagina van het domein personeel het meest bezocht met 49.159 pageviews, gevolgd door verkeer & vervoer (48.799) en opsporing (46.815). Vreemdelingentaak en criminaliteit volgen met respectievelijk 32.623 en 23.716 pageviews. Een uitzondering op de overzichtspagina in de top 20 vormen Bromtotaal (34.809) en PDN infopoldiscussie (20.328). De best bekeken titelpagina was in 2004 (evenals in 2003) Besluit Algemene Rechtspositie Politie (BARP) (14.687). Dit is informatie die alle politiefunctionarissen aangaat. Opvallend is het grote aantal pageviews van de applicatie Bromtotaal (34.809) binnen het domein verkeer & vervoer. Deze database is buitengewoon populair. Naast het verkeersgedrag en de verkeersongevallen van en met scooterrijders is diefstal van dit vervoermiddel problematisch. Scooters worden ook gebruikt om andere vormen van criminaliteit mee te plegen (overvallen, diefstal, etc). Ook de applicatie Juras binnen politierecht heeft veel pageviews (33.473). In 2005 is (naast de overzichtspagina's) de vacaturepagina de meest geraadpleegde pagina (72.827) gevolgd door Bromtotaal (50.355),

Introductie Kenniskaart (21.609) en de processen Verwijderingsbank Vreemdelingentaak (17.873).

2.5 Op welk moment wordt PKN-gebruikt?

Het gebruik van PKN laat vanaf 7 uur 's ochtends een sterk stijgende lijn zien.²³ Na 12 uur daalt het gebruik gedurende de lunchtijd. Rond 1 uur 's middags ligt de piek in het gebruik, 10.5% van de bezoeken wordt rond die tijd afgelegd.

Uit de spreiding van PKN-gebruik door de week blijkt dat op werkdagen gemiddeld 39.000 pagina's per dag worden bezocht en in het weekend gemiddeld 10.140 pagina's per dag. Op maandag, dinsdag en woensdag wordt PKN het drukst bezocht. Respectievelijk 18.8; 20.7 en 19% van het totale aantal pagina's per week wordt op deze dagen bekeken. Vrijdag is wat betreft PKN-gebruik de rustigste weekdag, met 14.2% van de pageviews. In Figuur 3 werd de ontwikkeling van PKN-gebruik in de afgelopen drie jaar weergegeven. In deze grafiek is te zien hoe het gebruik van PKN verloopt door het jaar heen. In de zomervakantieperiode (juli/ augustus) en rond de kerstvakantie (december) is er elk jaar relatief minder gebruik waar te nemen dan in de omliggende maanden.

2.6 Navigatie naar PKN

In 2005 kwam men in 27.7% van alle gevallen de kennisbank binnen op de formele openingspagina van PKN, de nieuwspagina. 9.3% kwam binnen via de lijst met nieuwe content, 5.7% bij de vacaturesite en 5.2% op Bromtotaal. Via Juras of de zoekfunctie van Juras kwam 4.1% binnen, gevolgd door de pagina waarop het Besluit Algemene Rechtspositie Politie (BARP) is te vinden. Samengenomen komt men in 53% van de gevallen via deze pagina's binnen. De overige 47% van de pagina's trekt steeds minder dan één procent van de binnenkomers. Er kan worden gesteld dat de binnenkomst van PKN sterk is gespreid over de pagina's in de kennisbank. Tevens kan hieruit worden opgemaakt dat veel mensen direct op specifieke pagina's binnenkomen, wat duidt op opname in favorieten van specifieke pagina's.

Er zijn twee mogelijkheden om naar PKN te navigeren: via een startpagina-gelijkende opmaak: de zogenaamde 'startpaginanavigatie' en via een zogenaamde verkennersnavigatie, waarin de kennisdomeinen leidend zijn. Het gros van de korpsen biedt op Intranet de startpaginanavigatie als toegang tot PKN aan. Uit de registraties blijkt ook dat van de mensen die via een hoofdnavigatieroute binnenkomen, 97.5% via de startpaginanavigatie binnenkomt.

2.7 Het gebruik van de Politie Startpagina

In deze paragraaf wordt ingegaan op het gebruik van de Politie Startpagina. Dit is een landelijk portaal op Intranet waarop voor de politie relevante links te vinden zijn. Deze Politie Startpagina wordt net als het Politie Kennis Net onderhouden door het Kennisnetwerk. Deze Startpagina bevat naast links naar de overzichtspagina's van de kennisbank links naar de externe bronnen die de PKN-organisatie (deels tegen betaling) aanbiedt en diverse andere rubrieken, zoals applicaties en de korpsintranetten.

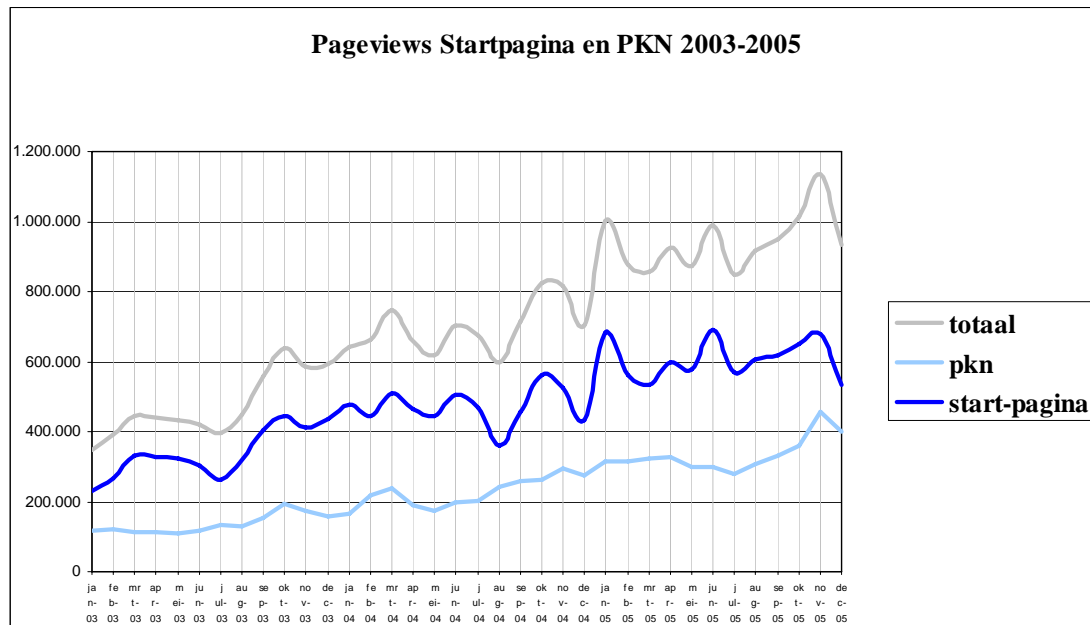
Het gebruik van de Politie Startpagina is aanmerkelijk hoger dan het gebruik van PKN. Het gemiddelde gebruik per maand van de Startpagina (in pageviews) in 2005 is 611.268 tegenover 334.194 voor de kennisbank.²⁴

²³ In Bijlage IV is de spreiding van PKN-gebruik over de dag in een figuur te zien.

²⁴ Zie Bijlage IV voor een overzicht van pageviews en bezoeken aan de Politie Startpagina per maand in 2005.

In Figuur 4 is het gebruik van de Startpagina ten opzichte van het PKN-gebruik te zien en de ontwikkeling in gebruik in de afgelopen jaren. In 2003 was de verhouding in gebruik tussen Startpagina en PKN nog 2.5:1, in 2004 was dit 2.1:1 en in 2005 1.8 staat tot 1. Het gebruik van de kennisbank neemt dus relatief meer toe dan het gebruik van de Startpagina.

Figuur 4 Ontwikkeling Startpagina en PKN 2003-2005 in pageviews.



Gebruik van Politie Startpagina per regio

Ook het gebruik van de Politie Startpagina kan worden onderverdeeld naar regio. In Rotterdam-Rijnmond wordt het meest gebruik gemaakt van (onderdelen van) de Startpagina. Het aantal pageviews ligt hier in 2004 op 625.299. Amsterdam-Amstelland volgt met 475.517 en Haaglanden met 381.779 (zie Bijlage IV). De Startpagina wordt in Gelderland-Midden relatief het meest gebruikt, 250 keer per jaar per bve. Kennemerland volgt met 225. Gooi en Vecht streek, IJsselland en Zaanstreek maken rond de 160 keer per jaar gebruik per bve. Twente en Hollands Midden scoren in dit opzicht opvallend laag. Ten opzichte van 2004 is er in 2005 niet veel veranderd in het absolute en relatieve gebruik binnen de korpsen. In Rotterdam-Rijnmond, Amsterdam-Amstelland en bij het KLPD is het absolute gebruik het grootst. Relatief genomen blijven Gelderland-Midden (277) en Kennemerland (257) voorop lopen. Twente blijft relatief laag scoren met gemiddeld 51 bezoeken per bve per jaar. De beide Limburgse regio's doen het met 81 en 83 bezoeken per jaar net iets beter. Het relatieve gebruik in Hollands Midden is ten opzichte van het jaar ervoor in 2005 sterk gestegen.

2.8 Gebruik van Politie Startpagina naar rubriek en pagina

Binnen de Startpagina worden zeven rubrieken onderscheiden. In Tabel 11 wordt een overzicht gegeven van het aantal bezoeken dat aan elk van de rubrieken is gebracht in 2005.

Tabel 11 Bezoek aan de rubrieken binnen de Startpagina in 2005.

Rubriek	Aantal bezoeken in 2005
Externe bronnen	3.895.177
Diversen	1.140.234
Korpsintranetten	45.3331
Instanties	74.238
Kennisnetwerk	35.054
Applicaties	32.388
Regionale telefoongidsen	32.088

De rubriek ‘Externe bronnen’ bevat onder meer de Intrafoongids, reis- en routeplanners, de wetboeken van Stapel & de Koning, woordenboeken, Juras (politierecht) en de Politiealmanak. De korpsen moeten hier een abonnement op nemen via PKN. Onder ‘Diversen’ staan onder meer een advertentierubriek, de catalogus dienst logistiek, vakanties, zonsopkomsten, een emailadressengids, een eurocalculator, juridisch woordenboek en enkele thematische links (bijvoorbeeld politiepaarden). ‘Startpagina’ betreft hier de hoofdpagina waarop de indeling in rubrieken te zien is. Dat deze rubriek minder bezoeken heeft dan ‘externe bronnen’ en ‘diversen’ komt doordat er vanuit de korpsintranetten ook rechtstreeks wordt verwezen naar onderdelen binnen deze laatste twee rubrieken. Om bij de Intrafoongids van PKN te komen hoeft een agent uit Rotterdam bijvoorbeeld niet eerst langs deze openingspagina. De rubriek ‘Telefoongidsen’ bestaat uit specifieke telefoongidsen per korps.

Best bezochte onderdelen van Politie Startpagina

Vervolgens kan worden gekeken welke onderdelen binnen de Startpagina het best worden bezocht (zie Tabel 12). De Intrafoongids wordt het meest gebruikt. Doordat de link hiernaartoe vaak ook buiten de Startpagina beschikbaar wordt gesteld op korpsnetten, is het aantal pageviews hiervoor groter dan voor de Startpagina zelf. De advertentierubriek op de Startpagina wordt erg vaak bezocht. In de lijst van best bezochte pagina’s staan verder reis- en routeplanners, woordenboeken en tot zes maal toe de wetboeken van Stapel & de Koning. De best bezochte Intranetten van andere korpsen zijn het korpsnet van Utrecht, Gelderland-Zuid en het KLPD. Ter vergelijking is in Tabel 12 ook het aantal pageviews aan PKN vermeld.

Tabel 12 Best bezochte onderdelen binnen de Startpagina in pageviews in 2005.

	Pageviews	%
<i>PKN</i>	<i>4.010.324</i>	<i>--</i>
Intrafoongids	1.884.272	24,6
Politie Startpagina	1.739.130	22,7
Advertentierubriek	1.050.127	13,7
AND Routeplanner	529.236	6,9
Stapel & de Koning (overzichtspagina)	277.235	3,6
Stapel & de Koning: Algemene Wetgeving	272.959	3,6
NS plannerplus	172.011	2,2
Travelmanager	170.825	2,2
Stapel & de Koning: Verkeer en Vervoer	147.992	1,9
Politie Almanak	141.756	1,8
Stapel & de Koning: Zoeken	83.177	1,1
Stapel & de Koning: Bijzondere Wetgeving	57.480	0,8
Korpsintranet Utrecht	56.198	0,7
Stapel & de Koning: Milieuwetgeving	55.934	0,7
Korpsintranet: KLPD	34.583	0,5
Van Dale Woordenboeken	32.934	0,4
Korpsintranet Gelderland-Zuid	31.803	0,4

Hoofdstuk 3 Observaties en simulaties

3.1 Inleiding

Door de analyse van de log-gegevens over het gebruik van het Politie Kennis Net (PKN) is enerzijds een indruk ontstaan van het gebruik van PKN bij de verschillende korpsen, en anderzijds van de onderdelen van PKN die geraadpleegd worden. Deze gegevens tonen aan dat de intensiteit van gebruik per korps verschilt en dat bepaalde onderdelen of domeinen van PKN frequenter worden bezocht dan andere. De log-gegevens geven *geen* inzicht in de aanleiding of drijfveer voor het PKN-gebruik. Tevens kan uit deze gegevens niet worden afgeleid hoe het PKN-gebruik zich verhoudt tot het gebruik van andere kennisbronnen. In dit hoofdstuk worden de resultaten van de observaties beschreven, die tot doel hadden om het PKN-gebruik objectief in de praktijk vast te stellen. Tevens wordt inzicht verkregen in de bovengenoemde punten die door middel van de log-gegevens niet konden worden vastgesteld. Om het gebruik van PKN in het perspectief van de totale kennisbehoefte te kunnen plaatsen, is bij de observaties niet alleen naar PKN als kennisbron gekeken, maar ook naar andere mogelijke kennisbronnen. Er is gekeken naar verschillende aspecten van kennisbehoefte, zoals de inhoud (casus), de aanleiding (vraag- of interessegestuurd), en de relatie met de soort werkzaamheden van medewerkers (algemeen of specialistisch).

Bij het analyseren en categoriseren van de geobserveerde kennisbehoeften en kennisbrongebruik zijn de eerder genoemde definities van kennis en informatie gebruikt. Deze definities worden hier nog eens herhaald. *Kennis* is gedefinieerd als: *‘gegevens die samen met een mentale bewerking van de gebruiker leiden tot het herhaaldelijk kunnen uitvoeren van een inhoudelijke taak’*. Dit soort gegevens zou men eigenlijk altijd paraat willen hebben. Door mentale beperkingen is het gebruik van externe kennisbronnen echter noodzakelijk. De definitie van *informatie* is: *‘feitenkennis waarvan er na gebruik geen noodzaak is om deze te onthouden’*. Informatie is vaak nodig ter voorbereiding voor het kunnen uitvoeren van een inhoudelijke taak of om kennis te kunnen verwerven.

Enkele voorbeelden van informatie en kennis verhelderen de definitie en geven tegelijkertijd ook de subtiliteit ervan aan. Zo gaat het in het eerste voorbeeld duidelijk om kennis. In het tweede en derde voorbeeld gaat het beide om het opzoeken van een naam. Bij voorbeeld 2 is het opzoeken van de naam een kenniscasus, bij voorbeeld 3 gaat het om informatie.

Voorbeeld 1 (kennis):

De toegestane lengte van een voertuig om te mogen parkeren in de bebouwde kom - Een medewerker zoekt naar aanleiding van een vraag van een burger uit of er een geparkeerde vrachtwagen op een bepaalde plek geparkeerd mag worden. Op basis van de gevonden maximale lengte voor een voertuig (gegevens) die gevonden wordt in de APV, vergelijkt de medewerker deze met de opgegeven lengte (mentale operatie). Op basis van deze bevindingen komt de medewerker tot de conclusie dat de vrachtwagen daar volgens de APV niet mag staan, meldt dit de burger en stuurt er een surveillant naartoe.

Voorbeeld 2 (kennis):

Opzoeken naam Officier van Justitie (OvJ) Zeden – Een beginnend zedenrechercheur zoekt de OvJ belast met Zedenzaken. Op basis van het register van officieren van justitie (gegevens) vindt hij de naam van de betreffende OvJ. Op basis van zijn inhoudelijke taak zal de rechercheur regelmatig met deze OvJ te maken hebben. Hij koppelt daarom in zijn geheugen deze specifieke naam aan het label OvJ-Zeden (mentale operatie). Het is relevant voor de inhoudelijke taak deze feitenkennis te onthouden.

Voorbeeld 3 (informatie):

Opzoeken van tenaamstelling kenteken – Een infodesk-medewerker krijgt een verzoek om op basis van een kenteken de naam van de kentekenhouders door te geven. Er is geen aanleiding deze naam te onthouden.

De kenniscases zijn op twee manieren geclassificeerd. Voor wat betreft de karakteristieken van de kennisbehoefte wordt een onderscheid gemaakt tussen een kennisbehoefte direct gerelateerd aan de uit te voeren taak versus een kennisbehoefte uit (taakgerichte) interesse. Als classificatiecategorie voor de kennisbronnen wordt de indeling mondeling, schriftelijk of digitaal gebruikt.

3.2 Resultaten van de algemene observaties

In deze paragraaf worden eerst de resultaten van de algemene observaties gerapporteerd. Om de kennisbehoeften en het kennisbrongebruik inzichtelijk te maken, zijn de gegevens gestandaardiseerd. Dit betekent dat de gegevens zijn gecorrigeerd voor verschillen in observatietijd. De geobserveerde kennisbehoeften en het kennisbrongebruik per geobserveerde wordt gestandaardiseerd op het aantal kennisbehoeften en kennisbrongebruik per uur. Hiervoor is het aantal kennisbehoeften en kennisbrongebruik gedeeld door het aantal geobserveerde minuten en vervolgens vermenigvuldigd met 60 minuten.²⁵ Behalve een beschrijving van de observatiegegevens, zoals observatietijd en frequentie van typen kennisbehoefte en typen kennisbrongebruik, worden verschillende vergelijkingen tussen en binnen groepen getoond. De statistische uitkomsten van de toetsen staan in Bijlage V. Er zijn 137 personen geobserveerd. De totale observatietijd is 139 uren en 30 minuten; bijna drie en een halve 40-urige werkweken of ruim 17 werkdagen. Afhankelijk van de in- en uitloop van de verschillende medewerkers varieert de observatietijd van een individu van zes tot 97 minuten. Er zijn in die ruim 139 uren 80 kennisbehoeften geobserveerd. In Tabel 13 staat deze totaal telling onderverdeeld naar type kennisbehoefte (vraaggestuurd of vanuit interesse) en naar het gebruik van het type kennisbron om in de kennisbehoefte te voorzien (mondeling, digitaal, of schriftelijk).

Tabel 13 Totaaltellingen van observatietijd, kennisbehoefte en kennisbrongebruik.

Personen	Observatietijd	Kennisbehoefte (80)		Kennisbrontype (80)		
		Vraaggestuurd	Interesse	Mondeling	Digitaal	Schriftelijk
137	139u. 30 min.	64	16	47	27	6

In Tabel 14 worden gemiddelden en standaarddeviaties gerapporteerd van observatietijd, kennisbehoefte en kennisbrongebruik. Gemiddeld is er per uur 0.63 keer behoefte aan kennis. Dit komt overeen met één kennisbehoefte elke 105 minuten. Van de 0.63 keer kennisbehoefte per uur is deze behoefte 0.52 keer vraaggestuurd en 0.11 keer uit interesse. Het merendeel van de kennisbehoeften komt voort uit vragen die rechtstreeks aan de op dat moment uitgevoerde taak te relateren zijn.

Mondelinge bronnen worden vaker gebruikt dan schriftelijke bronnen. Ook digitale bronnen worden vaker gebruikt dan schriftelijke bronnen.

²⁵ Zie voor details en bijzonderheden over standaardisering van de observatietijd Bijlage V (V.1).

Tabel 14 Gemiddelden (standaarddeviaties) van kennisbehoefte en –brongebruik gestandaardiseerd per uur.

Personen	Kennisbehoefte		Kennisbrontype		
	Vraaggestuurd	Interesse	Mondeling	Digitaal	Schriftelijk
137	0.52 (1.03)	0.11 (0.39)	0.35 (0.69)	0.25 (0.85)	0.03 (0.19)

In Tabel 15 staan de gemiddelden van de kennisbehoeften en gebruikte kennisbronnen onderverdeeld naar medewerkers met een algemene (generalisten) en meer specialistische taakstelling (specialisten). Specialisten vergaren vaker kennis uit eigen interesse, zonder dat daar een directe aanleiding vanuit de actuele taak aan ten grondslag ligt dan medewerkers met een meer algemene taakstelling.

De geobserveerde medewerkers met een algemene taakstelling hebben meer vraaggestuurde kennisbehoeften dan kennisbehoeften uit interesse, gebruiken meer mondelinge dan schriftelijke kennisbronnen en gebruiken meer digitale dan schriftelijke kennisbronnen.

Wanneer binnen de groep specialisten wordt getest of er verschillen zijn tussen vraaggestuurde kennisbehoefte en kennisbehoefte uit interesse dan worden hier geen statistisch significante verschillen gevonden. Ook het kennisbrongebruik verschilt niet significant. Aangezien er wel vergelijkbare patronen zijn met de algemene (en totale) groep is de oorzaak voor het nu niet statistische aantoonbaar kunnen maken van verschillen hoogstwaarschijnlijk de beperkte groepsgrootte (n=19). Een uitzondering hierop is wellicht de aanleiding van kennisbehoeften. De verschillen tussen vraaggestuurde behoefte en behoefte uit interesse zijn bij specialisten minder groot (0.57 vs. 0.25) dan bij algemene medewerkers (0.51 vs. 0.09). Wellicht hebben specialisten een grotere kennisbehoefte uit interesse dan medewerkers met een algemene taak en is daarom het gevonden niet-significante verschil reëel.

Tabel 15 Kennisbehoefte en kennisbrongebruik bij generalisten en specialisten gestandaardiseerd per uur.

Taak	Kennisbehoefte		Kennisbrontype		
	Vraaggestuurd	Interesse	Mondeling	Digitaal	Schriftelijk
Generalisten (n=118)	0.51 (1.02)	0.09 (0.34)	0.35 (0.70)	0.21 (0.81)	0.03 (0.19)
Specialisten (n=19)	0.57 (1.08)	0.25 (0.60)	0.32 (0.69)	0.47 (1.08)	0.04 (0.15)
Totalen (n=137)	0.52 (1.03)	0.11 (0.39)	0.35 (0.69)	0.25 (0.85)	0.03 (0.19)

In Tabel 16 worden kennisbehoeften en kennisbrongebruik getoond onderverdeeld naar de drie geobserveerde onderdelen van de politie (Wijkteam, Infodesk/RCIC/Meldkamer en Recherche). Binnen de drie politieonderdelen zijn de gevonden verschillen vrijwel gelijk aan de verschillen die gevonden zijn voor de totale groep. Er zijn meer vraaggestuurde kennisbehoeften dan behoeften uit interesse. Ook worden mondelinge bronnen vaker gebruikt dan schriftelijke bronnen. Het gebruik van digitale bronnen ten opzichte van schriftelijke bronnen lijkt hetzelfde patroon te volgen, hoewel er alleen voor de wijkteams een verschil is aangetoond. Voor alle drie de geobserveerde politieonderdelen geldt dat er *geen* verschil is tussen het gebruik van mondelinge en digitale bronnen.

Tabel 16 Kennisbehoefte en kennisbrongebruik bij Wijkteam, Infodesk/Meldkamer/RCIC en Recherche gestandaardiseerd per uur.

Onderdeel	Kennisbehoefte		Kennisbrontype		
	Vraaggestuurd	Interesse	Mondeling	Digitaal	Schriftelijk
Wijkteam (n=53)	0.41 (0.81)	0.12 (0.41)	0.34 (0.72)	0.16 (0.44)	0.04 (0.18)
Recherche (n=46)	0.58 (1.31)	0.16 (0.48)	0.32 (0.60)	0.36 (1.30)	0.06 (0.26)
Info/RCIC (n=38)	0.60 (0.91)	0.04 (0.17)	0.40 (0.78)	0.24 (0.53)	0.00 (0.00)
<i>Totale (n=137)</i>	<i>0.52 (1.03)</i>	<i>0.12 (0.39)</i>	<i>0.35 (0.69)</i>	<i>0.25 (0.85)</i>	<i>0.03 (0.19)</i>

De inhoudelijke kennisbehoeften en kennisbronnen die zijn gebruikt voor het vergaren van die kennis staan genoemd in Tabel 17. Wat in Tabel 17 vooral opvalt, is dat de aanleiding van het merendeel van de kennisbehoeften (50 van 80) het vinden van kennis over procedures (27), werking van systemen (12) en wetgeving (11) is. Directe collega's blijken de voornaamste kennisbron (41 van 80). Het gebruik van Politie Kennis Net (PKN) als kennisbron is één keer geobserveerd. De digitale versie van Stapel en de Koning, als externe bron van PKN, is ook één keer geobserveerd.

Tabel 17 Specifieke kennisbehoeften en gebruikte kennisbronnen.

Kennisbehoefte		Kennisbrontype		
Vraaggestuurd (64)	Interesse (16)	Mondeling (47)	Digitaal (27)	Schriftelijk (6)
Procedure (27)	Procedures (9)	Directe collega (41)	Lokaal Intranet (7)	Feitenboekje (2)
Werking systemen (12)	Wetgeving (2)	Specialist (6)	Stapel & de Koning (1)	hovj boekje (1)
Wetgeving (11)	Werking systemen (1)		Internet (5)	Lesmateriaal (2)
Topografisch/Taal (5)	Materieel (1)		Email (6)	Politiealmanak (1)
Materieel (2)	Lesmateriaal (1)		Infopol (4)	
Codes/nummers (3)	Rest (2)		Lijst in Infosysteem (3)	
Lesmateriaal (1)			Politie Kennis Net (1)	
Rest (3)				

3.3 Resultaten van de specifieke observaties

Ook bij de rapportage van de specifieke observaties zijn de geobserveerde tijden gestandaardiseerd om de gegevens inzichtelijk te maken. Observaties zijn gestandaardiseerd naar 30 minuten.²⁶ Behalve een beschrijving van de observatiegegevens, zoals observatietijd en frequentie van typen kennisbehoefte en typen kennisbrongebruik, worden verschillende vergelijkingen tussen en binnen groepen gerapporteerd.

Er zijn 75 personen in de korpsen en 130 studenten bij de Politieacademie geobserveerd. De totale observatietijd bij de korpsen is 64 uren en 40 minuten. Bij de Politieacademie is 58 uren en 13 minuten geobserveerd. Afhankelijk van de in- en uitloop van de verschillende medewerkers varieert de observatietijd van een individu bij de korpsen van zes tot 86 minuten en bij de Politieacademie van vier tot 60 minuten. Er zijn bij de korpsen in die ruim 64 uren 41 kennisbehoeften geobserveerd en bij de Politieacademie in ruim 58 uren 121 kennisbehoeften. In Tabel 18 staan deze totaal tellingen onderverdeeld naar type kennisbehoefte (vraaggestuurd of vanuit interesse) en naar het gebruik van de kennisbron om in de kennisbehoefte te voorzien (mondeling, digitaal, of schriftelijk).

²⁶ Zie voor details en bijzonderheden over standaardisering van de observatietijd Bijlage V (V.1).

Tabel 18 Totaaltellingen van observatietijd, kennisbehoefte en kennisbrongebruik.

Personen	Observatietijd	Kennisbehoefte (162)		Kennisbrontype		
		Vraaggestuurd (159)	Interesse (3)	Mondeling (59)	Digitaal (89)	Schriftelijk (14)
Korpsen (n=75)	64u. 40 min.	40	1	21	13	7
Politieacademie (n=130)	58u. 13 min.	119	2	38	76	7

In Tabel 19 worden gemiddelden en standaarddeviaties gerapporteerd van observatietijd, kennisbehoefte en kennisbrongebruik. Gemiddeld is er in de korpsen per half uur 0.29 keer behoefte aan kennis. Deze bevinding is vrijwel gelijk aan het resultaat van de algemene observatie, waar de kennisbehoefte in de korpsen 0.63 per uur was. Studenten van de Politieacademie hebben per half uur 1.10 keer behoefte aan kennis. Er is een verschil aan kennisbehoefte tussen medewerkers in de korpsen en studenten van de Politieacademie. Wanneer alleen wordt gekeken naar de *korpsen* dan is de totale kennisbehoefte verdeeld in 0.29 keer een vraaggestuurde en 0.01 keer een kennisbehoefte uit interesse. Er is vaker een kennisbehoefte die vraaggestuurd is. Wanneer, opnieuw binnen de korpsen, het type brongebruik wordt vergeleken dan is er geen verschil in gebruik van mondelinge en digitale kennisbronnen, geen verschil in gebruik van digitale en schriftelijke bronnen, maar wel een verschil in frequentie van gebruik van mondelinge en schriftelijke bronnen (0.16 vs. 0.05). Mondelinge bronnen worden vaker gebruikt dan schriftelijke bronnen. Dezelfde vergelijkingen kunnen worden gemaakt bij de geobserveerde studenten van de Politieacademie. Het totale aantal kennisbehoeften is onderverdeeld in 1.06 keer een vraaggestuurde kennisbehoefte en 0.03 keer een kennisbehoefte uit interesse. Er is een verschil in de aard van de kennisbehoefte. Bij de Politieacademie is er geen verschil in gebruik van mondelinge en digitale kennisbronnen. Ten opzichte van deze beide bronnen worden schriftelijke bronnen minder gebruikt.

Tabel 19 Gemiddelden (standaarddeviaties) van kennisbehoefte en kennisbrongebruik gestandaardiseerd per 30 minuten.

Personen	Kennisbehoefte		Kennisbrontype		
	Vraaggestuurd	Interesse	Mondeling	Digitaal	Schriftelijk
Korpsen (n=75)	0.29(0.55)	0.01(0.05)	0.16(0.44)	0.09(0.23)	0.05(0.16)
Politieacademie (n=130)	1.06(1.66)	0.03(0.29)	0.41(1.10)	0.65(1.35)	0.05(0.22)

Binnen de korpsen is vervolgens een onderscheid te maken tussen specialisten en generalisten. Het aantal kennisbehoeften tussen specialisten en generalisten verschilt statistisch significant. Specialisten hebben 0.41 keer per half uur een behoefte aan kennis, generalisten 0.14 keer per half uur. In Tabel 20 staan de gemiddelden (standaarddeviaties) van de kennisbehoeften van beide groepen uitgesplitst naar type kennisbehoefte en het gebruikte type kennisbron.

Wanneer binnen de groep *specialisten* wordt gekeken dan is de totale kennisbehoefte verdeeld in 0.41 keer een vraaggestuurde en 0.01 keer een kennisbehoefte uit interesse. Er is vaker een kennisbehoefte die vraaggestuurd is. Wanneer binnen de groep *specialisten* het type brongebruik wordt vergeleken dan zijn er geen verschillen tussen typen kennisbronnen. De geobserveerde medewerkers met een *algemene taakstelling* hebben ook meer vraaggestuurde kennisbehoeften dan kennisbehoeften uit interesse (0.14 vs. 0.00). Er zijn geen verschillen aangetoond in het gebruik van typen kennisbronnen.

Tabel 20 Kennisbehoefte en kennisbrongebruik bij algemene en specialistische taken, gestandaardiseerd per 30 minuten.

Taak	Kennisbehoefte		Kennisbrontype		
	Vraaggestuurd	Interesse	Mondeling	Digitaal	Schriftelijk
Generalisten (n=33)	0.14(0.29)	0.00(0.00)	0.06(0.19)	0.05(0.15)	0.03(0.12)
Specialisten (n=42)	0.41(0.67)	0.01(0.07)	0.24(0.56)	0.12(0.27)	0.07(0.19)

De inhoudelijke kennisbehoeften en kennisbronnen die zijn gebruikt voor het vergaren van die kennis bij de korpsen staan genoemd in Tabel 21, die bij de Politieacademie in Tabel 22 . Een opmerking die bij Tabel 22 moet worden gemaakt, is dat bij de aspiranten het zoeken op Internet (‘Googlen’) populair blijkt te zijn. Er is 20 keer geobserveerd dat er is gezocht via Google. Dit is opvallend, aangezien dit bij de korpsen geen één keer is geobserveerd.

Tabel 21 Specifieke kennisbehoeften en gebruikte kennisbronnen bij de korpsen.

Kennisbehoefte		Kennisbrontype		
Vraaggestuurd (40)	Interesse (1)	Mondeling (21)	Digitaal (13)	Schriftelijk (7)
Wet (13) Achtergrondinformatie (8) ²⁷ Procedures (6) Codes/nummers (4) Topografisch (2) Contactinformatie (2) Protocol (1) Werking systemen (1) Lesmateriaal (1) Info P&O (1)	Procedures (1)	Directe collega (19) Externe contacten (1) OvJ (1)	Politie Kennis Net (4) Stapel & de Koning (3) Internet (3) Email (1) Eigen map (1) Handleiding (1)	Feitenboekje (1) hovj boekje (1) Lesmateriaal (1) Flitsfoto (1) Wetboek (1) Stappenplan (1) Formulier met Categorie-indeling (1)

Tabel 22 Specifieke kennisbehoeften en gebruikte kennisbronnen bij de Politieacademie.

Kennisbehoefte		Kennisbrontype		
Vraaggestuurd (119)	Interesse (2)	Mondeling (38)	Digitaal (76)	Schriftelijk (7)
Achtergrondinfo (42) ²⁸ Overleg voor opdracht (32) Wet (25) Lesmateriaal (8) Protocol (8) Werking systemen (3) Procedures (1)	Achtergrondinfo (2)	Medestudent (37) Docent (1)	Internet (44) Stapel & de Koning (11) Politie Kennis Net (9) Blackboard (5) Intranet (2) Juras (2) Pdf (1) E-campus (1) Eigen map op schijf (1)	Feitenboekje (4) Lesmateriaal (1) Artikel (1) Aantekeningen (1)

Wanneer de gegevens van deze specifieke observatieronde worden vergeleken met de resultaten uit de algemene observaties, dan lijkt dat de selectie van korpsen en specialismen om de trefkans van PKN-gebruik te maximaliseren geslaagd. In minder dan de helft van de observatietijd in de korpsen (64 uren vs. 139 uren) is nu vier in plaats van één keer gebruik van PKN geobserveerd. Ook lijkt, wanneer de specialisten uit de algemene met de specifieke observaties worden vergeleken, dat er een grotere algemene kennisbehoefte is bij medewerkers uit deze tweede observaties (0.42 keer per 30 minuten vs. 0.57 keer per 60

²⁷ Bijvoorbeeld: eigenschappen van een weg, mutatiegegevens, websites van de stichting ama, chemische samenstelling van goederen of informatie over gemaakte afspraken.

²⁸ Bijvoorbeeld: weerbericht, ‘Googlen’ voor achtergrondinformatie voor een opdracht, achtergronden van wetgeving of achtergrondinformatie over internationale samenwerking.

minuten). Buiten deze bevindingen zijn er geen essentiële verschillen tussen type kennisbehoefte en type kennisbrongebruik tussen de algemene en specifieke observaties.

3.4 Simulaties

In aanvulling op het nagesprek tijdens de specifieke observaties is telkens aan de medewerker gevraagd om de laatste twee keren dat hij/zij PKN heeft geraadpleegd voor het beantwoorden van een kennisvraag in herinnering te brengen. Vervolgens is gevraagd om deze kennisvraag te beantwoorden, door in PKN de eerder gevonden kennis opnieuw op te zoeken. De simulaties hebben een tweeledig doel. Als eerste ontstaat zo buiten de objectieve observaties een breed overzicht van kenniscasussen waarvoor PKN wordt gebruikt. Gezien het beperkte aantal geobserveerde PKN-casussen lijkt dit zinvol. Ten tweede geeft het naspelen van het zoekproces om de gewenste kennis te vinden een beeld van het PKN-gebruik op operationeel niveau.

Van de in totaal 71 geïnterviewde personen, hebben 47 personen (66 %) meegewerkt aan de simulaties. De overige 24 personen (34%) hebben geen simulaties uitgevoerd, omdat ze bijvoorbeeld PKN nooit of te weinig gebruiken. Er zijn in totaal 94 simulaties uitgevoerd. Naast een beschrijving van de casus is bepaald of het een kennis- of informatiebehoefte betreft en of de casus uit een taakgerelateerde vraag of uit interesse voortkomt. Bij elke vraag wordt eerst de bevinding voor de gehele groep besproken. Opmerkelijke verschillen tussen specialisten en medewerkers met een algemene taakstelling (generalisten) worden daarna vermeld.

In Tabel 23 zijn de casusbeschrijvingen beknopt weergegeven. Hieruit is op te maken dat nagenoeg drie van de vijf (59%) van de simulaties van PKN-gebruik voortkomen uit een kennisbehoefte. Twee van de vijf (42%) betreffen PKN-gebruik gestuurd door een informatiebehoefte. Tussen de medewerkers met een meer algemene taakstelling (generalisten) en de meer specialistische medewerkers (specialisten) zijn geen opvallende verschillen gevonden. Bij zowel generalisten als specialisten is meer dan de helft van de simulaties een kenniscasus (resp. 60% en 58%). Tevens zijn de meeste simulaties gestuurd door vragen die betrekking hebben op de taak (93%) in plaats van door persoonlijke interesse (7%). Deze uitkomst komt overeen met de resultaten uit de observaties. Beide groepen hebben significant vaker vraaggestuurde kennisbehoeftes dan vragen uit interesse.²⁹

Tabel 23 Eigenschappen kennis- en informatiecasussen simulaties (in aantallen).

Kenniscasus (55)				Informatiecasus (39)			
Generalist (21)		Specialist (34)		Generalist (14)		Specialist (25)	
Vraaggestuurd (20)	Interesse (1)	Vraaggestuurd (32)	Interesse (2)	Vraaggestuurd (13)	Interesse (1)	Vraaggestuurd (22)	Interesse (3)

Van de 94 simulaties zijn er 84 (89%) succesvol uitgevoerd. Dat wil zeggen dat de gezochte kennis of informatie is gevonden. Van de tien simulaties waarbij de gezochte informatie of kennis niet is gevonden (vier specialisten, zes generalisten), gaat het om negen kenniscasussen en één een informatiecasus. Van de geslaagde simulaties zijn er 46 (55%) te benoemen als kenniscasus en 38 (45%) als informatiecasus.

Het terugvinden van de kennis of informatie op PKN heeft niet voor veel problemen gezorgd. Vierenzeventig (88%) van de succesvolle simulaties hebben niet of nauwelijks moeite gekost.

²⁹ In deze tabel is geen onderscheid gemaakt binnen de groep generalisten tussen medewerkers uit het korps en medewerkers van de opleiding.

De eerst gebruikte zoekmethode is meestal het zoeken via de structuur van de site geweest. In 67 van de 94 gevallen (71%) is met de PKN-structuur begonnen. Zowel generalisten (63%) als specialisten (73%) begonnen zo meestal hun zoektocht. Op de tweede plaats komt de zoekmachine, die in totaal 23 keer (25%) als eerste zoekmethode is gebruikt. Negen generalisten (26%) en veertien specialisten (24%) hebben dit als eerste zoekmethode gebruikt. Het zoeken via trefwoorden is slechts vier keer als eerste zoekmethode gehanteerd (4%), alle keren door generalisten.

Naast de keus voor de soort zoekmethode om mee te beginnen, is ook gekeken welke zoekmethode de medewerker de gezochte informatie of kennis oplevert. Indien er is begonnen met het zoeken via trefwoorden, dan is steeds de gezochte informatie of kennis met behulp van deze zoekmethode gevonden. Bij het zoeken via de structuur, is in bijna negen van de tien gevallen (88%) het zoekproces succesvol verlopen. Daarnaast bleek het zoeken via trefwoorden (2%), de zoekmachine (2%) of geen een zoekmethode (9%) succesvol. Sommige medewerkers zijn gestart met de zoekmachine. Voor hen geldt dat de zoektocht in drie van de vier gevallen (74%) is gelukt. Als dit niet het geval is, is het via de structuur (6%), trefwoorden (6%) of helemaal geen een zoekmethode (24%) gelukt.

Bij aanvang van de simulaties is de medewerkers gevraagd een kennisbehoefte in herinnering te brengen, waarvoor PKN is gebruikt om de behoefte te vervullen. In meer dan vijf van de zes gevallen (87%) is daadwerkelijk op PKN gezocht. Indien PKN niet is gebruikt, dan is er gekeken op de Politie Startpagina (5 keer), Intranet (3 keer), de website van de Politieacademie (3 keer) of Internet (1 keer). Tevens is PKN twee keer als portaal gebruikt om naar een externe PKN-bron te gaan.

Wanneer PKN wel is bezocht, zijn er soms ook andere kennisbronnen bezocht. Dit zijn onder andere Intranet (11 keer), de Politie Startpagina (3 keer), PDN (3 keer) of Blackboard (4 keer, alleen door aspiranten). Van deze bronnen is Intranet negen keer (82%), Blackboard 3 keer (75%) en de Politie Startpagina twee keer (50%) gebruikt als beginpunt om bij PKN te komen. In 59 gevallen (72%) is er geen andere bron bezocht dan PKN.

Tabel 24 toont een overzicht van de casussen die zijn genoemd en gesimuleerd.³⁰ Een derde deel van de simulaties (34%) gaat over wetgeving. Ook voor formulieren (26%) blijkt PKN veel te worden geraadpleegd.

Tabel 24 Overzicht van de inhoud van de uitgevoerde simulaties.

Inhoud simulaties
Wetgeving (33)
Formulieren (25)
Procedures (12)
Achtergrondinformatie (8)
Contactinformatie (4)
P&O informatie(4)
Lijst in informatiesysteem (4)
Protocol (3)
Mail/nieuws (1)
Hulpmiddelen (1)
Code (1)

In Tabel 25 is een nadere specificatie gemaakt van de inhoud van de simulaties. Er is enerzijds een onderscheid gemaakt in vraaggestuurde en interessegestuurde simulaties en anderzijds is er een onderscheid gemaakt tussen specialisten en generalisten. Duidelijk wordt

³⁰ Bij één casus ontbreekt nadere informatie over de inhoud van de zoekopdracht. Soms is per simulatie gezocht naar meer zaken tegelijkertijd. Het aantal casussen is daarom 96 is in plaats van 94.

dat specialisten twee keer zoveel interessegestuurde simulaties hebben uitgevoerd dan generalisten (12% vs. 6%). De onderwerpen van deze simulaties verschillen niet met de vraaggestuurde simulaties. De drie meest gezochte onderwerpen van specialisten zijn wetgeving, formulieren en procedures. Voor generalisten is de top drie wetgeving, procedures en formulieren. Er bestaat dus enkel een verschil in de volgorde in de top drie van beide groepen.

Tabel 25 Inhoud vraag- en interessegestuurde kennis- en informatiecasussen simulaties (in aantallen).

Kennis- en informatiecasussen			
Vraaggestuurd (87)		Interesse (9)	
Generalisten (34)	Specialisten (53)	Generalisten (2)	Specialisten(7)
Wetgeving (12)	Wetgeving (18)	Wetgeving (1)	Wetgeving (2)
Procedures (7)	Formulieren (18)	Lijst in informatiesysteem (1)	Lijst in informatiesysteem (2)
Formulieren (6)	Procedures (4)		Formulieren (1)
Achtergrondinformatie (5)	Protocol (2)		P&O informatie (1)
Protocol (2)	Achtergrondinformatie (3)		Mail/nieuws (1)
Contactinformatie (2)	Lijst in informatiesystemen (1)		
	P&O informatie(3)		
	Contactinformatie (2)		
	Hulpmiddelen (1)		
	Code (1)		

Hoofdstuk 4 Samenvatting bevindingen objectieve meetmethoden

Wanneer de resultaten van de PKN log-gegevens, observaties en simulaties worden gecombineerd, kan een aantal onderzoeksvragen worden beantwoord. Het is belangrijk om hierbij op te merken dat de vragen over PKN-gebruik op basis van de bevindingen uit de observaties slechts ten dele zijn te beantwoorden, omdat er maar in een zeer beperkt aantal gevallen PKN-gebruik is geobserveerd. Een deel van de onderzoeksvragen is beantwoord vanuit het bredere perspectief van kennisbehoefte en kennisbrongebruik.

Wie gebruiken PKN? Zijn er gebruikersgroepen te onderscheiden?

Het gebruik van de kennisbank is de afgelopen jaren sterk gestegen. Het aantal bezochte pagina's is in 2005 gemiddeld 334.194 per maand. Dit betekent dat er per politiefunctionaris gemiddeld 84.7 pagina's worden bekeken. Het gemiddeld aantal bezoeken per maand is 52.811. Dit komt er op neer dat elke politiefunctionaris gemiddeld ruim 13 bezoeken brengt aan PKN.

Op basis van de registratiegegevens is het gebruik per korps te onderscheiden. In absoluut gebruik staat in 2004 Rotterdam-Rijnmond op de eerste plaats, gevolgd door het KLPD, Haaglanden en Amsterdam-Amstelland. Hoofdelijk omgeslagen scoort IJsselland in 2004 het best, door elke politiefunctionaris werden daar gemiddeld ruim 77 pagina's bezocht.

Amsterdam-Amstelland scoort relatief het laagst, met 23.5 pagina's.

Binnen de drie verschillende onderdelen van de politie waar de algemene observaties hebben plaatsgevonden, zijn er geen verschillen in intensiteit van kennisbehoefte geobserveerd.

Tussen generalisten en specialisten is wel een verschil in kennisbehoefte geobserveerd. De specifieke observaties tonen aan dat specialisten een grotere kennisbehoefte, en daardoor intensiever kennisbrongebruik, kennen dan generalisten.

In de totale observatietijd van bijna zes en een halve 40-urige werkweken, is het gebruik van PKN 5 keer geobserveerd. In de algemene observaties is in 139 uren één keer PKN-gebruik gezien, en in de 122 uren van de specifieke observaties 4 keren.

Wat is de positie van PKN in relatie tot andere bronnen?

De registratiegegevens laten zien dat PKN in verhouding tot de Politie Startpagina minder wordt geraadpleegd. Het gemiddelde gebruik per maand van de kennisbank is 336.766 pageviews tegenover 609.146 pageviews voor de Politie Startpagina. De Politie Startpagina is echter een portaalsite waarbinnen doorverwezen wordt naar allerlei informatiebronnen als telefoongidsen, wetboeken en reis- en routeplanners. Over de afgelopen jaren is te zien dat het gebruik van de kennisbank relatief meer toeneemt dan het gebruik van de Politie Startpagina.

Uit de resultaten van de observaties blijkt dat PKN moet wedijveren met een aantal alternatieve kennisbronnen die in het verleden hun waarde hebben bewezen en nog steeds toegankelijk zijn, ook nu PKN beschikbaar is. Het gaat vaak om het eigen korpsintranet of Intranetten van andere korpsen. Ook blijkt de mondelinge uitwisseling van kennis een belangrijke positie in te nemen in de kennisvergaring. Alhoewel ook het gebruik van digitale bronnen (waaronder PKN) een belangrijke plaats heeft, lijkt geen sprake te zijn van een voorkeur voor of trend naar het voornamelijk gebruik van niet mondelinge bronnen.

Ook is het voor politiemensen wellicht onduidelijk wanneer ze PKN-gebruiken. Door direct toegang te hebben tot kennis binnen PKN, of het gebruiken van bronnen die via PKN te benaderen zijn, lijken PKN-gebruikers zich niet altijd bewust te zijn van hun PKN-gebruik.

Wat wordt er gebruikt? Welke soorten kennis wordt geraadpleegd? Hoe vaak?

De domeinen opsporing, verkeer & vervoer, personeel en vreemdelingentaak zijn de best bezochte domeinen. In de loop van de tijd is er een verbreding in het gebruik waar te nemen, het gebruik is meer verspreid over de domeinen. In de top 20 van meest bekeken pagina's binnen PKN staan vooral overzichtspagina's. Een uitzondering hierop vormen Bromtotaal en PDN infopoldiscussie. De best bekeken titelpagina was in 2004 (evenals in 2003) Besluit Algemene Rechtspositie Politie (BARP) (14.687 pageviews). Ook de applicatie Juras binnen Politierecht heeft veel pageviews. In 2005 is, naast de overzichtspagina's, de vacaturepagina de meest geraadpleegde pagina, gevolgd door Bromtotaal (50.355 pageviews), Introductie Kenniskaart (21.609 pageviews) en de processen Verwijderingsbank Vreemdelingentaak (17.873).

Met betrekking tot de vulling van PKN verschilt het beoogde aantal kennisobjecten sterk per domein. In totaal zou volgens eigen definiëring van het Kennisnetwerk nu 70 procent van de inhoudelijke domeinen in de kennisbank gevuld zijn. De meest bezochte domeinen zijn, op vreemdelingentaak na, niet het meest gevuld.

Binnen de domeinen verschilt het relatieve gebruik van de verschillende soorten basispagina's. Regelgeving is de kennissoort die over het geheel genomen het meest wordt bekeken. Deze soort basispagina staat bij veel van de domeinen in de top 3 van best bezochte pagina's en vaak op 1. Dit is de basispagina die in verhouding tot de andere basispagina's het best gevuld is. Ook de basispagina's protocol en werkprocessen doen het goed.

Uit de observaties en simulaties blijkt dat kennis over wet- en regelgeving en procedures het meest wordt gezocht. De simulaties tonen aan dat PKN buiten wetgeving en regelgeving, regelmatig wordt gebruikt voor het downloaden van te gebruiken formulieren.

Op welk moment en op welke plaats wordt PKN-gebruikt?

Vanaf 7 uur 's ochtends is in het gebruik van PKN een sterk stijgende lijn te zien. Rond 1 uur 's middags ligt de piek in het gebruik, ruim tien procent van de dagelijkse bezoeken wordt rond die tijd afgelegd.

Gemiddeld worden op werkdagen PKN 39.000 pagina's per dag bezocht en in het weekend slechts 10.000. Maandag, dinsdag en woensdag zijn de drukste dagen en vrijdag is de rustigste weekdag.

Het gebruik van PKN stijgt door de jaren heen sterk. In de zomervakantieperiode en rond de kerstvakantie is er een lichte daling in gebruik waar te nemen.

De observaties en simulaties zijn in de kantoren van de verschillende politieonderdelen uitgevoerd. Dat betekent dat kennisbehoeften van agenten en rechercheurs tijdens de uitvoering van werkzaamheden buiten het kantoor niet in de waarnemingen zijn opgenomen. Het beantwoorden van deze vraag beperkt zich dus tot de kantoorwerkzaamheden.

Het patroon dat is waargenomen tijdens de observaties voor het raadplegen van kennisbronnen is er één van 'just-in-time' gebruik. Tijdens de taakuitvoering ontstaan kennisbehoeften waarvoor over het algemeen onmiddellijk een bron wordt geraadpleegd. Het overgrote deel van de kennisbehoeften is vraaggestuurd; direct te relateren aan de taak die op dat moment wordt uitgevoerd. Deze bevinding is in overeenstemming met de veronderstelling die aan het gebruikte model van Holsapple en Joshi (2003) ten grondslag ligt, namelijk dat kennisbehoeften meestal direct gekoppeld zijn aan organisatorische taken.

Welke kennis wordt vooral toegepast in de praktijk? Is er een directe koppeling tussen kennisbrongebruik en taakuitvoering?

Deze vraag kan worden beantwoord door de bevindingen over inhoudelijke kennisbehoefte en momenten van kennisbrongebruik te combineren. De observaties en simulaties tonen aan dat

kennisbehoeften direct voortkomen uit de taak die op dat moment wordt uitgevoerd én dat er vooral behoefte is aan kennis over wet- en regelgeving en procedures. Deze inhoudelijke kennis wordt onmiddellijk gebruikt voor het (verder) uitvoeren van de taak, en zodoende toegepast in de dan geldende praktijk. Specifiek voor PKN geldt dat buiten de genoemde onderwerpen het downloaden of raadplegen van formulieren veel wordt toegepast.

Wat is de aanleiding voor kennisbrongebruik? Op welke manieren wordt er gezocht in kennisbronnen? Levert het zoeken het gewenste resultaat?

Het gemaakte onderscheid tussen vraaggestuurde kennisbehoefte en kennisbehoefte uit interesse geeft een antwoord op deze vragen. Kennisbronnen worden vaker gebruikt voor het vervullen van een vraaggestuurde kennisbehoefte dan uit interesse. Over het algemeen kan worden gesteld dat het kennisbrongebruik een directe relatie heeft met het uitvoeren van de geldende taak. Vanuit een acute kennisbehoefte wordt daarvoor doelgericht gezocht met het gewenste resultaat. De voor de taakuitvoering relevante kennis wordt over het algemeen gevonden in de beschikbare bronnen.

Veel minder vaak wordt gezocht uit interesse of voor algemene kennisuitbreiding. Een interessante bevinding is het verschil tussen specialisten en generalisten voor wat betreft kennisbehoefte vanuit interesse. Specialisten lijken deze behoefte vaker uit interesse te hebben dan generalisten.

Wat zijn de ervaringen met het gebruik van PKN? Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?

De simulaties geven aan dat het (gesimuleerde) gebruik weinig problemen oplevert. In het overgrote deel (89%) wordt de gezochte kennis inderdaad gevonden. Het zoekproces kan op verschillende manieren plaatsvinden, via de structuur van PKN, via de zoekmachine en via trefwoorden. De PKN-structuur wordt binnen de simulaties als primaire zoekmethode gehanteerd en blijkt hiervoor succesvol. En alhoewel de andere zoekmethoden minder frequent worden gebruikt, blijken ook deze bruikbaar en te leiden tot de gewenste kennis.

Deel II

Onderzoeksbevindingen uit zelfrapportage

In het tweede deel van dit rapport worden de onderzoeksbevindingen op basis van zelfrapportage beschreven. In het onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende vormen van zelfrapportage. Ten behoeve van de survey hebben ruim 2000 politiemensen uit vijftien korpsen een kwantitatieve vragenlijst ingevuld. In de nagesprekken bij de algemene en specifieke observaties hebben politiemensen ook hun eigen kennis- en PKN-gebruik aangegeven. Ten slotte is er in de groepsinterviews sprake van zelfrapportage.

In dit deel wordt (gedeeltelijk) antwoord gegeven op onderzoeksvragen die in het kader hieronder zijn onderstreept.

Tabel 26 Onderzoeksvragen die op basis van de survey, nagesprekken en groepsinterviews worden beantwoord.

Vragen vanuit het kwantitatieve perspectief

Raadplegen	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Wie gebruikt PKN? Zijn er gebruikersgroepen te onderscheiden?</u> - <u>Wat is de positie van PKN in relatie tot andere bronnen?</u> - <u>Wat wordt er gebruikt? Welke soorten kennis wordt geraadpleegd? Hoe vaak?</u> - <u>Welke groepen gebruiken welke soorten informatie?</u> - Op welk moment wordt PKN-gebruikt? - Op welke plaats wordt PKN-gebruikt?
Toepassen	<ul style="list-style-type: none"> - Welke kennis wordt vooral toegepast in de praktijk? - <u>Wanneer wordt uit PKN verkregen kennis toegepast?</u> - Is er een directe koppeling tussen PKN-gebruik en taakuitvoering? - <u>Wat zijn de ervaringen met het gebruik? Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?</u>

Vragen vanuit het kwalitatieve en affectieve perspectief

Raadplegen	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Wat is de positie van PKN in relatie tot andere bronnen?</u> - <u>Wat is de aanleiding voor PKN-gebruik?</u> - <u>Op welke manieren wordt er gezocht in PKN?</u> - <u>Levert het zoeken het gewenste resultaat?</u> - <u>Wat zijn factoren die gebruik van PKN belemmeren/bevorderen?</u>
Toepassen	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Wat zijn de ervaringen met het gebruik? Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?</u> - Op welke wijze wordt kennis toegepast in de praktijk? Zijn hier verschillen in soorten kennis? - <u>Welke factoren spelen een rol bij het al dan niet toepassen van de kennis?</u>

De bevindingen uit de zelfrapportage zijn als volgt geclusterd: In hoofdstuk 5 worden de resultaten uit de survey en de nagesprekken beschreven. In hoofdstuk 6 staan de bevindingen uit de groepsinterviews. De voornaamste bevindingen worden samengevat in hoofdstuk 7 waarmee de onderzoeksvragen worden beantwoord.

Hoofdstuk 5 Gebruik van PKN: de survey-resultaten

5.1 Inleiding

In dit deel van het onderzoeksrapport wordt het gebruik van kennisbronnen en specifiek het gebruik van PKN in kaart gebracht aan de hand van de resultaten van de survey. In totaal hebben 2185 respondenten uit vijftien verschillende korpsen de online vragenlijst ingevuld. De vragenlijst is te vinden in Bijlage II.

In tegenstelling tot de vorige hoofdstukken waarin objectieve onderzoeksgegevens (log-gegevens, observaties en simulaties) zijn beschreven, gaat het in dit hoofdstuk om subjectieve onderzoeksgegevens. Het betreft zelfrapportage: door het invullen van een vragenlijst geven mensen hun eigen indruk van hun gebruik weer. Bij de gesprekken die na de observaties zijn gevoerd, is de politiemensen gevraagd naar (de frequentie van) het gebruik van PKN en andere (digitale) bronnen. Een belangrijk verschil met de survey is dat de mensen voor de nagesprekken zijn geselecteerd door de onderzoekers in plaats van zelf te kiezen om mee te doen, zoals bij de survey het geval is geweest. In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op deze bevindingen.

In paragraaf 5.2 wordt beschreven wie PKN-gebruiken, welke korpsen PKN het meest gebruiken en welke gebruikersgroepen kunnen worden onderscheiden, onder meer naar rang, functie, werkniveau en leeftijd. Vervolgens wordt ingegaan op de positie van PKN ten opzichte van andere kennisbronnen. Behalve de (verschillen in) voorkeur voor en waardering van mondelinge, schriftelijke en digitale bronnen, wordt ingegaan op de voorkeur voor en waardering van verschillende digitale kennisbronnen en de plaats die PKN hierbij inneemt. Daarna wordt op basis van de survey inzichtelijk gemaakt voor welke soort kennis PKN wordt gebruikt en wordt een relatie gelegd tussen het PKN-gebruik en de kennisbehoefte van de politiemensen. Tot slot wordt aandacht geschonken aan redenen om PKN al dan niet te raadplegen en aan attitudes ten aanzien van PKN en de algemene waardering van PKN.

In dit hoofdstuk worden alleen statistisch significante verschillen weergegeven met een effectgrootte van minimaal 0.25 en een p-waarde van $p < 0.05$ (zie ook Onderzoeksmethoden in Bijlage II.3). De gevonden statistische significante verschillen bij deze p-waarde en effectgrootte tonen met enige regelmatig een grote spreiding, wat ondanks het aangetoonde verschil betekent dat er geen sprake is van een overwegend eenduidige mening. Voor een overzicht van de statistische toetsingsgegevens, zoals de uitkomsten van de toetsen met bijbehorende significantieniveaus, gemiddelden en standaarddeviaties, wordt verwezen naar Bijlage VI.

5.2 Gebruik van Politie Kennis Net

In deze paragraaf staat het gebruik van PKN centraal. Wie gebruikt PKN en hoe vaak? Zijn er groepen gebruikers te onderscheiden op basis van de kwantitatieve vragenlijst? Zijn er verschillen tussen groepen gebruikers waar te nemen?

5.2.1 Gebruik van PKN

In Tabel 27 is de gerapporteerde frequentie van gebruik weergegeven. Ruim de helft (59%) van de politiemensen geeft aan PKN geregeld te gebruiken, dat wil zeggen één of meer keren per maand. Een kwart van de respondenten geeft aan PKN één of meer keren per week te gebruiken. Eén op de twintig respondenten gebruikt PKN dagelijks. Een derde van de respondenten geeft aan PKN zelden of nooit te gebruiken.

Tabel 27 Frequentie van het gebruik van PKN.

Gebruik PKN	N	%
Nooit	135	7
minder dan één keer per jaar	84	4
Een enkele keer	397	21
ongeveer één keer per kwartaal	189	10
Maandelijks	317	17
meer keren per maand	338	18
Wekelijks	204	11
meer keren per week	160	8
(vrijwel) dagelijks	100	5
Totaal	1924	101

Uit de nagesprekken bij de algemene observaties blijkt dat 46 (68%) van de geobserveerde personen PKN wel eens hebben gebruikt. Een vijfde deel van de observanten geeft aan PKN dagelijks (20%) te gebruiken en ruim één op de zes geeft aan PKN wekelijks (15%) te raadplegen. Een kleine groep (7%) geeft bovendien aan PKN een paar keer per dag te gebruiken. Ongeveer ééndertigste deel van de medewerkers (35%) raadpleegt PKN minder dan één keer per maand. Specialisten lijken PKN meer te gebruiken dan generalisten.

Bij de specifieke observaties blijkt elf procent van de geïnterviewde politiemensen PKN nooit eerder te hebben gebruikt. 89% bleek PKN wel eens te hebben gebruikt. Meer dan twee op de vijf (43%) geven aan PKN dagelijks te gebruiken en bijna één op de vijf (18%) wekelijks. Dit is gezien de gehanteerde selectiecriteria voor de specifieke observaties als logisch te beschouwen. Immers, voor bijna één op de zes (16%) geldt dat zij PKN minder dan één maal per maand gebruiken.

5.2.2 Onderscheiden gebruikersgroepen

Wanneer naar verschillende gebruikersgroepen wordt gekeken, bestaat er een verschil in de frequentie van PKN-gebruik tussen de korpsen. Respondenten uit Zeeland en Brabant-Zuid-Oost geven aan PKN het meest te gebruiken, terwijl het gerapporteerde gebruik in Flevoland, Friesland en Haaglanden verhoudingsgewijs laag is. Zeeland telt het hoogste percentage politiemensen dat aangeeft PKN meer keren per maand te gebruiken (64%). Zeeland wordt op enige afstand gevolgd door Brabant-Zuid-Oost, Gelderland-Zuid en Gelderland-Midden. In Zeeland is het aantal respondenten dat aangeeft PKN (vrijwel) dagelijks te gebruiken relatief het hoogst (17%), gevolgd door Gelderland-Midden (12%) en Limburg-Noord (9%) (zie Bijlage VI.2). Bijna de helft van de respondenten uit Flevoland (49%) geeft aan PKN zelden of nooit te gebruiken, gevolgd door Haaglanden (40%). In Zeeland en Limburg-Noord is deze groep het kleinst (15%), gevolgd Brabant-Zuid-Oost (20%).

Respondenten uit de grote korpsen blijken PKN minder te gebruiken dan respondenten uit middelgrote en kleine korpsen.³¹ Een mogelijke verklaring hiervoor is dat grote(re) korpsen betere eigen kennisvoorzieningen hebben op het eigen Intranet. Dit komt ook overeen met de bevinding dat politiemensen uit de grote politiekorpsen meer Intranet-gebruik rapporteren dan politiemensen uit de kleine en middelgrote korpsen.

Mannen geven aan PKN vaker te gebruiken dan vrouwen. Er zijn in verhouding meer vrouwen die aangeven PKN zelden of nooit te raadplegen. Wanneer op de leeftijdscategorieën

³¹ De politiekorpsen die hebben meegewerkt aan het onderzoek, zijn op basis van korpssterkte verdeeld in drie categorieën: Klein (feitelijke sterkte < 1178): Limburg-Noord, Drenthe, Gelderland-Zuid, Flevoland, Zeeland. Middelgroot (feitelijke sterkte 1355 – 1913): Limburg-Zuid, Brabant-Zuid-Oost, Noord- en Oost-Gelderland, Friesland, Gelderland-Midden, IJsselland. Groot (feitelijke sterkte 3133-5099): Amsterdam-Amstelland, Rotterdam-Rijnmond, Haaglanden, Utrecht.

wordt ingezoomd (zie Tabel 28), blijken politiemensen uit de hoogste leeftijdsklasse PKN verhoudingsgewijs het meest te gebruiken en mensen uit de laagste leeftijdsklasse het minst.

Tabel 28 Gebruik PKN naar leeftijd.

Leeftijdscategorie (totaal N=1924)	Gebruik PKN (%)				N
	Zelden of nooit	Soms	Geregeld	Totaal	
< 25 jaar	30	37	33	100	167
26 – 35 jaar	35	27	38	100	482
36 – 45 jaar	32	26	42	100	567
46 – 55 jaar	31	23	46	99	610
> 56 jaar	30	25	46	101	98

In Tabel 29 is de frequentie van PKN-gebruik op basis van zelfrapportage voor de rangen weergegeven. Brigadiers geven aan PKN relatief het meest te gebruiken, de helft van de brigadiers zegt PKN geregeld te gebruiken en commissarissen het minst.

Tabel 29 Gebruik PKN naar rang gerangordend naar gebruik.

Rang (totaal N=1846)	Gebruik PKN (%)				N
	Zelden of nooit	Soms	Geregeld	Totaal	
Commissaris	44	44	13	101	16
Administratief zonder opsporingsbevoegdheid	49	23	28	100	328
Hoofdinspecteur	41	24	35	100	37
Surveillant	32	31	37	101	62
Administratief met opsporingsbevoegdheid	36	24	40	100	144
Aspirant	24	34	42	100	107
Hoofdagent	26	29	45	100	415
Inspecteur	30	24	47	101	204
Agent	27	26	48	101	101
Brigadier	24	26	50	100	432

Verondersteld kan worden dat politiemensen met een lagere rang meer op straat werken. Politiemensen met hogere rangen (en hiermee vaker een bureaufunctie) zouden meer in de gelegenheid moeten zijn om digitale kennisbronnen als PKN te raadplegen. Hoewel dit niet in Tabel 29 is te zien, blijkt dit wel uit analyse, waarbij is gecorrigeerd voor de groottes van de groepen per rang.³² Naarmate men een hogere rang heeft, is het gerapporteerde PKN-gebruik hoger.

Tussen de verschillende vormen van tijdsbesteding bestaat een verschil in de frequentie van PKN-gebruik: Rechercheurs geven aan PKN het meest te gebruiken (zie Tabel 30). Bij de mensen die zelden of nooit PKN-gebruiken, is de groep leidinggevendenden relatief het grootst, gevolgd door beleidsmatige ondersteuning (resp. 37% en 36%).

Tabel 30 Relatief gebruik PKN naar tijdsbesteding.

Tijdsbesteding/functie (totaal N=1640)	Gebruik PKN (%)				N
	Zelden of nooit	Soms	Geregeld	Totaal	
Ondersteuning beleidsmatig	36	26	38	100	227
Gebiedsgebonden werk	31	30	39	100	249
Leiding geven	37	25	39	101	178
Noodhulp	29	38	43	100	336
Ondersteuning operationeel	32	22	45	99	377
Recherche	19	28	53	100	273

³² Aan het onderzoek hebben bijvoorbeeld minder commissarissen en hoofdinspecteurs meegedaan dan brigadiers.

Verder blijkt het gebruik van PKN onder respondenten met een dienstverband binnen de politie van langer dan vijftien jaar het grootst (zie Tabel 31). Bijna de helft van hen zegt PKN geregeld te gebruiken (48%). Overeenkomstig het verband tussen leeftijd en gebruik, gebruiken mensen met een langer dienstverband binnen de politieorganisatie PKN naar eigen zeggen verhoudingsgewijs meer dan mensen met een korter dienstverband.

Tabel 31 Gebruik PKN gerelateerd aan aantal dienstjaren binnen politie.

Duur dienstverband politie (totaal N=1924)	Gebruik PKN (%)				N
	Zelden of nooit	Soms	Geregeld	Totaal	
< 1 jaar	38	36	26	100	42
1 – 5 jaar	34	29	37	100	471
6 – 10 jaar	38	26	36	100	279
11 – 15 jaar	38	28	34	100	213
> 15 jaar	27	25	48	100	919

Deze bevinding is in lijn met wat in het theoretisch kader (zie § 1.4) is opgemerkt over de Media Richness Theory en de rol van contextkennis die aanwezig is bij ervaren mensen wanneer ze gebruik maken van een relatief arm communicatiemiddel. Daarnaast ligt het ook in lijn met het idee dat naarmate men meer ervaring heeft, men een specifiekere vraag kan formuleren en dus eerder gebruik zal maken van een kennisbron met een beperkte reikwijdte om de vindkans te vergroten.

Dat mensen die langer bij de politie werken aangeven PKN meer te gebruiken, hangt ook samen met de bevindingen over leeftijd en rang. Naarmate men langer bij de politie werkt, is men over het algemeen ouder en heeft men een hogere rang dan mensen met een kort dienstverband bij de politie. Politie mensen die langer bij de politie werken, hebben waarschijnlijk vaker een bureaufunctie waarin zij meer in de gelegenheid zullen zijn om digitale bronnen, zoals PKN, te raadplegen.

Er werd verwacht dat mensen die net een nieuwe functie bekleden, meer behoefte hebben aan kennis en daardoor wellicht PKN meer gebruiken dan mensen die al langere tijd dezelfde functie uitoefenen. Dit kan op basis van de bevindingen niet worden bevestigd. Dit is echter deels in overeenstemming met de Media Richness Theory omdat verwacht kan worden dat in het begin een nieuwe functie nog de nodige onzekerheid en dubbelzinnigheid met betrekking wat deze precies inhoudt heeft. Ter reductie van die onzekerheid en dubbelzinnigheid, wanneer aanwezig, ligt het volgens de theorie dan meer voor de hand zich tot persoonlijke bronnen te wenden dan tot digitale.

5.3 Positionering van PKN ten opzichte van andere kennisbronnen

De positionering van nieuwe informatiesystemen tussen bestaande media is een belangrijk aandachtspunt. Uit onderzoek (zie § 1.4.5) blijkt dat kennis systemen veelal moeten concurreren met andere media en middelen, zoals face-to-face communicatie en schriftelijke bronnen. Verworvenheden van oude technologie maken implementatie van nieuwe technologieën niet eenvoudig. Om de positionering van PKN ten opzichte van andere kennisbronnen te bepalen, worden voorkeur en waardering van verschillende (digitale) bronnen vergeleken.

5.3.1 Voorkeur voor typen kennisbronnen

In dit onderzoek is onderscheid gemaakt tussen mondelinge, schriftelijke en digitale kennisbronnen. De respondenten is gevraagd naar de algemene voorkeur binnen deze typen kennisbronnen. Ruim de helft van de politiemensen (52%) krijgt, hier in algemene termen

naar gevraagd, kennis naar eigen zeggen het liefst aangereikt in digitale vorm, via digitale kennisbronnen. Eén op de vijf respondenten heeft een voorkeur voor mondelinge bronnen (zie Tabel 32).

Tabel 32 Voorkeur type kennisbron.

Type kennisbron	N	%
Mondeling	382	20
Schriftelijk	256	13
Digitaal	993	52
Geen voorkeur	293	15
Totaal	1924	100

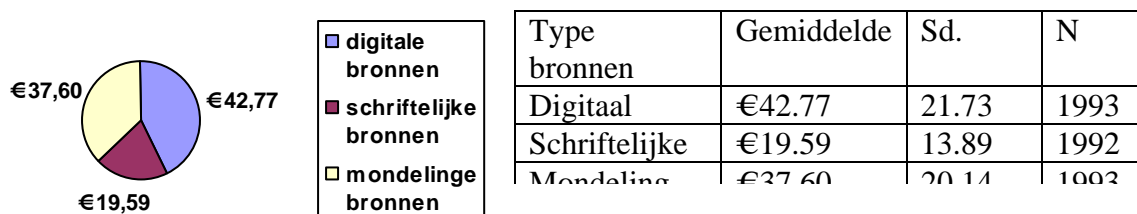
In de nagesprekken bij de algemene observaties geven de politiemensen een lichte voorkeur aan voor mondelinge bronnen, al is het verschil in voorkeur tussen mondelinge en digitale bronnen klein. Men heeft de minste voorkeur voor schriftelijke bronnen. Bij de specifieke observaties is de voorkeursvolgorde van hoog naar laag: digitaal, mondeling en schriftelijk. Het verschil tussen digitaal en mondeling is wederom zeer klein. Waar de voorkeuren van specialisten en generalisten tijdens de algemene observaties ongeveer overeenkwamen, hebben specialisten tijdens de specifieke observaties een voorkeur voor digitale bronnen en generalisten voor mondelinge bronnen. Niet iedere geobserveerde politiemann kon een voorkeur geven. De voorkeur blijkt afhankelijk te zijn van de specifieke (zoek)taak, van het soort informatie dat wordt gezocht.

5.3.2 Algemene waardering voor type kennisbron

Hoewel men een voorkeur kan hebben voor een bepaald type kennisbron, wil dit niet zeggen dat deze bron ook toegankelijk of voor handen is. De respondenten is naast de voorkeur gevraagd naar de algemene waardering van de drie typen kennisbronnen door 100 euro te verdelen aan de hand van het criterium 'de mate waarin ze u helpen bij het oplossen van een kennisvraag'. De bron die over het algemeen het beste helpt, krijgt de meeste euro's en de bron die het minst goed helpt, krijgt de minste euro's. In iets andere termen kan men zeggen dat hiermee een schatting wordt gemaakt van de kwaliteit van de verschillende typen kennisbronnen.

Uit Figuur 5 blijkt dat de gemiddelde waardering voor schriftelijke bronnen het laagst is (€19.59). Aan digitale bronnen wordt een hoger bedrag toegekend dan aan mondelinge bronnen (resp. €42.77 en €37.60). Gemiddeld genomen worden respondenten naar hun eigen zeggen dus het best geholpen door digitale kennisbronnen bij kennisvragen, gevolgd door mondelinge bronnen.

Figuur 5 Gemiddelde waardering kennisbronnen in euro's.



Als verschillende gebruikersgroepen in ogenschouw worden genomen, blijkt de gemiddelde waardering voor schriftelijke bronnen overal het laagst te zijn. Naarmate men ouder is, loopt de gemiddelde waardering voor schriftelijke bronnen licht op.

Het type kennisbron dat het meest wordt gewaardeerd – mondeling of digitaal – verschilt per gebruikersgroep. Vrouwen waarderen mondelinge bronnen hoger dan mannen. Respondenten jonger dan 35 jaar kennen hieraan gemiddeld een hoger bedrag toe dan respondenten ouder dan 46 jaar.³³ Gebiedsgebonden politiemensen waarderen mondelinge bronnen het meest, in tegenstelling tot de andere vormen van tijdsbesteding waar digitale bronnen op de eerste plaats staan.

De bevindingen bij leeftijd, dat jongere mensen mondelinge bronnen meer waarderen dan oudere, komen overeen met de bevindingen ten aanzien van rang en duur van het dienstverband. Mensen met lagere rangen waarderen mondelinge bronnen gemiddeld hoger dan mensen met hogere rangen, en mensen met een korter dienstverband waarderen deze bronnen hoger dan mensen met een langer dienstverband.

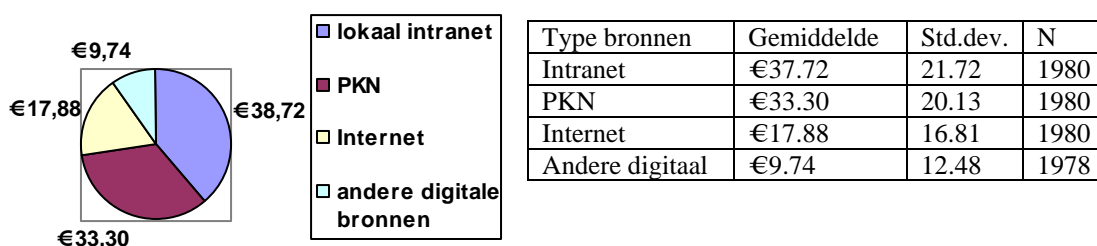
Voor de digitale bronnen geldt dat brigadiers deze bronnen meer waarderen dan administratief medewerkers met opsporingsbevoegdheid en surveillanten. Operationeel ondersteuners kennen gemiddeld een hoger bedrag hieraan toe dan gebiedsgebonden politiemensen en leidinggevend.

Respondenten jonger dan 25 jaar waarderen digitale bronnen gemiddeld lager dan mensen tussen 46 en 55 jaar. Respondenten met een dienstverband langer dan 15 jaar waarderen digitale bronnen hoger dan mensen die korter dan een jaar bij de politie werken.

5.3.3 Algemene waardering binnen digitale kennisbronnen

Om de positie van PKN ten opzichte van andere digitale kennisbronnen te kunnen bepalen, is de respondenten gevraagd aan de digitale bronnen een waardering toe te kennen, door honderd euro hierover te verdelen. Het gaat daarbij om Intranet (ook wel korpsnet genoemd), PKN, Internet en ‘andere digitale bronnen’. Uit andere onderzoeksdelen blijkt overigens dat PKN niet altijd eenduidig wordt gedefinieerd. Vooral het onderscheid tussen PKN en andere digitale bronnen kan verwarring opleveren. Dit kan de betrouwbaarheid van de vraag hebben beïnvloed.

Figuur 6 Gemiddelde waardering voor digitale bronnen in euro's.



Intranet wordt gemiddeld genomen het meest gewaardeerd, gevolgd door PKN.³⁴ Internet wordt gemiddeld meer gewaardeerd dan ‘andere digitale bronnen’. Verhoudingsgewijs wordt

³³ Dit effect blijkt overigens niet samen te hangen met geslacht.

³⁴ In Bijlage VI (VI.3.3) zijn de toegekende bedragen per gebruikersgroep te vinden.

men dus het best geholpen door Intranet, gevolgd door PKN, Internet en andere digitale bronnen.

De gemiddelde waardering voor andere digitale bronnen is bij alle gebruikersgroepen het laagst. Internet staat overal op de derde plaats. Wat opvalt, is dat de gemiddelde waardering voor Intranet afneemt naarmate men ouder wordt, terwijl de gemiddelde waardering voor PKN toeneemt. De meest gewaardeerde digitale kennisbron – Intranet of PKN – verschilt per gebruikersgroep. Aspiranten en brigadiers kennen de hoogste waardering toe aan PKN. Bij de vormen van tijdsbesteding waarderen alleen rechercheurs PKN het meest. Bij de overige rangen en vormen van tijdsbesteding staat Intranet op de eerste plaats.

Aspiranten, agenten, hoofdagenten, brigadiers en inspecteurs blijken PKN gemiddeld hoger te waarderen dan administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid. Als naar de lengte van het dienstverband wordt gekeken, blijkt dat respondenten met een dienstverband korter dan een jaar PKN gemiddeld minder waarderen dan mensen met een dienstverband langer dan 15 jaar. Rechercheurs en mensen in de noodhulp waarderen PKN gemiddeld hoger dan beleidsmatig ondersteuners. Leidinggevend, gebiedsgebonden politiemensen en mensen uit de noodhulp waarderen Intranet daarentegen gemiddeld hoger dan rechercheurs. Leidinggevend waarderen Intranet gemiddeld ook meer dan operationeel ondersteuners.

5.4 Kennisvragen, ondersteuningsbehoefte en brongebruik per domein

Om de vraag ‘Wat wordt er gebruikt?’ of ‘Waarvoor wordt PKN-gebruikt?’ in een context te kunnen plaatsen, is het van belang meer te weten over het aantal specifieke kennisvragen van respondenten en de mate waarin zij behoefte hebben aan ondersteuning bij het beantwoorden van kennisvragen over de op PKN onderscheiden kennisdomeinen. Wanneer er immers geen behoefte is aan kennis, zal PKN of een willekeurige andere bron ook niet worden gebruikt.

5.4.1 Specifieke kennisvragen per domein

Om de specifieke kennisbehoefte te bepalen, is gevraagd hoe vaak respondenten kennisvragen hebben over de verschillende kennisdomeinen, die op PKN worden onderscheiden.³⁵ In Tabel 33 is te zien dat het aantal respondenten dat een of meer keren per week een kennisvraag heeft over het domein opsporing relatief het grootst is en over milieu relatief het kleinst (resp. 16 % en 3%). Ook criminaliteit, verkeer & vervoer en openbare orde scoren hoog.

Tabel 33 Aantal respondenten met kennisvragen per domein (%).

Kennisdomein	Percentage respondenten met de frequentie van kennisvragen				N
	Zelden of nooit	Soms (een of meer keren per maand)	Geregeld (wekelijks)	Totaal	
Opsporing	50	34	16	100	2058
Criminaliteit	63	24	13	100	2141
Verkeer & vervoer	59	28	13	100	2043
Openbare orde	64	26	10	100	2068
Personeelszaken	76	18	6	100	2011
Jeugd	72	22	5	99	2081
Politierecht	76	18	5	99	2050
Management	83	12	5	100	2021
Drugs	72	23	5	100	2106
Vreemdelingentaak	86	10	4	100	2037
Bijzondere wetten	83	13	4	100	2029
Milieu	86	11	3	100	2072

³⁵ Zie voor de tabel met de verdeling over de oorspronkelijke antwoordcategorieën (zelden of nooit, 1 keer per jaar, elke maand, eens per 2/3 weken, 1/2 keer per week, 3-5 keer per week, meer keren per dat) Bijlage VI (VI.4.1).

Afhankelijk van het kennisdomein geeft de helft (opsporing) tot ruim viervijfde (86% voor milieu en vreemdelingentaak) van de respondenten aan zelden of nooit een kennisvraag hierover te hebben. Geconcludeerd kan worden dat de behoefte aan kennis niet erg groot is. In vergelijking met de resultaten uit de registraties en de observaties is het opmerkelijk dat het domein politierecht laag scoort. Ruim driekwart van de respondenten (76%) geeft aan minder dan één keer per jaar een kennisvraag over politierecht te hebben. Het lijkt onwaarschijnlijk dat driekwart van de respondenten (nagenoeg) geen vragen heeft op het gebied van wet- en regelgeving bij de uitvoering van werkzaamheden. Een mogelijke verklaring hiervoor is, dat men de term ‘politierecht’ anders heeft geïnterpreteerd en het gebruik van wet- en regelgeving onder thematische domeinen, bijvoorbeeld onder het domein criminaliteit, schaart in plaats van onder politierecht.

Er is vervolgens gekeken naar verschillende gebruikersgroepen voor de domeinen waarop de kennisbehoefte, oftewel het aantal kennisvragen, het hoogst en het laagst is (opsporing, criminaliteit, verkeer & vervoer en openbare orde versus vreemdelingentaak, bijzondere wetten en milieu)³⁶. Op het domein vreemdelingentaak na is de kennisbehoefte voor alle domeinen het hoogst is op het niveau van een basiseenheid en het laagst op regionaal niveau. Mensen met een dienstverband korter dan vijf jaar geven aan verhoudingsgewijs meer kennisvragen te hebben over verkeer & vervoer, openbare orde en milieu dan respondenten die langer bij de politie werken. Naarmate het aantal jaren in de huidige functie toeneemt, neemt het aantal kennisvragen over openbare orde af.

Leidinggevend en gebiedsgebonden politiemensen blijken over de meeste domeinen (redelijk) veel kennisvragen te hebben. Rechercheurs hebben in overeenstemming met hun taken in vergelijking tot andere vormen van tijdsbesteding de meeste kennisvragen over criminaliteit en opsporing en over de andere domeinen veel minder.

Vergeleken met de andere rangen geven aspiranten aan over nagenoeg alle domeinen veel kennisvragen te hebben. Administratief medewerkers met opsporingsbevoegdheid blijken verhoudingsgewijs veel vragen te hebben over de vreemdelingentaak, bijzondere wetten en milieu. Commissarissen en administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid hebben het kleinste aantal vragen over alle domeinen.

5.4.2 Ondersteuningsbehoefte gerangordend

Behalve naar het aantal specifieke kennisvragen, de vraag hoe vaak men per domein kennisvragen heeft, is ook in meer algemene zin gevraagd naar behoefte aan ondersteuning per domein.³⁷ De antwoorden op deze meer algemene vraag komen (in het geheel) niet overeen met de bevindingen gebaseerd op het aantal kennisvragen per domein. Uit Tabel 34 blijkt dat de behoefte aan ondersteuning het grootst is voor de vreemdelingentaak (de mediaan is hier het laagst, 4.5), gevolgd door milieu (4.7) en management (5.0). Voor criminaliteit is de ondersteuningsbehoefte, welke tot uitdrukking komt in een hoge mediaan, het laagst (8.8), gevolgd door opsporing (8.7).

Opmerkelijk is dat de (zelf gerapporteerde) behoefte aan ondersteuning bij meer specialistische politietaken zoals vreemdelingentaak en milieu groter is dan bij de meer algemene politietaken, openbare orde, opsporing en criminaliteit. Bij de vraag naar het aantal kennisvragen per domein is dit juist andersom: Men geeft aan relatief veel vragen te hebben

³⁶ Een totaaloverzicht met significante verschillen in kennisbehoefte over alle domeinen tussen gebruikersgroepen is in Bijlage VI (VI.4.1) te vinden.

³⁷ De ondersteuningsbehoefte per domein is gerangordend op een twaalfpuntsschaal, waarbij ‘1’ staat voor de meeste behoefte en ‘12’ voor de minste behoefte.

over domeinen als criminaliteit en opsporing en veel minder over specialistische domeinen als vreemdelingentaak en milieu.

Tabel 34 Mediaan per kennisdomein (lage waarde betekent grote behoefte aan kennisondersteuning).

N=1924	Mediaan		Mediaan
Vreemdelingentaak	4.53	Verkeer & vervoer	6.70
Milieu	4.73	Politierecht	6.80
Management	4.99	Drugs	7.20
Bijzondere wetten	5.29	Openbare orde	7.61
Personeel	6.08	Opsporing	8.67
Jeugdzaken	6.58	Criminaliteit	8.83

Ogenschijnlijk lijken deze resultaten in tegenspraak met de kennisbehoefte zoals gemeten door de frequentie waarmee men kennisvragen heeft over een domein. De grootste ondersteuningsbehoefte wordt immers geuit voor domeinen waar eigenlijk het minst vaak kennisvragen over gesteld worden. Ondersteuningsbehoefte is echter niet hetzelfde als kennisbehoefte. Wanneer men frequent kennisvragen heeft en deze worden door de gebruikte kennisbron steeds adequaat afgehandeld, zal men een positieve waardering aan die bron geven. Er is dus geen sprake meer van een gevoel van behoefte aan ondersteuning. Een mogelijkheid is ook dat respondenten de vraag en instructie bij de rangordening hebben geïnterpreteerd als: Van welk domein weet ik het minst?³⁸ In feite is dan ondersteuningsbehoefte een afgeleide van de onbekendheid met bepaalde domeinen. Vreemdelingentaak en milieu scoren laag, er zou hier veel behoefte aan ondersteuning zijn. Vreemdelingentaak en milieu zijn binnen de politieorganisatie specialistische domeinen, waar veel politiemensen maar weinig kennis van zullen hebben. Het zijn relatief onbekende domeinen, zeker in vergelijking met domeinen als opsporing, openbare orde en criminaliteit.

5.4.3 Brongebruik bij specifieke kennisvragen

In deze subparagraaf wordt beschreven welke kennisbronnen worden gebruikt om in de kennisbehoefte te voorzien. Voor alle kennisdomeinen geldt, als hier specifiek naar wordt gevraagd, dat mondelinge bronnen naar eigen zeggen het meest worden geraadpleegd (zie Bijlage VI.4.2). Digitale bronnen komen op de tweede plaats en schriftelijke op de laatste plaats. Alleen voor vragen over management staan schriftelijke bronnen op de tweede plaats. Het verschil met digitale bronnen is hier echter erg klein (1%). Het domein waarbij men voor vragen digitale bronnen relatief het meest raadpleegt, is verkeer & vervoer. Bijna één op de vier respondenten (23%) gebruikt hiervoor meestal digitale bronnen. Eén op de acht respondenten gebruikt meestal schriftelijke bronnen voor vragen over politierecht.

Wanneer wordt gekeken naar de achtergrondkenmerken van respondenten, blijken aspiranten mondelinge bronnen voor een groot deel van de domeinen veel te gebruiken, net als administratief medewerkers met opsporingsbevoegdheid en agenten. Administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid, commissarissen en brigadiers gebruiken mondelinge bronnen verhoudingsgewijs het minst.

Op unitniveau worden mondelinge bronnen naar eigen zeggen het meest en op regionaal niveau het minst gebruikt voor criminaliteit, verkeer & vervoer, openbare orde en bijzondere wetten.

Mensen met een dienstverband tussen de één en vijf jaar geven aan mondelinge bronnen het meest te gebruiken voor opsporing, criminaliteit, verkeer & vervoer en openbare orde;

³⁸ De vraag was als volgt geformuleerd: 'We vragen u nu de hieronder genoemde kennisgebieden te rangordenen naar belang voor u van 1 tot 12. Aan het kennisgebied waarbij u het meest behoefte heeft aan ondersteuning voor het beantwoorden van kennisvragen geeft u een 1, aan het gebied waarbij u het minst behoefte heeft aan ondersteuning voor kennisvragen geeft u een 12. U kunt de cijfers 1 t/m 12 elk maar een keer uitdelen.'

mensen met een dienstverband tussen de zes en tien jaar gebruiken ze het meest voor bijzondere wetten en milieu. Naarmate men langer bij de politie en in de huidige functie werkt, neemt het gebruik van mondelinge bronnen voor de genoemde domeinen af.

Bij de digitale bronnen blijkt dat mensen die korter dan een jaar in hun huidige functie werken deze het meest gebruiken voor de vreemdelingentaak.

5.4.4 Gebruik digitale bronnen bij specifieke kennisvragen

Wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende digitale bronnen blijkt voor alle kennisdomeinen te gelden dat als iemand een vraag heeft en hiervoor een digitale bron raadpleegt, lokaal Intranet verhoudingsgewijs het meest wordt geraadpleegd (zie Bijlage VI.4.3). Voor nagenoeg alle kennisdomeinen staat PKN op de tweede plek. Dit komt overeen met de (gemiddelde) waardering die aan de digitale bronnen wordt toegekend (zie § 5.3.3). Alleen voor het domein ‘management’ is dit niet het geval; PKN staat op een gedeelde derde en daarmee laatste plaats. Dit kan wellicht worden verklaard doordat er op PKN beperkt invulling is gegeven aan dit domein.

PKN wordt verhoudingsgewijs het meest gebruikt voor de domeinen verkeer & vervoer (16%), bijzondere wetten (13%), politierecht (12%) en vreemdelingentaak (10%) en het minst voor management, jeugd en drugs (zie Bijlage VIVI.4.3). Dit komt globaal overeen met de bevindingen uit de registratiegegevens (zie § 2.4.1).

Voor criminaliteit en verkeer & vervoer gebruiken brigadiers en aspiranten PKN naar eigen zeggen het meest. Ook agenten (criminaliteit) en surveillanten (verkeer & vervoer) geven aan PKN veel te gebruiken. Administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid, hoofdinspecteurs en commissarissen gebruiken PKN hiervoor het minst.

Voor het gebruik van Intranet bestaat er een verschil in gebruik tussen de rangen en de duur van het dienstverband in de huidige functie. Voor verkeer & vervoer zeggen aspiranten Intranet het meest te gebruiken, gevolgd door agenten en surveillanten. Commissarissen, hoofdinspecteurs en administratief medewerkers met opsporingsbevoegdheid gebruiken Intranet daarvoor het minst. Naarmate men langer in de huidige functie werkt, neemt het gebruik van Intranet voor bijzondere wetten en milieu af.

In de nagesprekken geven (vrijwel) alle politiemensen aan digitale bronnen te gebruiken; 97% tijdens de algemene observaties en 100% tijdens de specifieke observatieronde. (Onderdelen van) Intranet en Internet zijn de kennisbronnen die hierbij het meest zijn genoemd. Stapel en De Koning en Infopol zijn onderdelen van Intranet die veelvuldig worden genoemd worden. Wat opvalt, is dat de politiemensen bij de specifieke observaties aangeven meer verschillende digitale bronnen te gebruiken dan de politiemensen bij de algemene observaties.

Nagenoeg alle politiemensen rapporteren bij de observaties gebruik van niet-digitale kennisbronnen; 98% van de mensen bij de algemene observatie en 100% bij de specifieke observaties. De belangrijkste kennisbronnen zijn collega's, contacten van de opleiding³⁹, naslagwerken, wetboeken, zakboeken en printjes. De frequentie van het gebruik varieert: collega's worden meestal dagelijks of wekelijks geraadpleegd, terwijl de papieren bronnen doorgaans minder frequent dan maandelijks worden gebruikt.

³⁹ Deze bron is tijdens de specifieke observaties binnen de Politieacademie veelvuldig genoemd. Te denken valt aan studenten en docenten.

5.5 Ervaringen met PKN

In deze paragraaf wordt uiteengezet welke ervaringen respondenten hebben met het gebruik van PKN en hoe de bruikbaarheid van de inhoud wordt ervaren. Als eerste wordt beschreven wat voor reden(en) respondenten noemen om PKN niet of juist wel te gebruiken. Vervolgens wordt ingegaan op het oordeel over verschillende kwaliteits- en gebruiksaspecten van PKN.

5.5.1 Redenen voor (niet-)gebruik PKN

Redenen om PKN niet te gebruiken

Eén op de tien respondenten geeft aan zelden of nooit gebruik te maken van PKN. Bijna een kwart van hen is onbekend met PKN of de mogelijkheden binnen PKN: één op de vijf wist niet dat PKN bestond; één op de twintig is niet bekend met de mogelijkheden binnen PKN. Tien procent van de niet-gebruikers geeft aan geen kennisvragen te hebben.⁴⁰ Ruim een derde van de niet-gebruikers gebruikt andere (digitale) kennisbronnen. Van hen haalt achttien procent de benodigde kennis bij collega's, zestien procent raadpleegt andere digitale bronnen en twee procent raadpleegt andere bronnen.

Het aantal politiemensen dat PKN niet kan bereiken is beperkt; één procent geeft aan niet geautoriseerd te zijn⁴¹ en slechts één respondent (0,5%) geeft aan dat hij niet aangesloten is.⁴² Zes procent geeft als reden voor niet-gebruik de snelheid van doorgifte; het kost te veel tijd om kennis van PKN binnen te krijgen op de computer. Bijna één op de tien niet-gebruikers (9%) geeft als reden dat ze het tijdens hun werk te druk hebben om PKN te raadplegen. Slechts een zeer klein groepje niet-gebruikers geeft redenen die betrekking hebben op de vindbaarheid van kennis (1%) en gebruiksvriendelijkheid van PKN (1%). In Bijlage VIVI.5.1 wordt het gehele overzicht van redenen voor niet-gebruik gegeven.

Redenen voor gebruik

De mensen die PKN wel (eens) gebruiken, is gevraagd wat de voornaamste redenen hiervoor zijn. Als voornaamste redenen voor PKN-gebruik worden genoemd dat de kennis snel te bereiken is (42% van de mensen noemt dit als reden); dat de kennis betrouwbaar is (door 40% genoemd); en dat de kennis actueel is (door 38% genoemd). Bijna een kwart van de mensen (24%) wijst erop dat kennis op PKN compleet is en een ongeveer even grote groep (23%) geeft als reden dat de kennis nergens anders te vinden is. Ten slotte noemt de groep die andere redenen heeft voor gebruik (8%) dat de kennis op PKN eenvoudig te vinden is, aanvullend is op andere bronnen, dat het gebruikt wordt ter verificatie, dat het wordt gebruikt uit eigen interesse, en de 24-uurs bereikbaarheid ervan als redenen voor gebruik.⁴³

5.5.2 Attitudes ten aanzien van PKN

In het onderzoek is aan de hand van stellingen tevens gekeken hoe politiemensen verschillende aspecten van PKN beoordelen.⁴⁴ De stellingen hebben betrekking op

⁴⁰ Deze groep respondenten heeft hiermee in overeenstemming ook geantwoord dat zij zelden of nooit kennisvragen heeft over de verschillende domeinen.

⁴¹ Het gaat om twee administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid en een hoofdagent.

⁴² Dit is opmerkelijk want deze hoofdagent zou dan ook de enquête niet ingevuld kunnen hebben. Indien men toegang heeft tot het Politie Intranet, dan ook tot PKN.

⁴³ In Bijlage VIVI.5.1 is het gehele overzicht met redenen om PKN te gebruiken opgenomen.

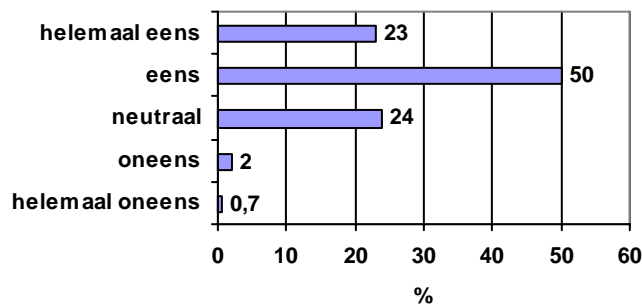
⁴⁴ Een deel van de stellingen in de vragenlijst was negatief geformuleerd. Met het oog op de eenduidigheid van de rapportage zijn de negatief geformuleerde stellingen gespiegeld.

verschillende aspecten van de kwaliteit van PKN en op de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk.

De kwaliteit van kennis op PKN

Bijna driekwart (73%) van de politiemensen die wel eens PKN-gebruikt, beschouwt de kwaliteit van de kennis op PKN als goed. Zij zijn het (helemaal) eens met de stelling ‘De kwaliteit van de kennis is goed op PKN’. Minder dan drie procent is het (helemaal) oneens met deze stelling (zie Figuur 7).

Figuur 7 De kwaliteit van de kennis op PKN is goed.



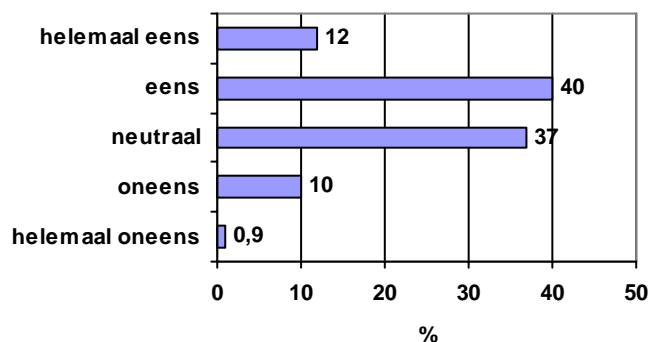
De frequentie van PKN-gebruik blijkt van invloed te zijn op het oordeel over de kwaliteit van kennis op PKN. Respondenten die aangeven PKN geregeld te gebruiken, oordelen positiever dan respondenten die PKN soms of slechts een enkele keer gebruiken. Respondenten die PKN soms gebruiken, oordelen ook positiever dan politiemensen die aangeven PKN een enkele keer te gebruiken.

Daarnaast vinden administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid de kwaliteit minder goed dan hoofdagenten en brigadiers. Brigadiers oordelen gemiddeld genomen positiever over de kwaliteit van kennis dan hoofdinspecteurs. Met betrekking tot de voornaamste tijdsbesteding blijken rechercheurs de kwaliteit van kennis op PKN beter te vinden dan beleidsmatig ondersteuners.

De volledigheid van het aanbod van kennis op PKN

Meer dan de helft (52%) vindt het aanbod van kennis op PKN volledig. Eén op de tien mensen (11%) is het hier (helemaal) niet mee eens. Een grote groep, 37% van de ondervraagden, neemt een neutraal standpunt in (zie Figuur 8).

Figuur 8 Het aanbod van kennis op PKN is volledig.

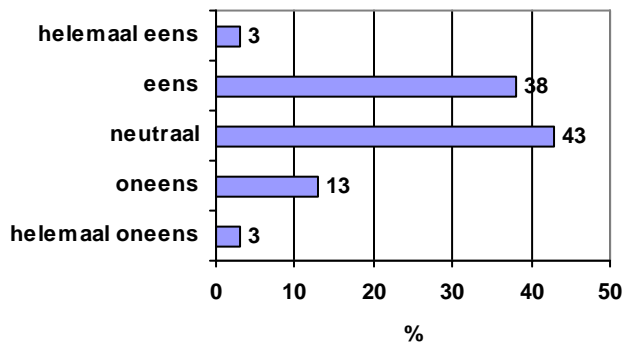


Respondenten die PKN slechts een enkele keer gebruiken, blijken het aanbod minder volledig te vinden dan mensen die PKN geregeld gebruiken. Verder blijkt dat commissarissen het aanbod van kennis op PKN minder volledig vinden dan surveillanten, agenten, hoofdagenten en brigadiers. Hoofdagenten en brigadiers zijn positiever over de volledigheid van de kennis op PKN dan administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid. Met betrekking tot voornaamste tijdsbesteding blijken beleidsmatig ondersteuners de kennis op PKN minder volledig te vinden dan gebiedsgebonden politiemensen, mensen in de noodhulp, rechercheurs en operationeel ondersteuners.

De actualiteit van kennis op PKN

Ook over de actualiteit van de kennis op PKN neemt een groot deel (43%) een neutraal standpunt in. Eén op de zes gebruikers (16%) vindt de actualiteit beperkt, terwijl 41 % de actualiteit niet beperkt vindt (zie Figuur 9).

Figuur 9 De actualiteit van de kennis op PKN is niet beperkt.

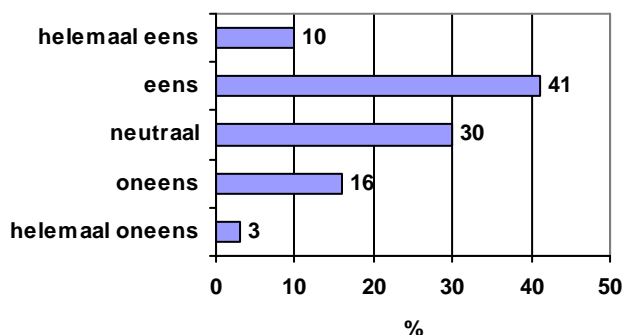


Respondenten die PKN geregeld gebruiken, oordelen gemiddeld positiever over de actualiteit van kennis op PKN dan respondenten die PKN slechts een enkele keer gebruiken.

De overzichtelijkheid van PKN

Ruim de helft van de gebruikers (51%) vindt dat PKN overzichtelijk is ingedeeld, terwijl 19% het hier niet mee eens is. Eén op de drie (30%) mensen stelt zich neutraal op (zie Figuur 10).

Figuur 10 PKN is overzichtelijk ingedeeld



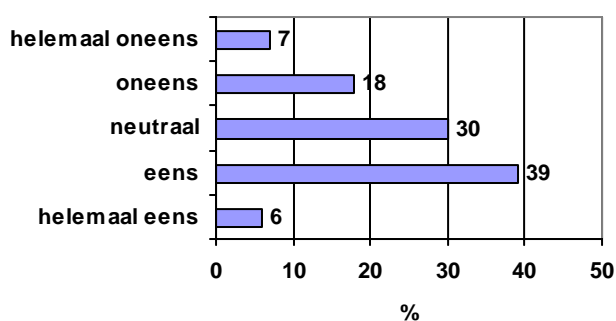
Respondenten die aangeven PKN geregeld te gebruiken, vinden PKN overzichtelijker dan mensen die PKN slechts een enkele keer gebruiken. Ook vinden respondenten uit Brabant-Zuid-Oost PKN minder overzichtelijk dan respondenten uit Amsterdam-Amstelland, Drenthe,

Flevoland, Friesland, Gelderland-Midden, Haaglanden, Noord- en Oost-Gelderland, Limburg-Noord, Rotterdam-Rijnmond en Zeeland.⁴⁵

De laadtijd

Eén op de vier mensen (25%) vindt de tijd die het kost om kennis van PKN te halen te groot, een groter deel vindt dit echter niet het geval (45%) (zie Figuur 11).

Figuur 11 De tijd die het kost om PKN op je scherm te krijgen, is niet te groot.



Respondenten die aangeven PKN geregeld te gebruiken, ervaren de laadtijd als een grotere belemmering dan mensen die PKN slechts een enkele keer gebruiken. Verder vinden operationeel ondersteuners de laadtijd problematischer dan beleidsmatig ondersteuners. Ook tussen de lengtes van dienstverbanden binnen de politie zijn er verschillen in het oordeel over de laadtijd. Respondenten met een dienstverband korter dan een jaar vinden vaker dat de laadtijd te lang duurt in vergelijking met respondenten met een dienstverband van één tot en met vijf jaar, zes tot en met tien jaar en elf tot en met vijftien jaar.⁴⁶

Daarnaast bestaan er verschillen tussen korpsen. Respondenten uit Brabant-Zuid-Oost ervaren de laadtijd meer als een belemmering dan respondenten uit Amsterdam-Amstelland, Gelderland-Midden en Rotterdam-Rijnmond. Ook respondenten uit Limburg-Zuid vinden de laadtijd meer een belemmering dan respondenten uit Rotterdam-Rijnmond. Dit kan samenhangen met feitelijke verschillen in laadtijd door verschillende bandbreedte in de korpsen.

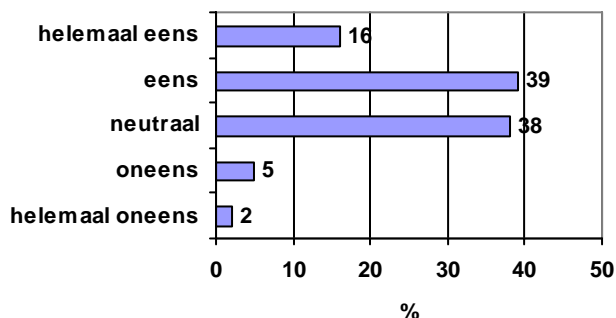
De toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk

Over het toepassen van de kennis van PKN zijn drie stellingen voorgelegd, die hieronder worden weergegeven. Ruim de helft is het eens (55%) met de stelling 'De kennis op PKN ondersteunt mijn werk op straat'. Slechts zeven procent van de mensen is het hier niet mee eens. Een grote groep is het hier noch mee eens, noch mee oneens (37%) (zie Figuur 12).

⁴⁵ Dit is opmerkelijk omdat juist in Brabant-Zuid-Oost PKN en de regionale kennisbank zijn geïntegreerd.

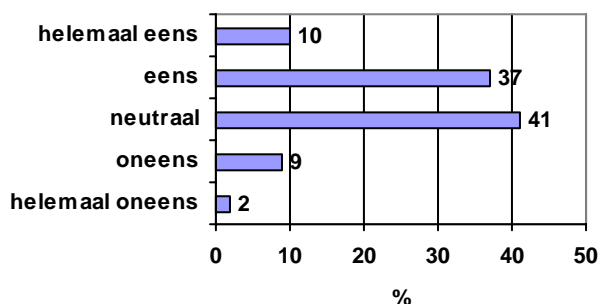
⁴⁶ Mogelijk hangt dit samen met het snelle netwerk dat ze in hun opleiding gewend zijn.

Figuur 12 De kennis op PKN draagt bij tot ondersteuning van mijn werk op straat.



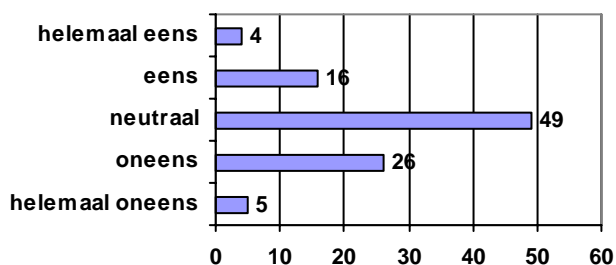
Bijna de helft van de gebruikers (47%) geeft aan de kennis van PKN vaak toe te passen in de praktijk, elf procent is het hier niet eens. Een grote groep neemt een neutrale positie in (zie Figuur 13).

Figuur 13 De kennis, die ik via PKN verkrijg, pas ik vaak toe in mijn werk.



Eén op de vijf mensen (20%) vindt dat kennis van PKN zijn of haar werkwijze heeft gewijzigd. Een groter deel, ongeveer één op de drie mensen (31%) is het hier niet mee eens. De helft van de gebruikers (49%) neemt een neutraal standpunt in (zie Figuur 14).

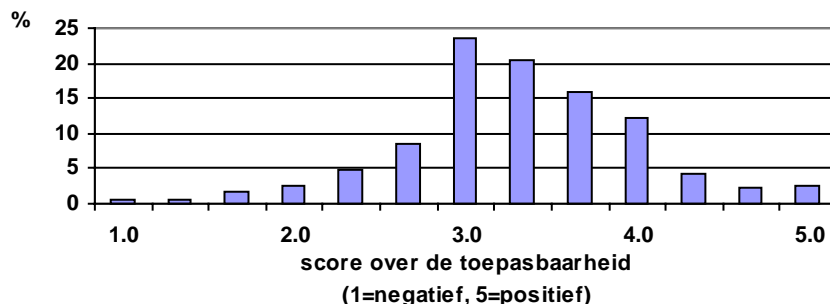
Figuur 14 De kennis op PKN draagt bij tot wijziging van mijn werkwijze.



Met deze laatste drie stellingen is een schaal geconstrueerd over ‘de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk’ (zie Bijlage VIVI.5.2). In Figuur 15 is de gemiddelde totaalscore weergegeven voor de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk. Een hoge score houdt in dat men de toepasbaarheid positief ervaart, dat de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk als goed wordt ervaren. Een lage score houdt in dat de toepasbaarheid

negatief wordt ervaren. Ruim 80% (81.3) geeft een gemiddelde score van 3 of hoger. De gemiddelde score is 3.3.⁴⁷ Het algemene oordeel over de toepasbaarheid is licht positief.

Figuur 15 Gemiddelde score voor de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk.



De frequentie van PKN-gebruik hangt samen met het oordeel over de toepasbaarheid. Het oordeel over de toepasbaarheid is positiever naarmate men PKN vaker gebruikt. Mensen die PKN geregeld gebruiken hebben een positiever oordeel dan mensen die PKN soms of slechts een enkele keer gebruiken. Mensen die PKN soms gebruiken hebben een positiever oordeel dan mensen die PKN slechts een enkele keer gebruiken. Dit kan ook andersom worden uitgelegd; het gebruik neemt toe naarmate de toepasbaarheid positiever wordt ervaren. Verder blijken administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid een negatiever oordeel te hebben over de toepasbaarheid dan aspiranten, surveillanten, agenten, hoofdagenten, brigadier en inspecteurs. Het oordeel van hoofdinspecteurs is negatiever dan dat van brigadiers, hoofdagenten, agenten en aspiranten. Administratief medewerkers met opsporingsbevoegdheid hebben ook een negatiever oordeel dan aspiranten en hoofdagenten.

Met betrekking tot tijdsbesteding kan worden geconcludeerd dat gebiedsgebonden politiemensen een positiever oordeel hebben dan beleidsmatig ondersteuners, maar negatiever dan mensen uit de noodhulp. Mensen uit de noodhulp hebben een positiever oordeel dan beleidsmatig ondersteuners, net als rechercheurs, leidinggevend en de operationeel ondersteuners. Politiemensen op districts niveau en op basiseenheidniveau vinden de toepasbaarheid van kennis van PKN beter dan mensen op regionaal niveau.

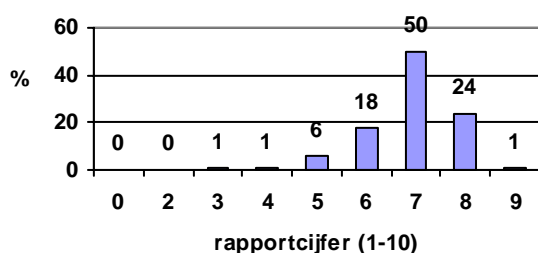
Het deel van de respondenten dat geen mening heeft over de stellingen, deze met 'geen mening' of 'neutraal' beantwoordt, blijkt steeds erg groot te zijn. Afhankelijk van de stelling gaat het om een derde tot de helft van de respondenten. Dit laatste is vooral bij de stellingen over het toepassen van kennis uit PKN het geval. De groep respondenten die een neutraal standpunt inneemt, blijkt uit nadere analyse van achtergrondkenmerken steeds een wisselende samenstelling te hebben. Een gangbare verklaring voor een grote groep neutralen, dat men bij het invullen van een vragenlijst uit gemakzucht een neutraal standpunt inneemt, lijkt hierdoor minder plausibel. Een andere verklaring, die ook door bevindingen uit andere delen van dit onderzoek wordt onderbouwd, is dat veel politiemensen een tweeslachtige houding ten opzichte van PKN innemen. PKN biedt een grote verscheidenheid aan (soorten) kennis, waarvan sommige van betere kwaliteit worden beschouwd of als beter toepasbaar dan andere.

⁴⁷ De standaarddeviatie is 0.69 (N=1689).

5.6 Waardering voor PKN

De respondenten hebben ten slotte PKN met een rapportcijfer beoordeeld. Ruim negentig procent van de politiemensen die PKN wel (eens) gebruiken, beoordeelt PKN met een voldoende. Het gemiddelde rapportcijfer voor PKN is een ruime voldoende, een 6.9.⁴⁸ De helft van de mensen (50%) waardeert PKN met een zeven. Bijna een kwart (24%) geeft een acht. Slechts 7.5%, ongeveer één op de dertien mensen, geeft een onvoldoende (5 of lager).

Figuur 16 Frequentieverdeling (%) gemiddelde rapportcijfer.



Hoe hoger het gerapporteerd gebruik van PKN, hoe hoger het rapportcijfer is. Mensen die naar eigen zeggen PKN geregeld gebruiken, waarderen de kennisbank gemiddeld met een hoger cijfer (gemiddeld 7.2), dan mensen die PKN soms (6.8) of een enkele keer (6.4) zeggen te gebruiken. Mensen die PKN slechts een enkele keer gebruiken, blijken een lager oordeel te geven dan mensen die PKN soms gebruiken. Dit verband kan overigens ook andersom gelden, dat naarmate men positiever oordeelt, het gebruik van PKN toeneemt. Naarmate politiemensen ouder zijn, beoordelen ze PKN positiever (zie Tabel 35).

Tabel 35 Gemiddelde rapportcijfer Politie Kennis Net naar leeftijd.

Leeftijdscategorie	Gemiddelde	N	Std. Deviatie
Tot en met 25 jaar	6,7	148	,985
26 t/m 35 jaar	6,8	417	1,055
36 t/m 45 jaar	6,9	493	,938
46 t/m 55 jaar	7,0	543	,940
56 jaar en ouder	7,1	86	,815

Politiemensen met verschillende rangen beoordelen PKN niet verschillend. Mannen en vrouwen beoordelen PKN hetzelfde, elk gemiddeld met een 6.9. Ook uitgesplitst naar voornaamste tijdsbesteding bestaat er geen verschil in de beoordeling van PKN. Hoe lang mensen binnen de politieorganisatie werkzaam zijn en hoe lang ze binnen hun huidige functie werkzaam zijn, heeft ook geen gevolgen voor het rapportcijfer voor PKN (zie Bijlage VIVI.6).

⁴⁸ De standaarddeviatie is 0.97 (N=1687).

Tabel 36 Gemiddelde rapportcijfer voor Politie Kennis Net naar korps.

Korps	Gemiddelde	N	Std. Deviatie
Amsterdam-Amstelland	6,9	271	1,020
Brabant-Zuid-Oost	6,7	114	,928
Drenthe	6,6	65	,997
Flevoland	7,0	44	1,000
Friesland	7,1	73	,871
Gelderland-Midden	7,0	74	,891
Gelderland-Zuid	6,9	64	,961
Haaglanden	6,8	164	1,019
IJsselland	7,0	54	,910
Limburg-Noord	7,0	90	,828
Limburg-Zuid	7,2	120	,823
Noord- en Oost-Gelderland	6,9	84	,878
Rotterdam-Rijnmond	7,0	259	1,003
Utrecht	6,8	157	,991
Zeeland	6,8	43	1,212

In Tabel 36 is ten slotte weergegeven hoe de politiemensen uit de verschillende regio's PKN beoordelen. Respondenten uit Limburg-Zuid geven gemiddeld een hoger cijfer dan respondenten uit Brabant-Zuid-Oost, Drenthe en Utrecht. De verschillen zijn echter erg klein.

Hoofdstuk 6 Achtergronden en ervaringen met gebruik van PKN - de groepsinterviews

6.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is verslag gedaan van de bevindingen over het gebruik van verschillende type kennisbronnen en specifiek van PKN op basis van de survey en de nagesprekken bij de observaties. In dit hoofdstuk worden de resultaten van de groepsinterviews uiteengezet. In totaal is met zeventien gebruikers van PKN en tien niet PKN-gebruikers gesproken. Het doel van de groepsinterviews was niet zozeer het doen van kwantitatieve, generaliseerbare uitspraken, maar het verzamelen van kwalitatieve gegevens om de uit andere delen van het onderzoek naar voren gekomen bevindingen nader te kunnen interpreteren. Het gaat hier bijvoorbeeld om intenties om PKN te gebruiken, ervaringen met het gebruik en factoren die gebruik bevorderen dan of belemmeren.

In paragraaf 6.2 wordt ingegaan op het beeld dat de geïnterviewden van PKN hebben. Vervolgens wordt ingegaan op de positie van PKN ten opzichte van andere kennisbronnen (§ 6.3). In paragraaf 6.4 worden ervaringen met het gebruik beschreven. Vervolgens wordt ingegaan op redenen van gebruik, factoren die gebruik bevorderen of belemmeren en de mogelijkheden die de geïnterviewden hebben aangegeven tot verbetering van PKN (§ 6.5). Het hoofdstuk wordt afgesloten met het totaaloordeel over PKN (§ 6.6).

6.2 Associaties bij PKN

Om te achterhalen wat voor beeld of gedachten mensen hebben bij PKN, is gevraagd wat er bij de politiemensen opkomt als ze aan PKN denken. In deze paragraaf wordt deze eerste indruk van PKN beschreven.

Een groot aantal geïnterviewden geeft aan bij PKN vooral te denken aan informatie, informatie die toegesneden is op en bruikbaar is voor de politie, en aan (verdiepende) achtergrondinformatie. Ook wordt gewezen op de veelzijdigheid van PKN, de diversiteit aan onderwerpen. Een student van de Politieacademie verwoordt de veelzijdigheid van kennissoorten op PKN als volgt: *‘Ik denk aan een informatiebron die me méér kan brengen dan het huidige Blackboard met verwijzingen naar Juras en Stapel & de Koning. Er is casuïstiek te vinden, praktijkervaringen, links en referenties. Ik heb het idee dat trefwoorden meer opleveren dan puur de droge stof, de wetsartikelen.’* Sommigen geven een meer algemene omschrijving van PKN in termen van een kennisbank, een informatiebak, een vergaarbak of een vraagbaak.

Andere geïnterviewden, voornamelijk gebruikers met een specialistische (recherche-) functie, leggen de nadruk op de specifieke functionaliteiten van PKN, op één of meer van de gebruiksmogelijkheden die PKN hen te bieden heeft. Een deel van de gebruikers geeft aan PKN te gebruiken als voorportaal of startpagina om informatie en aanknopingspunten te vinden als ze vragen hebben met betrekking tot hun werk: *‘We hebben wel eens van die dingen waarvan je denkt “Hoe kom ik daar nou aan?”’. Dan ga je gewoon daar kijken. Als je niet weet waar te zoeken, begin je daar.’*, aldus een beleidsmatig ondersteuner. Andere gebruiksmogelijkheden waarmee PKN wordt geassocieerd zijn de kenniskaartfunctie om deskundige collega's te kunnen vinden en raadplegen en de open en gesloten discussiefora waarop kennis kan worden gehaald bij tot dan toe onbekende collega's.

PKN wordt gezien als een geautomatiseerd naslagwerk ter ondersteuning van parate kennis. Ook wordt gewezen op de archieffunctie van PKN. Deze functie wordt van belang geacht voor de ontwikkeling en verdere professionalisering van het politievak en is ook één

van de doelen van het Kennisnetwerk, namelijk een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de discipline ‘politiekunde’.

Een deel van de geïnterviewden die PKN-gebruiken, wijst op de korpsoverstijgende functie van PKN. PKN wordt geassocieerd met (de mogelijkheid van) meer standaardisatie en eenduidigheid in het politiewerk.

Ongeveer de helft van de geïnterviewde politiemensen heeft negatievere associaties bij PKN. Het gaat hier zowel om niet-gebruikers als om gebruikers. Deels op basis van slechte ervaringen, maar deels ook op basis van vooronderstellingen brengen zij negatieve aandachtspunten en gebruikaspecten van PKN naar voren. Het gaat om gebruiks-onvriendelijkheid met betrekking tot het zoekproces, onoverzichtelijkheid van de kennisbank, een beperkte toepasbaarheid van de kennis in de praktijk, de actualiteit en het onderhoud van kennis. Deze aspecten komen in volgende paragrafen uitgebreid aan de orde.

De kennis op PKN zou niet altijd overeenkomen met kennis die elders te vinden is. Het afstemmen van kennis op landelijk niveau laat volgens sommigen soms te wensen over. Een onderzoeker geeft als voorbeeld de afstemming tussen PKN en ABRIO: *‘Kennis en informatie op PKN worden niet altijd conform ABRIO aangeleverd. Dat maakt het werken lastig. Zo ontstaan doublures.’*

Het is de gebruikers niet altijd duidelijk waar de meest valide of meest actuele kennis te vinden is. Dit is niet zo zeer een knelpunt binnen PKN, maar in de afstemming tussen de inhoud van PKN en andere (digitale) bronnen. Het feit dat kennis soms op meer plaatsen te vinden is, leidt tot onduidelijkheid over de status en actualiteit van kennis. Er wordt in dit verband gewezen op het lange valideringstraject van kennis binnen PKN. Het zou lang duren voordat kennis gevalideerd in de kennisbank te vinden is.

Een laatste associatie, die ook met het gebruik van PKN te maken heeft, maar een andere strekking heeft dan de hiervoor genoemde aspecten, is het beperkte en (te) vrijblijvende gebruik van PKN. In verhouding tot de investeringen die zijn gedaan in PKN vinden enkelen het gebruik ervan nog te vrijblijvend binnen de politieregio’s, maar ook binnen de politieopleidingen. Studenten van de Politieacademie wijzen erop dat er nauwelijks of geen aandacht is voor PKN in het onderwijs: *‘Het is nooit echt in beeld gebracht, jammer. Je moet het toevallig horen van een medestudent.’*

Wat opvalt, is dat PKN niet op eenduidige wijze wordt gedefinieerd door de politiemensen in het veld. Sommige mensen rekenen applicaties die door PKN worden gefaciliteerd ook tot PKN. Een voorbeeld hiervan is de Politie Suite Handhaving-Vreemdelingen (PSH-V), het bedrijfsprocessen systeem van de vreemdelingenpolitie waarin directe links naar PKN zijn opgenomen. Bepaalde naslagwerken en applicaties die wel van het Kennisnetwerk afkomstig zijn, worden weer niet tot PKN gerekend - zo wordt Bromtotaal niet als onderdeel van PKN gezien. Naslagwerken die enkel door PKN worden gedistribueerd, zoals Stapel & de Koning, worden vrijwel nooit als onderdeel van PKN beschouwd.

Geconcludeerd kan worden dat de vraag naar associaties met PKN een goede indruk geeft van de diversiteit aan houdingen en attitudes ten aanzien van en ervaringen met PKN. In de rest van dit hoofdstuk komt een groot aantal aspecten dat hier kort is aangestipt, op andere plekken opnieuw naar voren.

6.3 Positie van PKN ten opzichte van andere bronnen

Politiemensen hebben veel verschillende kennis- en informatiebronnen tot hun beschikking. Om het gebruik van PKN in een context te kunnen plaatsen, is gevraagd naar de positie van PKN ten opzichte van andere (kennis)bronnen. Hiervoor is de volgende stelling gebruikt: *‘Ik haal mijn kennis liever elders dan op PKN.’* Er is uitgegaan van de bronnen die de

politiemensen zelf hebben genoemd. Dit zijn niet altijd kennisbronnen zoals deze elders in dit onderzoek zijn gedefinieerd (zie § 1.4).

Uit de reacties blijkt dat veel PKN-gebruikers PKN vaak niet als eerste en enige kennisbrongebruiken. PKN is vaak één van de bronnen die worden geraadpleegd tijdens een zoektocht: *‘Heel vaak begin je met informatie verzamelen op het regionale Intranet. Daar zie je dat het onderwerp redelijk afgebakend is. Vaak stap je dan door richting PKN, om daar de breedte in te kunnen gaan, om relevante zaken te zoeken of aanknopingspunten te vinden om verder te zoeken. Het is altijd een onderdeel in de keten om te gaan zoeken.’*, aldus een onderzoeker uit Amsterdam. Ongeveer een kwart van de geïnterviewden start net als deze onderzoeker op het eigen regionale korpsnet of Intranetten van andere (omringende) korpsen. Het Intranet van Utrecht is meer keren genoemd als startpunt bij een zoektocht naar kennis.

Wanneer men niet weet waar te (beginnen met) zoeken, wordt wel dikwijls PKN-gebruikt om aanknopingspunten te vinden. Een aantal geïnterviewde gebruikers ziet PKN als basisbron voor afspraken en procedures. De basisprincipes zouden erin verwoord zijn.

Anderen, vooral niet-gebruikers, kiezen het Internet als ze niet precies weten waar ze bepaalde kennis kunnen vinden, vanwege het eenvoudige gebruik van zoekmachines met geavanceerde zoekopties. Bij de zoekmogelijkheden van PKN worden in dit verband grote kanttekeningen geplaatst (zie ook § 6.4).

Wanneer mensen gerichte kennisvragen hebben, bijvoorbeeld over een wetsartikel en ze weten ongeveer waar te zoeken, geven ze aan meer specifieke (gerichte) bronnen te gebruiken. Veel van de geïnterviewden raadplegen dan een mondelinge bron in de vorm van een directe collega of bekende deskundige op het desbetreffende gebied: *‘Er is heel veel contact met collega’s onderling. Collega’s vinden het prettig om van jou of van mij informatie te krijgen en niet van dat televisiekastje. Men kan het wellicht wel weten te vinden, maar er is toch een grotere behoefte om het zelf te komen halen.’* (medewerker wijkteam).

Ook geven mensen aan, in tegenstelling tot de bevindingen uit de observaties en de survey, bij gerichte kennisvragen regelmatig schriftelijke bronnen te raadplegen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het Wetboek voor Strafrecht of het Zakboek voor de hulpofficier. Een aantal geïnterviewden heeft een voorkeur voor het ouderwetse papieren wetboek, omdat men dit nu eenmaal gewend is of omdat een wetboek makkelijker doorgebladerd kan worden. Anderen gebruiken echter de digitale versie van Stapel & de Koning. Het gebruik hiervan wordt bovendien aangemoedigd doordat op veel afdelingen de papieren wetboeken niet meer worden aangevuld.

Studenten van de Politieacademie geven aan naast Intranet, Stapel & de Koning en Internet andere digitale bronnen te gebruiken zoals Juras via Blackboard. Ook zien enkelen van hen tijdschriften als ‘Blauw’ en ‘Knooppunt’ als kennisbronnen. Medewerkers van een meldkamer geven aan ook Infopol regelmatig te raadplegen.

De geïnterviewden blijken allerlei verschillende bronnen te gebruiken. Het lijkt erop dat men veelal uit gewoonte of routine bronnen gebruikt die men al gebruikte voordat PKN bestond. PKN is nog relatief nieuw en (nog) niet goed ingeburgerd. De keuze voor een type kennisbron lijkt voor een groot deel bepaald te worden door het gebruiksgemak en de snelheid waarmee informatie kan worden opgezocht. Een niet-gebruiker verwoordt dit als volgt: *‘Ik gebruik andere bronnen niet liever, maar ik kies wel voor de gemakkelijkste en de snelste weg. Omdat ik het (lees: PKN) niet ken, kost het me te veel tijd om iets op te zoeken. Als ik met een dossier bezig ben en ik moet iets opzoeken, pak ik een wetboek of vraag ik een collega.’* Kennisbronnen moeten snel voorhanden zijn en er moet gemakkelijk mee te werken zijn.

Op veel rechercheafdelingen en op een meldkamer blijken ‘eigen’ sites te worden samengesteld, op Intranet of in de vorm van een map op een gezamenlijke schijf, met allerlei hyperlinks, formulieren, protocollen en andere documenten die door politiemensen in het korps kunnen worden geraadpleegd. In sommige gevallen zijn delen hiervan of specifieke formulieren hierbinnen afkomstig van PKN. Deze eigen sites wordt gezien als service van de (specialistische) afdeling voor andere politiemensen in het korps. De kennis wordt immers (alvast) verzameld en toegankelijk gemaakt. Het onderhouden van deze eigen sites lijkt voornamelijk ingegeven te worden door (vermeend) gebruiksgemak; men wil service bieden aan collega’s. Een rechercheur illustreert dit: *‘Een diender kan in een kort tijdsbestek allerlei formulieren en dergelijke ophalen, die vaak ook op PKN staan. Maar bij ons op de site is het allemaal ‘clickable’. Mensen kunnen er kijken en het er zo afhalen.’* Per afdeling hoeft er zo maar één persoon te zijn die PKN raadpleegt. Er wordt aangegeven dat het zoeken in het eigen systeem veel makkelijker is dan het zoeken op PKN. Ook wordt aangegeven dat dit minder tijd kost, omdat de verbinding met PKN vaak traag is.

De functie van politiemensen lijkt van invloed op de voorkeur voor een bepaald type kennisbron. De geïnterviewde politiemensen uit de basispolitiezorg beperken zich voornamelijk tot mondelinge bronnen, het wetboek (digitaal dan wel schriftelijk) en Intranet. Een specialist heeft over het algemeen meer tijd om zaken achter zijn computer uit te zoeken dan een gebiedsgebonden politieagent die een groot deel van de dag op straat rondbrengt. Op de ervaringen met het gebruik van PKN wordt in de volgende paragraaf verder ingegaan.

6.4 Ervaringen met PKN-gebruik

In deze paragraaf wordt ingegaan op de vragen: *‘Wat zijn de ervaringen met het gebruik?’* en *‘Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?’* Gevraagd naar associaties noemen politiemensen al veel ervaringen met gebruik van PKN. De ervaringen met PKN lopen eigenlijk als een rode draad door de gesprekken heen. Om een oordeel te krijgen over gebruikaspecten is tijdens de interviews tevens de stelling voorgelegd: *‘Ik ben inhoudelijk tevreden met wat ik op PKN vind.’* Aan niet-gebruikers is gevraagd of het niet-gebruik voortkomt uit een negatieve ervaring met PKN of dat zij andere redenen hebben om PKN niet (meer) te gebruiken. De gebruikservaringen worden beschreven aan de hand van de volgende inhoudelijke categorieën: Actualiteit, betrouwbaarheid, volledigheid, toegankelijkheid & tijdigheid en de toepasbaarheid van kennis. Deze aspecten worden ook door PKN zelf gezien als criteria waaraan kennis moet voldoen.⁴⁹

Actualiteit

De geïnterviewden vinden actualiteit een belangrijk aandachtspunt. Het is volgens hen van belang dat de kennisbank regelmatig wordt opgeschoond en wordt bijgehouden. Er worden voorbeelden gegeven waaruit blijkt dat de kennis op PKN niet altijd ‘up to date’ is. Zo geeft een medewerker van de vreemdelingenpolitie dat een wetswijziging die al in werking was getreden, nog niet op PKN te vinden was. Een ander voorbeeld is de nog in guldens vermelde energieprijzen.

Met betrekking tot de actualiteit schuilt er een risico in het feit dat een groot aantal mensen formulieren of andere informatie van PKN afhaalt en vervolgens op Intranet of een eigen computer zet. Hierdoor kan verouderde kennis worden gebruikt, omdat men niet teruggaat naar de oorspronkelijke bron.

⁴⁹ Zie onder andere het Ondernemingsplan 2002 van PKN.

Al eerder werd aangegeven dat het lange valideringstraject moeizaam lijkt te combineren met het aanbieden van actuele informatie.

Betrouwbaarheid

Ook de betrouwbaarheid en validiteit van PKN worden belangrijk gevonden. Men wil ervan kunnen uitgaan dat de kennis op PKN betrouwbaar is. Iemand geeft aan dat PKN juist geraadpleegd wordt om discussies te beslechten: als de meningen verdeeld zijn ergens over, wordt PKN geraadpleegd om te achterhalen hoe het feitelijk zit. De validiteit wordt hier dus hoog geacht. Binnen één regio wordt in dit verband expliciet aangegeven dat het valideringssysteem dat PKN hanteert, vertrouwen biedt: Het biedt zekerheid dat de informatie betrouwbaar is. Voor een vreemdelingspecialist is de betrouwbaarheid van informatie juist een reden om Politie Kennis Net te raadplegen. De processen zijn daar te vinden.

Andere respondenten, ook binnen deze regio's, zijn kritischer over de betrouwbaarheid van kennis op PKN. Zo vond een gebruiker op PKN een formulier, waarin naar een verkeerd wetsartikel werd verwezen. Hoewel hij dit meldde bij de contactpersoon van PKN, heeft het formulier er twee jaar opgestaan.

Volledigheid

De kennisbank is volgens geïnterviewden (nog) niet uitputtend of voldoende toereikend om PKN als enige kennisbron te gebruiken. Over bepaalde onderwerpen is er veel te vinden, over andere juist weinig. Rechercheurs vinden vaak dat PKN veel kennis biedt. De vulling van het domein milieu zou volgens een specialist sterk achterlopen bij andere domeinen.

Binnen de kennisbank zouden, om het zoeken te vereenvoudigen, verwijzingen naar kennis die op meer plaatsen relevant is, beter kunnen. De vreemdelingenpolitie gebruikt bij het invullen van formulieren bijvoorbeeld afkortingen van landennamen, die te vinden zijn onder het domein verkeer & vervoer. Anderen geven ten slotte aan behoefte te hebben aan meer landelijke standpunten en centrale richtlijnen voor de uitvoering van het politiewerk binnen de korpsen. Ze zouden deze graag op PKN zien.

Met betrekking tot de volledigheid wordt ook gewezen op de tijd die het duurt tot kennis beschikbaar is op PKN. Een rechercheur geeft aan dat hij dikwijls een mededeling op zijn scherm krijgt 'nog niet geïmplementeerd': *'Het zou gebruiksvriendelijker zijn als er een suggestie bij zou staan waar je dan wel terecht zou kunnen voor de gevraagde informatie.'* Een ander punt is dat kennis uit de praktijk volgens sommigen niet voldoende wordt opgenomen in de kennisbank. De suggestie wordt gedaan dat specialisten uit het veld meer betrokken kunnen worden bij de vulling van PKN, zodat praktijkkennis snel wordt opgenomen in de databank. Het Kennisnetwerk zou hier een actievere rol in kunnen spelen.

Toegankelijkheid en tijdigheid

Het zoeken op PKN wordt door een aantal mensen lastig gevonden. *'Alleen het terugvinden en opzoeken vind ik heel erg lastig, onduidelijk. Ik ben heel lang bezig, voordat ik echt iets heb waar ik naar op zoek was. Ik kom wel een heleboel interessante dingen tegen onderweg, waarvan ik dacht: "Oh, staat dat er ook op!" Maar ik vind het heel erg onduidelijk, dus daarom gebruik ik het bijna nooit.'*, aldus een rechercheur.

Een expert wijst in dit verband erop dat een kennisbank toegankelijker is als de navigatiestructuur is gebaseerd op de inhoudelijke taken in plaats van op kennisdomeinen. In de praktijk hoort kennis immers 'als een pakketje met verschillende onderwerpen' bij een taak.

Het zoeken met de zoekmachine zou volgens geïnterviewden veel tijd kosten en niet altijd bruikbare treffers opleveren. Het komt volgens hen geregeld volgens dat meer dan één

zoekterm moet worden gebruikt om te vinden wat men zoekt. Hier ontbreekt in sommige functies en situaties de tijd voor, bijvoorbeeld in een meldkamer: *‘Als het in de meldkamer gebruikt moet worden, dan moet je in één of twee klikken zijn waar je wezen moet.’* Logische afkortingen zouden niet worden herkend en er wordt gewezen op de te grote gevoeligheid van zoektermen: *‘Typ je ‘achtervolging’, krijg je bij wijze van spreke 800 hits en niet de goede, terwijl je bij ‘achternvolgen’ meteen de juiste treffer hebt.’*

Toepasbaarheid van kennis

Politie mensen die zich bezighouden met het doorgeven van kennis aan uitvoerende politie mensen, bijvoorbeeld in de meldkamer, vinden de informatie op PKN soms omslachtig. De kennis zou volgens hen meer moeten worden beperkt tot de kern van het verhaal:

‘Wanneer ik de term GRIP invoer, wil ik niet eerst een wollig verhaal krijgen over de rampenbestrijding en zo, maar moet ik direct in de opschalingsprocedure zitten.’, aldus één van hen. In beknopte termen zou duidelijk moeten worden gemaakt wat er van de politie mensen in een bepaalde situatie wordt verwacht. Vervolgens kan via verwijzingen meer (achtergrond)informatie worden verkregen. De werkprocessen vormen volgens hen een belangrijk uitgangspunt om de kennis meer toegesneden en toepasbaar te maken voor de politiepraktijk.

Binnen de vreemdelingentaak klinkt juist tevredenheid door over de toepasbaarheid van de kennis op PKN. De vreemdelingenpolitie gebruikt een bedrijfsprocessensysteem, de Politie Suite Handhaving–Vreemdelingen, waarin twee helpfuncties zijn geïntegreerd; PKN voor (juridische) achtergrondinformatie over het desbetreffende werkproces en een praktische helpfunctie voor de invulling van het scherm.

Verder wordt opgemerkt dat het bewaren van ingevulde formulieren van PKN niet altijd lukt. Formulieren dienen eerst te worden gedownload op de eigen computer om daarna ingevuld en bewaard te worden. Deze tussenstap neemt meer tijd in beslag.

6.5 Redenen voor gebruik en factoren van invloed

6.5.1 Redenen voor (niet-)gebruik

Genoemde redenen om PKN niet te gebruiken

Onbekendheid met PKN blijkt een belangrijke reden te zijn waarom PKN niet wordt gebruikt. PKN blijkt bij sommigen geheel onbekend. Anderen zijn wel op de hoogte van het bestaan ervan, maar kennen de mogelijkheden erin niet voldoende. Dit laatste maakt dat het te veel tijd kost om informatie op PKN op te zoeken. Men kiest dan liever de makkelijkste of bekende weg en raadpleegt een collega of een al eerder gebruikte bron.

Een andere reden waarom PKN niet wordt gebruikt, is dat wordt aangegeven dat er in veel gevallen routinematig wordt gewerkt en op ervaring wordt afgestaan. *‘Ik denk dat een heleboel politie mensen werken volgens een bepaald stamien. Dat is jaren zo gegaan, dat gaat jaren zo goed en daar worden ze jaren niet op gecorrigeerd. Dus waarom zou ik gaan kijken of ik het goed doe? Ik doe het al jaren zo.’*, aldus een onderzoeker met specialistische taken. Daarbij speelt tijdsdruk een rol en het is makkelijk om geen moeite te hoeven doen om meer kennis te vinden.

Een andere veel genoemde reden is het grote digitale kennis- en informatieaanbod.

Geïnterviewden geven aan dat de tijd om al die verschillende bronnen te leren kennen en te gebruiken, ontbreekt.

Tijdsdruk en tijdgebrek worden vaak als redenen genoemd om kennisbronnen als PKN niet te gebruiken. De ervaren tijdsdruk lijkt samen te hangen met de functie die iemand bekleedt. In de meldkamer en bij de medewerkers werkzaam op straat is het belangrijker dan bij

medewerkers met een bureaufunctie dat kennis snel voor handen is. Zo geeft een beleidsmedewerker aan: *‘Wij werken allemaal achter een terminal. Als we dingen uit te zoeken hebben, hebben we er ook de tijd voor. De collega op straat die even langskomt, moet snel iets kunnen vinden, anders kijkt hij er nooit meer naar.’*

Een groot deel van de geïnterviewden geeft redenen die te maken hebben met ervaren gebruiksongemakken. Het zoeken binnen PKN zou te lang duren en te weinig opleveren (zie § 6.4 ‘Toegankelijkheid’). Er wordt opgemerkt dat verwijzingen naar PKN moeilijk vindbaar zijn op de korpsnetten en de soorten kennis op PKN zijn volgens sommigen niet omvattend genoeg. Zo zouden medewerkers van een meldkamer graag meer protocollen in de kennisbank vinden (zie § 6.4 ‘Toepasbaarheid’) en een student van de Politieacademie meer over de toepassing van specifieke wetgeving: *‘Wat je wel ziet is dat er wel een behoefte is aan de uitleg en toepassing van wetgeving. De wetgeving is heel zwart-wit, maar de toepassing ervan is een groot grijs gebied. Je vindt daar relatief weinig van. Een gedeelte vind je op PKN, maar dat is niet zaligmakend.’* Andere studenten zijn het met dit laatste overigens niet eens, zij vinden dat PKN juist context biedt bij wetgeving.

Genoemde redenen om PKN te gebruiken

De geïnterviewden geven aan PKN om verschillende redenen te gebruiken. Er wordt gewezen op het grote aanbod van PKN en de verschillende soorten kennis die PKN biedt. In de databank zijn zowel basisprincipes opgenomen, als uitgebreidere achtergrondinformatie. Studenten van de Politieacademie geven aan PKN te gebruiken omdat er politiespecifieke kennis te vinden die elders, bijvoorbeeld op Internet, niet te vinden is.

PKN wordt gebruikt als startpunt bij het vinden van kennis. Het biedt aanknopingspunten voor verder zoeken. Het heeft wat dat betreft volgens enkele geïnterviewden een startpagina-functie.

Ook wordt PKN, door studenten maar ook door politiemensen uit de korpsen, gebruikt om specifieke kennisvragen vanuit een andere invalshoek te benaderen, om regiospecifieke bronnen mee te vergelijken: *‘Het korpsnet biedt echt informatie vanuit het korps en de handelwijzen verschillen ook per korps. Als je wilt vergelijken, dan switch je tussen PKN en het korpsnet. Dat is de wijze om voor jezelf echt informatie tot je te nemen. (...) Het algemene staat dan op PKN en het regiospecifieke op het korpsnet.’*

Gebruik van PKN wordt ook gezien als een vorm van standaardisatie. Gebruik ervan zou kunnen bijdragen aan eenduidigheid van handelwijzen binnen de Nederlandse politie. Andere genoemde redenen zijn dat de kennis snel raadpleegbaar is en dat de (wet)kennis actueel is. Vanuit de vreemdelingenpolitie is ten slotte opgemerkt dat PKN wordt gebruikt omdat het de enige plaats is waarop de bedrijfsprocessen te vinden zijn.

6.5.2 Bevorderende en belemmerende factoren

Na in te zijn gegaan op de genoemde redenen voor gebruik, worden hier factoren beschreven die volgens de geïnterviewden het gebruik van PKN bevorderen of juist belemmeren.

Tijdens de groepsinterviews is in algemene termen gevraagd naar bevorderende en belemmerende factoren die van invloed zijn op het PKN-gebruik. Daarnaast is een aantal stellingen voorgelegd met factoren, waarvan werd verondersteld dat deze mogelijk van invloed kunnen zijn op het gebruik. Het gaat om onbekendheid met PKN, stimuleren van gebruik, het verplicht stellen van gebruik, de behoefte aan kennis, integratie Intranet en PKN. Deze thema's worden achtereenvolgens besproken.

Onbekendheid met PKN

Met betrekking tot de (on)bekendheid is de volgende stelling voorgelegd: *‘Een te groot deel van de politiemensen kent PKN niet’*. De meeste gebruikers en niet-gebruikers zijn het met de stelling eens. Dat een groot deel van de politiemensen PKN niet kent, zou bijvoorbeeld blijken uit reacties van collega’s in de korpsen of uit vragen die gesteld worden door andere afdelingen: *‘Laat ik het zo zeggen, ik heb nog nooit een collega gehoord, van goh, dan moet je even op PKN gaan zoeken! Of dat ze me vragen: “Heb je al op PKN gekeken? Daar kun je de informatie van afhalen!”’* (medewerker basispolitiezorg). Het valt een onderzoeker op *‘dat we ontzettend veel worden gebeld door collega’s die een probleem hebben met een digitaal iets. Dan vraag ik of ze al op PKN gekeken hebben en wijs ze erop dat het er is. (...) Het zijn vaak mensen uit de wijkdienst, de uniformdienst, die er amper gebruik van maken.’* Onder de geïnterviewde niet-gebruikers zaten ook twee mensen die PKN nog nooit hadden gezien.

Naast onbekendheid van PKN is onbekendheid met de mogelijkheden binnen PKN ook als belemmering aangemerkt (zie § 6.5.1). Gebruikers uit Zeeland zijn van mening dat iedereen die zijn beroep serieus neemt, de vakbladen bijhoudt en een professionele houding heeft, in principe van het bestaan van PKN af zou moeten weten. Ook anderen geloven niet dat PKN nog onbekend is. Ze denken dat de meeste mensen PKN wel kennen, maar vragen zich tegelijkertijd af hoeveel mensen er feitelijk met PKN werken.

Kennisbehoefte

Ook is de respondenten gevraagd naar de behoefte aan kennisbronnen, zoals PKN, bij de uitvoering van werkzaamheden. De volgende stelling is hiervoor gebruikt: *‘De meeste politiemensen hebben zo veel ervaring in hun werk dat ze maar zelden kennis uit andere bronnen nodig hebben om hun werk goed te doen.’*

Hoewel de geïnterviewden zeggen veel kennis paraat te hebben, vooral als ze lang op hetzelfde terrein bezig zijn, vinden ze in het algemeen toch dat ze regelmatig kennis uit andere bronnen nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. De meest genoemde argumenten hiervoor zijn dat de eigen kennis nooit volledig is, dat er regelmatig nieuwe ontwikkelingen zijn en dat kennis aan veroudering onderhevig is. Ook wordt erop gewezen dat de eigen kennis niet onfeilbaar is. Een teamleider van de recherche brengt dit in verband met PKN-gebruik: *‘Ik deel de stelling eigenlijk niet, dat we zelf de kennis al hebben en dat je het dus niet nodig hebt. Ik ben van mening dat het juist een gigantische valkuil is om zo te redeneren. Ik geloof dat wij kennis en ervaring hebben, maar of dat de ware kennis of ervaring is, is maar de vraag. Bij ons in Kennemerland in ieder geval, bij de onderzoeken waar ik leiding aan geef, beogen wij vanuit de leiding om juist wel PKN te gaan gebruiken om daar een eerste start mee te maken.’*

Volgens de politiemensen in opleiding is het belangrijk om kennis te blijven verifiëren. Er zijn overigens ook geïnterviewden die het eens zijn met de stelling. Ze geven drie verschillende redenen: Ten eerste wordt aangegeven dat men op basis van opgedane kennis en ervaring ver komt (zie ook § 6.5.1). Routinematige handelingen worden op de automatische piloot uitgevoerd. Ten tweede wordt de grote differentiatie van het politiewerk als reden genoemd. Binnen de politieorganisatie bestaan veel mogelijkheden om moeilijke taken over te dragen aan specialistische afdelingen. Ten derde zijn er ook politiemensen van wie de prioriteit niet bij digitale kennisbronnen ligt, zoals een gebiedsgebonden medewerker aangeeft: *‘Als ik ’s morgens mijn computer opstart, is het niet mijn belangrijkste doel om naar PKN te gaan. Als ik opstart, start ik Outlook op om te kijken hoeveel mailtjes ik heb, ik zet BPS op want daar moet ik mijn werk mee doen en vaak Intranet. Dat gaat ook om het laatste nieuws. Dan houdt het op.’*

Stimuleren van PKN-gebruik

Een andere factor die mogelijk van invloed is op het gebruik van PKN, is het stimuleren van het gebruik van het kennisnet. Over het algemeen vinden de geïnterviewden dat gebruik van PKN nauwelijks wordt gestimuleerd binnen de korpsen. Het stimuleren blijft beperkt tot algemene mededelingen op Intranet of in een e-mail, een informatiestand van PKN op themadagen of door een link naar PKN op Intranet.

Er wordt een beperkt aantal voorbeelden gegeven waaruit blijkt dat PKN-gebruik wel wordt gestimuleerd. Een teamleider van de recherche uit Kennemerland geeft bijvoorbeeld aan hoe dit binnen zijn afdeling gebeurt: *‘Bij het uitvoeren van de opdrachten door de tactisch coördinatoren geven we standaard mee dat PKN kan helpen bij het vinden van formulieren of de juiste aanpak voor bijvoorbeeld het uitzetten van een buurtonderzoek. Ook in discussies vraag ik mensen: “heb je daar al eens gekeken?”’*. In de regio Zeeland is ter standaardisatie binnen de regionale rechercheafdeling de afspraak gemaakt PKN te gebruiken als kennisnet. Een medewerker van een wijkteam uit Brabant-Zuid-Oost geeft ten slotte aan als collega’s met vragen bij hem komen, er samen naar te kijken: *‘Dan ben je er zelf mee bezig en je kunt het een ander laten zien.’*

De stelling *‘De korpsleiding moet het gebruik van PKN meer stimuleren’* levert verschillende reacties op. Er wordt aangegeven dat het stimuleren van gebruik van PKN door de korpsleiding alleen niet voldoende is. Het creëren van draagvlak aan de basis voor het gebruik van een dergelijke kennisbron, is volgens gebruikers en enkele niet-gebruikers belangrijker. Leidinggevendenden kunnen bijvoorbeeld wel collega’s concreet wijzen op PKN bij de uitvoering van taken.

Het (opnieuw) onder de aandacht brengen van PKN en vooral het nut en de mogelijkheden voor de praktijk duidelijk maken, lijkt niet-gebruikers zinvol. Door een gebruiker wordt gewezen op de gebrekkige introductie van PKN. Dit relateert hij aan de mate waarin de kennisbank was ontwikkeld: *‘Ik denk dat de opleiding en de introductie tekort zijn geschoten. Wat ik ook denk, is dat het in een heel snel tempo gevuld is om iets te kunnen laten zien. Dat idee heb ik. Eigenlijk hadden ze een compleet systeem inclusief gevalideerde, goed uitgewerkte informatie moeten hebben of ze hadden beter een half jaar of een jaar kunnen wachten en dan introduceren, maar op een goede manier. Dan hadden denk ik al heel veel mensen er meer plezier en interesse in gehad. Want als iemand iets inderdaad niet kan vinden, haakt hij na twee keer af en heeft dus z’n oordeel over Politie Kennis Net geveld.’*

Een aantal politiemensen raakt tijdens de interviews enthousiast om PKN eens te gaan bekijken. Van het aanbrengen van een duidelijke link of een snelkoppeling naar PKN vanaf het bureaublad zou ook een stimulerende werking kunnen uitgaan. Hierbij wordt de kanttekening geplaatst dat uiteindelijk gebruik toch vooral van persoonlijke motivatie zal afhangen.

Door veel politiemensen wordt verondersteld dat het gebruik van PKN de komende jaren zal toenemen omdat de nieuwe generatie politiemensen er in de opleiding mee leert werken en het daarna als vanzelfsprekend zal blijven gebruiken. De studenten van de Politieacademie geven echter aan dat het niet zo is dat ze PKN-gebruik met de paplepel ingegoten krijgen. Het stimuleren van gebruik laat volgens de studenten juist te wensen over: *‘Ik heb bijna geen enkele leraar die zegt: ‘Ga daar eens zoeken.’ Je wordt niet gestuurd. Je moet het zelf uitvinden of toevallig horen van een medestudent.’ ‘Het is nooit echt van “op PKN kan je dit en dat vinden”’, aldus een andere student.*

Verplicht stellen van gebruik

Over het verplicht stellen van PKN-gebruik zijn de meningen verdeeld. Tegenstanders noemen verschillende argumenten. Ze willen andere bronnen kunnen raadplegen, in plaats van of naast PKN; de mogelijkheden voor het raadplegen van PKN op straat zijn te beperkt; PKN zou (nog) niet toereikend zijn qua vulling en kwaliteit. Er wordt ook gewezen op de te grote verschillen tussen de politieregio's, waardoor het verplicht stellen van één landelijk uniform systeem onwenselijk is. *'Op PKN staan procedures van hoe je om moet gaan met illegale vuurwapens. Daarin staat bij een stap dat je terecht kunt bij het Regionaal Bureau Wapens & Munitie. Maar als dat er (in jouw regio) niet is, loopt je vast in de procedure.'*, aldus een onderzoeker.

Het stellen van prioriteiten op basis van capaciteit zou de totstandkoming van uniforme richtlijnen bemoeilijken. Ook hebben sommigen in meer algemene zin aversie tegen computergebruik. Verplicht stellen druist ten slotte in tegen de autonomie van de politiefunctionaris. Een medewerker uit een wijkteam illustreert dit: *'Dan strijk je politiemensen tegen de haren in. Je moet mij niet vertellen dat ik dat moet doen.'*

Anderen staan positiever tegenover het verplicht stellen van gebruik van PKN. Zij verwachten dat hierdoor de kwaliteit en de uniformiteit van het politiewerk worden bevorderd. Er worden wel allerlei voorwaarden gesteld: PKN zou gebruiksvriendelijker moeten zijn; er dient landelijk overeenstemming te zijn over werkprocessen en procedures die nageleefd moeten worden, de regelingen op PKN moeten aansluiten bij de inrichting en organisatie van de regiokorpsen, PKN dient goed gevuld en actueel te zijn.

In veel korpsen wordt van bronnen als wetboeken en de Politie Almanak geen papieren versie meer aangeschaft, waardoor men min of meer genoodzaakt is om (deze bronnen via) PKN te raadplegen.

Anderen zouden niet zozeer gebruik van PKN willen verplichten, als wel het gebruik van vaste protocollen. Wellicht vloeit daar dan frequenter gebruik van PKN uit voort.

Medewerkers van een meldkamer menen dat het verplicht doorlopen van procedures de kwaliteit van het politiewerk bevordert.

Eén voorportaal

Een manier om het gebruik van PKN te stimuleren is de één-loket-gedachte. In de regio Brabant-Zuid-Oost is een pilot uitgevoerd om PKN en het regionale korpsnet op elkaar af te stemmen. Door de regio wordt regiospecifieke kennis ingevoerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van de structuur van PKN. Er is hier als het ware sprake van een generiek kenniswarenhuis met een regiospecifieke schil.

Sommigen hebben liever zelf de keuze hoe ze bij kennisbronnen komen of zijn bang dat de regiospecifieke kennis en informatie ondergesneeuwd raken op het moment dat een landelijke kennisbank als voorportaal voor kennis gaat dienen. De regiospecifieke en landelijke kennis zouden goed naast elkaar dienen te worden gezet. Een student van de Politieacademie reageert op het voorportaal idee: *'Daar ben ik het niet mee eens. Het hele korpsnet-gebeuren werkt net als de gordel die je om je middel hebt; dat zijn de hulpmiddelen die je direct nodig hebt: directe kennisgeving, actualiteiten, veranderingen en briefings. Dat vind je daar allemaal. Om dan het één voor het ander te stellen, dat is net als het paard achter de wagen spannen: dat heeft geen zin. Haal de verdiepingen uit het korpsnet en zet dat op PKN. Dan word je verplicht om het te gaan gebruiken.'*

Anderen staan positief tegenover de één portaal gedachte, de één-loket-gedachte. De voornaamste reden hiervoor is dat het de grote hoeveelheid digitale kennis die de politiefunctionaris ter beschikking staat door bundeling overzichtelijker zou maken. Een onderzoeker meent het volgende: *'Ik zie het voordeel wel. Je hebt nu inderdaad heel veel losse*

kleine winkeltjes. Ik vind zelfs onze eigen Intranetsite en alles eromheen ook een wirwar om te zoeken voordat je eindelijk iets hebt. En als PKN dat ook heeft, is dat voor mij natuurlijk een nog grotere wirwar. Dat versterkt elkaar ook wel. Ik hoor mezelf ook regelmatig hardop schelden als ik iets niet kan vinden, waarvan ik vind dat ik het wel zou moeten kunnen vinden. Dus ik vind het een heel goed idee om via één portaal ergens te komen, dat is de kennis.'

Ook wordt er op gewezen dat een dergelijk portaal de toegankelijkheid van kennis kan vergroten. Het kan de hoeveelheid stappen die nodig zijn om specifieke kennis te raadplegen, beperken.

In Zeeland is binnen de geïnterviewden algemene consensus over het te voeren beleid dat regionale kennis- informatievoorziening uitgekleeft zou moeten worden en alleen nog gecentraliseerd zou moeten worden aangeboden. Dit zou echter alleen kunnen als er sprake is van een goede vulling, goede instructie, en ondersteuning bij het gebruik.

Een beleidsmedewerker uit een ander korps ziet concrete mogelijkheden om de één loket-gedachte vorm te geven: *'In plaats van Politie Startpagina zou PKN op regioniveau de homepage of beginpagina moeten zijn. Dat zou voor elke regio moeten gelden. Een centrale, landelijke startpagina om mee te beginnen en dan de mogelijkheid om naar een eventuele regio pagina te gaan. Omkeren dus ten opzichte van hoe het nu op de meeste plaatsen is, van regionet naar PKN.'*

De houding ten aanzien van deze voorportaalgedachte lijkt afhankelijk van de soort functie die de politiemensen hebben. Zo staan rechercheurs er positiever tegenover dan gebiedsgebonden medewerkers.

De landelijke kennis is in Brabant-Zuid-Oost geïntegreerd met de regiospecifieke kennis. De geïnterviewden uit deze regio geven geen blijk hiervan op de hoogte te zijn. Ze hechten bovendien over het algemeen sterk aan regiospecifieke kennis en denken niet dat één geïntegreerde kennisbank haalbaar is: *'Er zijn veel verschillen, niet alleen bij procedures, die worden geleid door de afspraken in de driehoek. Wij richten ons ook veel meer op de wensen van justitie. Ik denk niet dat het daarom mogelijk is om het landelijk eenduidig te krijgen'*, aldus een medewerker basispolitiezorg.

Hybride systeem

Een andere manier van kennis integreren is integratie van operationele informatie en kennis, zoals dit binnen de Politiesuite Handhaving-Vreemdelingen het geval is. De geïnterviewden merken hierover op dat het doorklikken tussen systemen hun praktisch lijkt omdat het werkprocessen kan versnellen: *'Dat zou wel het mooiste zijn: dat je één systeem hebt, waarbij je door kunt gaan en dat je niet je informatie op tig andere plaatsen moet gaan halen. Dat is prachtig. Handig, niet in- en uitloggen, één systeem.'*

Iemand oppert in dit verband ook de mogelijkheid om vanuit BPS naar PKN door te klikken, naar checklists, protocollen en achtergrondinformatie in PKN. Anderen merken weer op wel gewend te zijn aan het open hebben van meer schermen tegelijk op de computer en vinden dit geenszins problematisch.

Kenniscultuur binnen het korps als factor

Uit de groepsinterviews komt naar voren dat er tussen de korpsen verschillen zijn in het delen van kennis. Kennis opzoeken wordt in het ene korps meer gestimuleerd dan in het andere. Ook het gebruik van kennis uit andere korpsen wordt verschillend benaderd. Een politiefunctionaris uit Zeeland illustreert dit: *'Ik heb eens een werkdocument van Twente gebruikt voor ons korps. Heb ik netjes vermeld dat daarbij gebruik is gemaakt van het werkschema uit Twente. Dat moest ik eruit laten.'* In een korps als Kennemerland wordt het zoeken van kennis elders juist gestimuleerd.

De studenten van de Politieacademie noemen digibetisme ook als factor voor beperkt gebruik: *‘Voor ons is het soms al moeilijk om iets te vinden, laat staan voor iemand die helemaal totaal niet bezig is met computers. Zij weten totaal niet hoe ze ermee om moeten gaan.’* In tegenstelling tot de bevindingen uit de survey, zou dit digibetisme vooral bij oudere politiemensen spelen. Een student merkt op: *‘Als je naar de oude dienders kijkt, dan zie je dat zij echt alleen het korpsnet gebruiken. De rest snappen ze niet en zij zijn niet zo gek op computers.’*

6.5.3 Verbetersuggesties

Respondenten is de vraag gesteld *‘Wat zou er moeten veranderen zodat u Politie Kennis Net (intensiever) gaat gebruiken?’*. De suggesties die worden gedaan ter verbetering van PKN, liggen veelal in het verlengde van de genoemde redenen om PKN niet te gebruiken en de factoren die het gebruik belemmeren.

Veel suggesties hebben te maken met de kwaliteit van (aspecten van) de kennisbank. Zo zou de zoekfunctie op PKN krachtiger moeten worden en het zoeken met behulp van zoektermen meer verfijnd.

De lay-out van PKN moet volgens sommigen eenvoudiger en overzichtelijker. Er wordt opgemerkt dat de voorpagina voor verbetering vatbaar is. De uitstraling moet beter, al vindt men de nieuwste versie een verbetering ten opzichte van oudere versies. Er moet aandacht worden besteed aan het actueel houden van de kennisbank.

Het zou ook een verbetering zijn als de praktische toepasbaarheid zou worden verhoogd. Daarbij lijkt differentiatie naar verschillende groepen gebruikers van groot belang. Voor medewerkers in een meldkamer zou dit bijvoorbeeld worden bereikt door het aanbieden van meer checklists en protocollen: *‘Het moet operationeel werkbaar zijn. Ik zie het nu als één brok naslagwerk en dat zou het niet moeten zijn. Operationeel werken met het huidige PKN is ondoenlijk.’*

Voor de politieman werkzaam op straat dient de kennis vooral beknopt weergegeven te worden: *‘Een uittrekseltje in de vorm van: dit is relevant voor de diender op straat’*. De huidige indeling maakt volgens sommigen dat de juiste informatie niet snel benaderbaar is.

Vanuit Zeeland wordt de suggestie gedaan de experts op regionaal niveau beter te laten samenwerken en afstemmen met de landelijke domeincoördinatoren. Voor dit doel zou elke regio een PKN-kennismakelaar kunnen aanwijzen die problemen, suggesties, nieuwe of aangepaste kennis en dergelijke doorgeeft aan het Kennisnetwerk.

Een enkeling wijst op het stimuleren van het gebruik van PKN door bepaalde zaken die iedereen aangaan, zoals salaris- en levensloopregelingen, enkel nog via PKN beschikbaar te stellen waardoor mensen met PKN geconfronteerd worden en het vaker gaan gebruiken. In dit verband wordt ook gewezen op het belang PKN bekendheid te geven in het onderwijs: als PKN binnen het onderwijs een vanzelfsprekendheid is, wordt het gebruik in de korpsen vanzelf groter. Binnen de politieopleidingen geven de studenten ook aan dat de leraren PKN meer moeten promoten. Volgens hen gebeurt dat nu niet of nauwelijks: *‘Als je het echt wilt aanprijzen, moet je dat bij de eerste lichting gaan doen. Want aan ons (studenten uit 7e kwartiel) wordt niet meer verteld hoe we bronnen moeten hanteren. Dat stadium zijn we voorbij.’*

Ook wordt de suggestie gedaan via Profcheck het gebruik van PKN een impuls te geven door via Profcheck te analyseren waar kennis ontbreekt en dan gestuurd via PKN in die

kennishiaten te voorzien. Ook een sterkere koppeling tussen e-learning en PKN wordt genoemd.

Andere concrete suggesties zijn het maken van snelkoppelingen naar PKN op het bureaublad, al dan niet met een begeleidende e-mail vanuit het korps ter promotie van PKN en politiemensen die de kennisbank goed kennen mondeling reclame laten maken bij interne bijeenkomsten.

6.6 Totaaloordeel

In het totaaloordeel dat de geïnterviewden geven, klinkt vaak het nut door dat PKN voor hen heeft. PKN wordt gezien als een hulpmiddel voor de praktijk. Het is een goed initiatief, een mooie start. Hoewel het totaaloordeel van velen positief is, vinden velen ook dat de kennisbank nog niet af is. Verdere ontwikkeling van PKN wordt wenselijk gevonden en ook wordt opgemerkt dat er verbeteringen nodig en mogelijk zijn. Deze verbetermogelijkheden zijn in de vorige paragraaf al aan bod gekomen. Volgens velen heeft PKN grote potentie.

Zoals in de vorige paragrafen ook bleek, zijn de meningen over PKN vaak afhankelijk van het werk dat de politiemensen doen. Zo geeft een medewerker van een meldkamer aan: *‘Voor mij is het een te snel opgeleverd product. Het had veel beter kunnen zijn. Voor de meldkamer kom ik niet verder dan een 6. Het is nog niet ver genoeg doorontwikkeld. De validatie en betrouwbaarheid laten te wensen over.’*

Ook lijkt het totaaloordeel per domein of onderwerp te verschillen. Een vreemdelingspecialist is tevreden over (de vulling van) het domein vreemdelingtaak. Hierbij is opgemerkt dat dit niet alleen te danken is aan het Kennisnetwerk, maar ook aan de bijdrage die door de vreemdelingendiensten zelf is geleverd.

Een beleidsmedewerker geeft aan dat het zoekresultaat voor verschillende onderwerpen of domeinen verschilt: *‘Ik ben ook hartstikke positief, positief kritisch. Ik doe iedere dag eigenlijk iets anders. (...) En dan krijg je in eens een vraag waar je acht maanden niet mee te maken hebt gehad en dan ga je kijken. De ene keer is het dit, de andere keer dat. Ene keer is het resultaat uitstekend, andere moment denk ik dat had er wel op moeten staan.’*

Op de stelling *‘Politie Kennis Net is onmisbaar voor de politieorganisatie.’* wordt verschillend gereageerd. Een aantal geïnterviewden geeft aan PKN niet meer te kunnen missen: Door de actualiteit van wetgeving op PKN die elders, bijvoorbeeld op het korpsnet niet gerealiseerd wordt, of in verband met de procedures die alleen daar te vinden zijn. Anderen geven aan PKN niet te kunnen missen omdat er geen alternatieven zijn. Een beleidsmedewerker verwoordt dit als volgt: *“Onmisbaar” is een groot woord, maar ik denk het eigenlijk wel ja. Daar kunnen we dingen teruggevonden krijgen. Ik denk dat het het beste is wat we momenteel hebben.’*

Van zowel de niet-gebruikers als de gebruikers zegt ook een deel dat PKN voor hen niet onmisbaar is. Zo wordt opgemerkt dat PKN waardevol is, maar vanwege de grote hoeveelheid (andere) bronnen die hen ter beschikking staan, niet onmisbaar. Een medewerker van de meldkamer vindt PKN niet onmisbaar is omdat hij het weinig gebruikt. Hij prefereert het eigen systeem.

Nut PKN

Het nut van PKN zien gebruikers vooral in de actuele kennis en procedures die op PKN te vinden zijn. PKN biedt volgens hen handvatten voor de praktijk en kan worden gebruikt als checklist of leidraad bij het uitvoeren van werkzaamheden.

Een ander aspect is dat PKN als centraal verzamelpunt van informatie wordt beschouwd, als digitaal naslagwerk. Sommigen geven aan dat het nut van PKN vooral is om achtergrondinformatie te vinden. Een rechercheur merkt op dat zij PKN belangrijk vindt *‘omdat PKN structuur in een stuk politiewerk brengt, ter vastlegging van het wijzigen van regelingen en formulieren.’*

Hoofdstuk 7 Samenvatting bevindingen zelfrapportage

In deze samenvatting worden de belangrijkste bevindingen uit deel II; de survey, nagesprekken en groepsinterviews, gecombineerd om een deel van de onderzoeksvragen te beantwoorden.

Wie gebruikt PKN en hoe vaak? Zijn er gebruikersgroepen te onderscheiden?

Drie op de vijf van de respondenten geven aan PKN geregeld te gebruiken, dat wil zeggen één of meer keren per maand. Een kwart zegt PKN één of meer keren per week te gebruiken. Eén op de twintig respondenten gebruikt de kennisbank zelfs dagelijks. Een derde van de respondenten gebruikt PKN zelden of nooit.

Het gerapporteerde gebruik tijdens de nagesprekken bij de algemene observaties komt grotendeels overeen met deze bevindingen uit de survey. Alleen de groep mensen die aangeeft PKN dagelijks of zelfs meermalen per dag te raadplegen, is ten opzichte van de survey relatief groot. Bij de survey kan er sprake zijn geweest van zelfselectie, dat vooral mensen die sterk digitaal georiënteerd zijn of die veel PKN-gebruiken de vragenlijst hebben ingevuld. De respondenten voor de nagesprekken zijn echter door de onderzoekers geselecteerd, waardoor dergelijke vertekeningen niet optreden. De overeenstemming in resultaten uit de survey en de nagesprekken wijst erop dat de zelfselectie-effecten in de survey beperkt zijn. Het is niet verwonderlijk dat het gerapporteerd PKN-gebruik bij de specifieke observaties hoger ligt dan in de survey, aangezien verondersteld PKN-gebruik hier het belangrijkste selectie criterium. Ruim twee op de vijf respondenten zeggen hier PKN dagelijks te gebruiken en bijna één op de vijf wekelijks.

Op basis van de survey kunnen verschillende *gebruikersgroepen* worden onderscheiden. In de grote korpsen wordt minder PKN-gebruik gerapporteerd dan in middelgrote en kleine korpsen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat grote(re) korpsen betere eigen kennisvoorzieningen hebben op het eigen Intranet. Het korps Zeeland telt het hoogste percentage politiemensen dat PKN geregeld gebruikt. In de korpsen Flevoland, Friesland en Haaglanden is het gebruik van PKN verhoudingsgewijs laag.

Mannen geven aan PKN gemiddeld genomen vaker te gebruiken dan vrouwen. In overeenstemming met de Media Richness Theory geven oudere politiemensen aan PKN meer te gebruiken dan jongere politiemensen.

Als gekeken wordt naar voornaamste tijdsbesteding, rapporteren politiemensen die zich voornamelijk bezighouden met rechercheactiviteiten het meeste PKN-gebruik.

Bij de mensen die zelden of nooit PKN-gebruiken, is de groep leidinggevend relatief het grootst, gevolgd door beleidsmatig ondersteunend personeel.

Overeenkomstig het verband tussen leeftijd en gebruik, gebruiken mensen met een langer dienstverband binnen de politieorganisatie of een hogere rang PKN relatief vaker dan mensen met een korter dienstverband of een lagere rang. Een verklaring hiervoor, naast de Media Richness Theory, kan zijn dat naarmate men een lagere rang heeft men meer op straat werkt en daardoor minder in de gelegenheid is PKN te raadplegen.

Er werd verwacht dat mensen die net een nieuwe functie bekleden, meer behoefte hebben aan kennis en daardoor wellicht PKN meer gebruiken dan mensen die al langere tijd dezelfde functie uitoefenen. Dit blijkt niet te kloppen, integendeel: politiemensen die het langst in hun huidige functie zijn, gebruiken PKN relatief het meest. Naast een verklaring op basis van de Media Richness Theory, kan de beperkte aandacht voor PKN in de opleiding hier een verklaring voor bieden.

Wat is de positie van PKN in relatie tot andere bronnen?

Ruim de helft van de politiemensen krijgt, hier in algemene termen naar gevraagd, kennis naar eigen zeggen het liefst aangereikt in digitale vorm. Eén op de vijf respondenten heeft een voorkeur voor mondelinge bronnen. Schriftelijke bronnen hebben het minst de voorkeur. Uit de nagesprekken van de algemene observaties blijkt echter een voorkeur voor mondelinge bronnen, al is het verschil tussen mondelinge en digitale bronnen gering. Tussen specialisten en generalisten is er geen verschil in voorkeur. Bij de specifieke observaties is de volgorde in voorkeur weer digitaal gevolgd door mondeling.

Hoewel men een voorkeur kan hebben voor een bepaald type kennisbron, betekent dit niet per definitie dat deze bron ook toegankelijk is op het moment dat men een kennisvraag heeft. De gemiddelde *waardering* is in het algemeen (net als bij voorkeur) hoger voor digitale bronnen dan voor mondelinge bronnen. Naar eigen zeggen worden politiemensen het best geholpen door digitale bronnen bij kennisvragen, gevolgd door mondelinge bronnen en op afstand door schriftelijke bronnen.

De waardering van digitale en mondelinge bronnen blijkt per gebruikersgroep te verschillen: Zo hebben vrouwen meer waardering voor mondelinge bronnen dan mannen en waarderen jongere politiemensen mondelinge bronnen gemiddeld meer dan hun oudere collegae. In overeenstemming met leeftijd hebben mensen met een langer dienstverband of een hogere rang gemiddeld minder voorkeur voor mondelinge bronnen dan mensen met een korter dienstverband of een lagere rang.

Deze resultaten lijken contra intuïtief. De gebruikelijke veronderstelling is immers dat ouderen minder goed kunnen omgaan met digitale bronnen dan jongeren en er dus ook minder hulp van zouden kunnen krijgen. Digitale bronnen kunnen vanuit de Media Richness Theory echter worden gekenschetst als relatief arm. Dit houdt in dat iemand, om ze toch effectief te kunnen gebruiken, zelf een deel van de 'rijkheid' moet toevoegen. Iemand die al lang bij de politie werkt, heeft wellicht veel meer contextuele kennis waaruit deze 'rijkheid' zelf kan worden toegevoegd, dan iemand die pas kort bij de politie werkt. Wanneer een jongere dus een digitale bron raadpleegt, is de kans groter dat deze bron daardoor minder behulpzaam is dan voor een meer ervaren kracht met dezelfde kennisvraag.

Ook de status van de bron kan een rol spelen. Bij jongeren bestaat waarschijnlijke de natuurlijke neiging om iets te vragen aan een meer ervaren kracht en het feit dat die ervaren kracht het antwoord geeft is mede een garantie voor de kwaliteit van het antwoord. Mondelinge bronnen kunnen daardoor door jongeren als meer behulpzaam worden beoordeeld dan digitale.

Om de positie van PKN ten opzichte van andere digitale kennisbronnen te bepalen hebben respondenten in de survey ook een waardering toegekend aan Intranet, PKN, Internet en 'andere digitale kennisbronnen'. Het lokaal Intranet wordt gemiddeld het hoogst gewaardeerd, gevolgd door PKN, op enige afstand gevolgd door Internet en andere digitale bronnen. Deze gevonden volgorde in waardering is logisch: Intranet en PKN zijn specifiekier toegesneden op de kennisbehoefte van politiemensen dan het erg brede Internet en de minder duidelijk omschreven andere digitale bronnen.

Het is opvallend dat de waardering voor Intranet minder groot wordt naarmate men ouder wordt, terwijl de waardering voor PKN groter wordt. Verder blijkt dat de meeste rangen gemiddeld genomen de grootste waarde hechten aan Intranet. Twee rangen, aspiranten en brigadiers, waarderen PKN gemiddeld het hoogst.

Kijkend naar voornaamste tijdsbesteding waarderen alleen rechercheurs PKN gemiddeld hoger dan Intranet. Rechercheurs en mensen in de noodhulp kennen een hoger bedrag toe aan PKN dan beleidsmatig ondersteuners. Tot slot blijken mensen met een dienstverband korter

dan één jaar PKN gemiddeld minder te waarderen dan mensen met een dienstverband langer dan vijftien jaar.

Wat wordt er gebruikt? Waarvoor wordt PKN geraadpleegd? Wat is de positie van PKN in relatie tot het gebruik van andere bronnen?

Om het gebruik van verschillende bronnen in perspectief te bezien, is in de survey ook de kennisbehoefte geïnventariseerd. Wanneer men geen kennisvragen heeft, zullen kennisbronnen immers niet worden geraadpleegd. Het deel van de politiemensen dat een of meer keren per week een kennisvraag heeft over het domein criminaliteit is relatief het grootst en over milieu relatief het kleinst. Na criminaliteit scoren de domeinen opsporing, verkeer & vervoer, openbare orde en personeel het hoogst. Afhankelijk van het domein geeft de helft tot ruim vier vijfde van de respondenten aan zelden of nooit een kennisvraag hierover te hebben. Geconcludeerd kan worden dat de behoefte aan kennis niet erg groot is.

Gevraagd wat voor type kennisbronnen – mondeling, schriftelijk of digitaal – men vooral gebruikt bij een kennisvraag over een specifiek domein blijkt dat mondelinge bronnen voor alle domeinen het meest worden geraadpleegd. Digitale bronnen komen op de tweede plaats. Dit levert dus een ander beeld op dan bij de algemene voorkeur voor deze kennisbrontypen, waar digitale bronnen vooropstaan.

Voor alle kennisdomeinen geldt dat als iemand een vraag heeft en hiervoor een digitale bron raadpleegt, dit naar eigen zeggen meestal het lokale Intranet is. Voor nagenoeg alle kennisdomeinen staat PKN op de tweede plek. PKN wordt verhoudingsgewijs het meest gebruikt voor de domeinen verkeer & vervoer, bijzondere wetten, politierecht en vreemdelingentaak en het minst voor management, jeugd en drugs. Dit komt globaal overeen met de bevindingen op basis van de registratiegegevens. In verhouding tot de andere rangen wordt PKN door brigadiers, aspiranten en agenten het meest gebruikt voor criminaliteit, en door brigadiers, aspiranten en surveillanten voor verkeer & vervoer.

In de nagesprekken bij de observaties geven (vrijwel) alle personen aan digitale bronnen te gebruiken. Bij de specifieke observaties lijken de geïnterviewde politiemensen meer, verschillende digitale bronnen te gebruiken dan bij de algemene observaties. Naast digitale bronnen wordt ook gebruik gemaakt van mondelinge en schriftelijke bronnen.

Uit de groepsinterviews blijkt PKN vaak één van de bronnen te zijn die worden geraadpleegd tijdens een zoektocht. Ongeveer een kwart van de geïnterviewden start op het eigen korpsnet of het Intranet van andere (omringende) korpsen. Wanneer men niet weet waar te zoeken, wordt PKN wel dikwijls gebruikt om aanknopingspunten te vinden. Anderen, vooral niet-gebruikers, kiezen Internet als ze niet precies weten waar ze bepaalde kennis kunnen vinden, vanwege het eenvoudige gebruik van zoekmachines met geavanceerde zoekopties.

Bij gerichte kennisvragen geven de geïnterviewden aan meer gerichte bronnen te gebruiken: Mondelinge bronnen in de vorm van een directe collega of een bekende deskundige. Ook geeft men aan, in tegenstelling tot de bevindingen uit de observaties en de survey, regelmatig schriftelijke bronnen te raadplegen.

Het lijkt erop dat men veelal uit gewoonte of routine bronnen gebruikt die men al gebruikte voordat PKN bestond. PKN is nog relatief nieuw en (nog) niet goed ingeburgerd. De keuze voor een type kennisbron lijkt voor een groot deel bepaald te worden door het gebruiksgemak en de snelheid waarmee informatie kan worden opgezocht.

De voorkeur voor een bepaald type kennisbron lijkt afhankelijk van de functie van de politiemensen. Geïnterviewde politiemensen uit de basispolitiezorg beperken zich

voornamelijk tot mondelinge bronnen, het wetboek en Intranet. Specialisten hebben over het algemeen meer tijd om zaken achter de computer uit te zoeken.

Wat zijn de ervaringen met PKN-gebruik? Hoe wordt de bruikbaarheid van de inhoud ervaren?

Gevraagd naar associaties bij PKN gaan de politiemensen in de groepsinterviews uitgebreid in op hun ervaringen met het gebruik van PKN. Bij PKN wordt gedacht aan informatie, aan veelzijdigheid en aan diversiteit in onderwerpen. Gebruikers met een specialistische functie leggen vaker de nadruk op de specifieke functionaliteiten van PKN zoals de startpaginafunctie, de kenniskaartfunctie of de discussiemogelijkheden van PDN. PKN wordt gezien als een geautomatiseerd naslagwerk. Er wordt gewezen op de archieffunctie, die van belang wordt geacht voor de ontwikkeling en verdere professionalisering van het politievak. Daarnaast heeft de kennisbank een landelijke, korps overstijgende functie. PKN wordt geassocieerd met (de mogelijkheid van) meer standaardisatie en meer eenduidigheid in het politiewerk.

Negatievere associaties hebben betrekking op negatieve gebruikaspecten zoals gebruiksonvriendelijkheid, onoverzichtelijkheid en de actualiteit en het onderhoud van de kennis en de beperkte toepasbaarheid ervan. Ook laat het afstemmen van kennis op landelijk niveau volgens sommigen te wensen over. Een laatste associatie is de vrijblijvendheid van het gebruik. Ook in de politieopleidingen wordt er door docenten nauwelijks of geen aandacht besteed aan PKN. Opmerkelijk is dat PKN niet op eenduidige wijze wordt gedefinieerd door de politiemensen in het veld.

Over het algemeen zijn de gebruikers van PKN in de survey positief over de kwaliteit van de kennisbank. Bijna driekwart beschouwt de kwaliteit van de kennis als goed. Meer dan de helft vindt het aanbod van kennis volledig. Respondenten die PKN slechts een enkele keer gebruiken, blijken het aanbod minder volledig te vinden dan mensen die PKN geregeld gebruiken. Eén op de zes gebruikers vindt de actualiteit beperkt, terwijl ruim twee vijfde de actualiteit niet beperkt vindt. Ruim de helft van de gebruikers vindt dat PKN overzichtelijk is ingedeeld, terwijl één op de vijf respondenten het hier niet mee eens is. Mensen die aangeven PKN geregeld te gebruiken, vinden de kennisbank overzichtelijker dan mensen die PKN slechts een enkele keer gebruiken.

Eén op de vier mensen vindt ten slotte de tijd die het kost om kennis van PKN te halen te groot. Een groter deel, ongeveer de helft van de respondenten, vindt dit echter niet het geval. Het deel van de respondenten dat geen mening heeft over de stellingen ('geen mening' of 'neutraal') blijkt steeds erg groot te zijn. Afhankelijk van de stelling gaat het om een derde tot de helft van de respondenten.

De positieve ervaringen over de bruikbaarheid worden weerspiegeld in het gemiddelde rapportcijfer dat in de survey wordt gegeven. PKN krijgt een ruime voldoende, een 6,9. De mensen die PKN vaker gebruiken waarderen de kennisdatabank met een hoger rapportcijfer dan de mensen die de databank minder gebruiken. Ook geldt dat naarmate politiemensen ouder zijn ze PKN positiever beoordelen.

In de groepsinterviews komt de actualiteit van de kennisbank als een belangrijk aandachtspunt naar voren. Uit verschillende voorbeelden blijkt dat de kennis op PKN niet altijd 'up to date' is. Het lange valideringstraject van kennis binnen PKN lijkt moeizaam te combineren met het aanbieden van actuele informatie.

Ook de betrouwbaarheid van de kennis wordt belangrijk gevonden. Sommigen vinden PKN zeer betrouwbaar en raadplegen de kennisbank om discussies te beslechten. Ook wordt

expliciet aangegeven dat het valideringssysteem van PKN vertrouwen biedt. Anderen zijn kritischer over de betrouwbaarheid van de kennis.

De kennisbank is volgens geïnterviewden (nog) niet voldoende toereikend om PKN als enige kennisbron te gebruiken. De verwijssystematiek is voor verbetering vatbaar. Met betrekking tot de volledigheid wordt gewezen op de tijd die het duurt tot kennis beschikbaar is op PKN.

Het zoeken op PKN wordt door een aantal mensen lastig gevonden. Het zoeken met de zoekmachine zou veel tijd kosten en niet altijd bruikbare treffers opleveren.

Ook zou kennis uit de praktijk vaker en sneller in de databank opgenomen dienen te worden.

Hoewel PKN hier al jaren mee bezig is, wordt aangegeven dat het Kennisnetwerk meer gebruik moet maken van aanwezige kennis in het veld. Het gaat hier in feite om het warenhuismodel dat PKN zelf ook voor ogen staat bij het vullen van het kennisnet.

Sommige gebruikers vinden PKN onmisbaar vanwege de actualiteit van de kennis of omdat de kennis nergens anders te vinden is. Anderen vinden de kennisbank waardevol, maar vanwege de grote hoeveelheid (andere) bronnen niet onmisbaar.

Wordt uit PKN verkregen kennis toegepast?

Uit de survey komt naar voren dat bijna de helft van de PKN-gebruikers vindt dat ze kennis van PKN vaak toepassen in de praktijk, terwijl elf procent vindt dat dit niet het geval is. Er is echter een grote groep die hier een neutraal standpunt inneemt. Ook vindt ruim de helft dat de kennis op PKN de eigen werkzaamheden op straat ondersteunt. Slechts zeven procent is het hier niet mee eens. Ruim een derde van de respondenten neemt een neutrale positie in.

Eén op de vijf mensen is van mening dat de kennis van PKN zijn of haar werkwijze heeft gewijzigd. Een groter deel, ongeveer één op de drie mensen, is het hier niet mee eens. De helft van de gebruikers geeft een neutraal antwoord.

Het gemiddelde oordeel over de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk is licht positief. Er blijkt een verband te bestaan tussen PKN-gebruik en de toepasbaarheid van de kennis op PKN: Naarmate men PKN vaker gebruikt, is men positiever over de toepasbaarheid van de kennis. Dit verband kan ook andersom worden uitgelegd: Mensen die positiever zijn over PKN-gebruiken de kennisbank vaker. Verder zijn administratief medewerkers negatiever over de toepasbaarheid van kennis uit PKN dan aspiranten, surveillanten, agenten, hoofdagenten, brigadiers en inspecteurs. Het oordeel van hoofdinspecteurs is negatiever dan dat van brigadiers, hoofdagenten, agenten en aspiranten. Politiemensen die zich vooral bezighouden met gebiedsgebonden werk hebben een positiever oordeel over de toepasbaarheid dan beleidsmatig ondersteunenden, maar zijn negatiever dan mensen uit de noodhulp. Politiemensen die zich bezighouden met rechetaken, leidinggeven en operationele ondersteuning zijn positiever over de toepasbaarheid dan medewerkers die zich bezighouden met beleidsmatige ondersteuning.

Het deel van de respondenten dat neutraal is of geen mening heeft over de stellingen, blijkt steeds erg groot te zijn. Afhankelijk van de stelling gaat het om een derde tot de helft van de respondenten. De groep respondenten die een neutraal standpunt inneemt, blijkt uit nadere analyse van achtergrondkenmerken steeds een wisselende samenstelling te hebben. Een gangbare verklaring voor een grote groep neutralen, dat men bij het invullen van een vragenlijst uit gemakzucht een neutraal standpunt inneemt, lijkt hierdoor minder plausibel. Een andere verklaring, die ook door de bevindingen uit de groepsinterviews wordt onderbouwd, is dat veel politiemensen een tweeslachtige houding ten opzichte van PKN innemen. PKN biedt een grote verscheidenheid aan (soorten) kennis, waarvan sommige van betere kwaliteit kunnen worden beschouwd of als beter toepasbaar dan andere.

Uit de groepsinterviews komt naar voren dat de beoordeling van de toepasbaarheid functieafhankelijk is. In het totaaloordeel dat deze politiemensen geven, klinkt vaak het nut

door dat PKN voor hen heeft. De meningen over PKN zijn vaak afhankelijk van het werk dat de politiemensen doen. Ook lijkt het totaaloordeel per domein of onderwerp te verschillen. PKN wordt gezien als een hulpmiddel voor de praktijk.

Politiemensen die zich bezighouden met het doorgeven van kennis aan uitvoerende politiemensen vinden de informatie op PKN soms omslachtig. De werkprocessen vormen volgens hen een belangrijk uitgangspunt om de kennis meer toegesneden en toepasbaar te maken voor de politiepraktijk.

Binnen de vreemdelingentaak klinkt juist tevredenheid door over de toepasbaarheid van de kennis op PKN. Binnen deze specialisatie is het bedrijfsprocessensysteem op werkprocesniveau reeds geïntegreerd met PKN.

Er wordt aangegeven dat het een verbetering zou zijn als de praktische toepasbaarheid van de kennis op PKN zou worden verhoogd. Daarbij lijkt differentiatie naar verschillende groepen gebruikers van groot belang. Ook aansluiting bij de werkprocessen lijkt mede gezien de ervaringen hiermee binnen de vreemdelingentaak een goed uitgangspunt.

Wat zijn factoren die PKN-gebruik beïnvloeden?

De voornaamste redenen die in de survey worden genoemd om PKN niet te gebruiken, zijn het gebruik van concurrerende kennisbronnen zoals collega's of andere digitale bronnen en onbekendheid met (de mogelijkheden van) PKN. Eén op de tien mensen die zelden of nooit PKN-gebruiken, geeft aan geen kennisvragen te hebben.

De belangrijkste redenen om PKN te gebruiken zijn dat de kennis snel te bereiken is, dat de kennis betrouwbaar is en dat de kennis actueel is. Ook vindt bijna een kwart van de mensen dat PKN compleet is en dat de kennis nergens anders te vinden is.

Uit de groepsinterviews blijkt onbekendheid met (de mogelijkheden van) PKN een belangrijke reden om de kennisbank niet te gebruiken. Een andere reden is dat er in veel gevallen toch op ervaring wordt afgegaan. 'Informatieoverload' en tijdsdruk blijken ook voorname redenen. In bepaalde situaties en bepaalde functies is het belangrijker dat kennis snel voor handen is.

Veel redenen om PKN niet te gebruiken hebben te maken met gebruiksongemakken. Er wordt aangegeven dat verwijzingen naar PKN moeilijk vindbaar zijn en dat de soorten kennis op PKN niet omvattend genoeg zijn.

De suggesties die in de groepsinterviews worden gedaan ter verbetering van PKN liggen veelal in het verlengde van de redenen om PKN niet te gebruiken. Veel suggesties hebben te maken met de kwaliteit van de kennisbank. De zoekfunctie dient te worden verbeterd en de kennisbank moet volgens sommigen eenvoudiger en overzichtelijker.

Redenen om PKN wel te gebruiken zijn het grote aanbod en de verschillende soorten kennis die PKN biedt. Er is kennis te vinden die elders niet te vinden is en de kennisbank is een goed startpunt bij het vinden van kennis. Een andere reden is de mogelijkheid tot vergelijking tussen landelijke en regionale informatie en kennis. Ook zou gebruik bijdragen aan standaardisatie binnen de Nederlandse politie.

Vanuit de vreemdelingenpolitie is ten slotte aangegeven dat PKN wordt gebruikt omdat het de enige plaats is waarop de bedrijfsprocessen te vinden zijn.

Hoewel sommigen zich niet kunnen voorstellen dat niet iedereen van PKN heeft gehoord, lijkt onbekendheid met PKN een belangrijke belemmerende factor voor het gebruik. Behoeftte aan kennis is er wel. De eigen kennis is nooit volledig, er zijn regelmatig nieuwe ontwikkelingen zijn en de kennis is aan veroudering onderhevig.

Over het algemeen vinden de geïnterviewden dat gebruik van PKN te weinig wordt gestimuleerd binnen de korpsen. Voorbeelden waaruit blijkt dat PKN-gebruik wel wordt gestimuleerd, zijn het bij nieuwe opdrachten of vragen standaard wijzen op PKN. Door veel politiemensen wordt verondersteld dat het gebruik van PKN de komende jaren zal toenemen omdat de nieuwe generatie politiemensen er in de opleiding mee leert werken en het daarna als vanzelfsprekend zal blijven gebruiken. Studenten van de Politieacademie geven echter aan dat PKN-gebruik binnen de opleiding niet of nauwelijks wordt gestimuleerd. Dit sluit aan bij de bevindingen over de waardering voor PKN: Politiemensen met een dienstverband korter dan een jaar waarderen PKN zelfs minder dan mensen met een lang dienstverband. Op dit vlak ziet men duidelijke verbetermogelijkheden. Het politieonderwijs dient veel meer dan nu het geval is te worden aangegrepen om PKN bij de nieuwe lichte politiemensen bekend te maken.

De meningen zijn verdeeld of gebruik verplicht stellen belemmerend of juist bevorderend werkt voor PKN. Sommigen vinden verplichting onwenselijk of onhaalbaar, anderen verwachten dat hierdoor de kwaliteit en de uniformiteit van het politiewerk worden bevorderd.

Ook over de gedachte PKN te integreren met regionale kennis zijn de meningen verdeeld. Sommigen hebben liever zelf de keuze hoe ze bij kennisbronnen komen of zijn bang dat regiospecifieke kennis en informatie ondergesneeuwd raken op het moment dat een landelijke kennisbank als voorportaal gaat dienen. Anderen staan positiever tegenover deze gedachte: De bundeling zou de grote hoeveelheid digitale kennis die er is, overzichtelijker maken. De houding ten aanzien van deze voorportaal-gedachte lijkt afhankelijk van de functie die de politiemensen hebben. Zo staan rechercheurs er positiever tegenover dan gebiedsgebonden medewerkers.

De kennis van PKN integreren met operationele informatie zou volgens de geïnterviewden praktisch zijn omdat het werkprocessen kan versnellen. De ervaringen hiermee binnen de Vreemdelingentaak zijn positief. Ten slotte lijkt de houding ten aanzien van kennis en de bereidheid om kennis te delen per regio te verschillen.

Deel III Conclusies

Hoofdstuk 8 Conclusies

In dit hoofdstuk worden de hoofdlijnen uit de bevindingen van de objectieve meetmethoden (hoofdstuk 4) en de zelfrapportages (hoofdstuk 7) gepresenteerd om daar conclusies aan te verbinden. In de tweede paragraaf wordt teruggeblikt op het onderzoek vanuit methodologisch perspectief. De meerwaarde van het gebruik van verschillende onderzoeksmethoden komt hier aan de orde.

8.1 Inhoudelijke bevindingen, conclusies en aanbevelingen

Omwille van de leesbaarheid en om overlap met voorgaande samenvattende hoofdstukken te voorkomen, is het grote aantal onderzoeksvragen geclusterd in de vier thema's die in het inleidende hoofdstuk zijn geïntroduceerd. Deze zijn:

Gebruik van kennisbronnen: Wie gebruikt wat, waar, wanneer, waarvoor en waarom?

Voorkeur voor kennisbronnen: Welke voorkeur hebben politiemensen voor de verschillende kennisbronnen? Deze hoeft immers niet samen te vallen met gebruik.

Waardering van kennisbronnen: Welke kennisbronnen worden gezien als het meest behulpzaam bij het beantwoorden van kennisvragen en op welke gebieden? Op het eerste gezicht kan weliswaar een positieve samenhang worden verondersteld tussen voorkeur en waardering, maar er is ook een verschil. Men kan bijvoorbeeld een voorkeur hebben voor bronnen die (nog) niet beschikbaar of toegankelijk zijn.

Behoefte aan ondersteuning: Op welke inhoudelijke terreinen hebben politiemensen behoefte aan ondersteuning voor het beantwoorden van kennisvragen?

Per thema worden de belangrijkste bevindingen genoemd en conclusies getrokken. Voor zover de onderzoeksresultaten het toelaten, worden aanbevelingen gedaan, die in tekstblokken worden weergegeven.

8.1.1 Gebruik van kennisbronnen

Vanwege het ontbreken van een norm over kennisbrongebruik en het gebruik van PKN in bijzonder, is het moeilijk een waardeoordeel te geven over het kennisbrongebruik. Omdat er geen vergelijkbaar onderzoek beschikbaar is, voor zover bekend, is normering aan de hand van een andere dan de politiecontext niet mogelijk. Vragen als: 'Viel PKN-gebruik tegen?', of 'Zijn er opvallend weinig kennisbehoeften bij de politie?', kunnen daarom niet direct worden beantwoord. Tegelijkertijd leiden de gegevens uit dit onderzoek wél tot een aantal relevante vragen over de ambities van PKN. Enkele aanbevelingen rond dit thema 'gebruik' hebben daarom het karakter van vragen die de politieorganisatie of het Kennisnetwerk zichzelf zou kunnen voorleggen.

PKN-gebruik als onderdeel van de totale kennisbehoefte

In dit onderzoek is door observatie objectief vastgesteld dat politiemensen tijdens hun werk ongeveer 0.6 keer per uur op zoek gaan naar kennis die ze zelf niet of onvoldoende hebben.⁵⁰ Dit komt overeen met één kennisbehoefte elke 100 minuten. Voor de vervulling van die kennisbehoefte gebruiken ze voornamelijk mondelinge (56%) en digitale kennisbronnen (33%).⁵¹ Van schriftelijke kennisbronnen wordt weinig gebruik gemaakt (11%). Tijdens de

⁵⁰ Hierbij is uitgegaan van 160 werkbare uren per maand.

⁵¹ Het verschil tussen deze beide percentages is weliswaar fors, maar niet statistisch significant.

121 geobserveerde kenniscasussen werd binnen de korpsen vijf keer gebruik van de kennisbank PKN geobserveerd (4%). Het PKN-aandeel van het digitale kennisbrongebruik is 12.5%. Uit een combinatie van deze gegevens blijkt dat PKN ruim 0.02 keer per uur wordt gebruikt voor het vervullen van een kennisbehoefte.

De objectieve registratiegegevens van 2005 laten zien dat per politiemedewerker gemiddeld dertien bezoeken per maand aan PKN worden gebracht, wat een gebruik betekent van ongeveer 0.08 keer per uur. Het verschil (0.08 vs. 0.02) kan worden verklaard door het in dit onderzoek gemaakte onderscheid tussen kennis en informatie. Tijdens de observaties zijn alleen kenniscasussen genoteerd. De log-gegevens maken geen onderscheid tussen kennis en informatie. Buiten het opdoen van kennis wordt PKN regelmatig voor informatiedoeleinden gebruikt.⁵²

De observaties op de Politieacademie tonen aan dat de studenten tijdens hun werkzaamheden op de academie vaker op zoek zijn naar kennis dan medewerkers in de korpsen (1.09 keer per half uur vs. 0.30 keer). Ook ligt op de Politieacademie het percentage PKN-gebruik van het totaal van de geobserveerde kenniscasussen hoger (7% versus 4%). Voor de vervulling van hun kennisbehoefte gebruiken studenten digitale bronnen (63%) en mondelinge bronnen (31%)⁵³, en af en toe schriftelijke bronnen (6%). Wanneer alleen wordt gekeken naar kenniscasussen waarvoor digitale kennisbronnen zijn gebruikt, is het PKN-aandeel 12%.

Verwacht werd dat jongere medewerkers vaker hun toevlucht zouden nemen tot digitale bronnen, omdat zij zijn opgegroeid in een meer digitale cultuur. Voor het deel van de jongeren die in opleiding is, zou verwacht kunnen worden dat zij daarom regelmatig PKN raadplegen. Ook lijkt, gezien de opzet van het initiële politieonderwijs waar studenten voornamelijk zelf op zoek moeten naar relevante kennis, én de organisatorische inbedding van het Kennisnetwerk in de Politieacademie, een verwachting van intensief PKN-gebruik bij deze jongeren voor de hand te liggen.

De vraag die kan worden gesteld naar aanleiding van het bovenstaande is of een PKN-aandeel van de digitale 'markt' van respectievelijk 12.5% in de korpsen en 12% op de Politieacademie bij de doelen en ambities past die aan PKN zijn verbonden. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de registratiegegevens aantonen dat het gebruik van PKN een duidelijk stijgende lijn vertoont. Ook is de frequentie van gebruik niet zonder meer een goede indicator is van de waarde van een systeem. Zo kan een kennissysteem dat sporadisch wordt gebruikt in essentiële (nood)gevallen toch waardevol zijn. Daarnaast heeft PKN los van het uiteindelijke gebruik een meerwaarde door de archieffunctie die de kennisbank vervult. Op PKN wordt kennis over en uit het politievak gebundeld.

PKN-gebruik door verschillende groepen

Het uitgangspunt van PKN is dat PKN als landelijke kennisdatabank functioneel zou moeten zijn voor de gehele politie en ook voor andere partijen in de veiligheidszorg. In deze sectie wordt PKN-gebruik door verschillende groepen binnen de politie beschouwd.

De observaties tonen aan dat politiemedewerkers met een specialistische taak vaker op zoek zijn naar kennis dan medewerkers met een meer algemene taakstelling. Ook is het zo dat deze specialisten, vergeleken met generalisten, vaker kennis vergaren uit interesse en dat niet alleen doen naar aanleiding van een kennisbehoefte die direct te relateren is aan de uitgevoerde taak. Overigens nemen de kennisbehoeften vanuit interesse maar een zeer klein deel in van de totale kennisbehoefte. Kennisbehoeften zijn voornamelijk taakgericht. Er is

⁵² Tijdens de observaties is PKN-gebruik voor informatiedoeleinden overigens geen enkele keer geobserveerd. Elke PKN-casus bleek een kenniscasus.

⁵³ Ook hier is het verschil tussen het gebruik van digitale en mondelinge bronnen niet significant.

overwegend sprake van ‘just-in-time’ kennisvergaring. Dit houdt in dat er tijdens het werk weinig ruimte is of wordt genomen voor kennisverwerving buiten de directe taakcontext. Vanwege het beperkte aantal geobserveerde PKN-kenniscasussen kunnen de bevindingen over deze kennisbehoeften niet zonder meer naar PKN worden gegeneraliseerd.

Ook de survey geeft inzicht in hoe verschillende groepen PKN gebruiken. Politie mensen die zich voornamelijk bezighouden met rechercheactiviteiten rapporteren het meeste PKN-gebruik. Andere bevindingen uit de survey die verschillende intensiteit van PKN-gebruik door verschillende groepen tonen, staan in duidelijk verband met elkaar. Ouderen gebruiken PKN vaker dan jongeren, medewerkers die al lang bij de politie werken gebruiken PKN vaker dan medewerkers met een kort dienstverband, en medewerkers met een hogere rang gebruiken PKN vaker dan medewerkers met een lagere rang. Het minder intensieve gebruik van jongeren ten opzichte van de ouderen is opvallend. Deze bevinding is vanuit de Media Richness Theory goed te verklaren. De ‘arme’ kennisbron PKN moet immers wedijveren met mondelinge kennisbronnen zoals directe collega’s die als ‘rijke’ kennisbronnen worden gekarakteriseerd. Bij gebrek aan contextuele kennis hebben jongeren vaker behoefte aan rijke kennisbronnen.

Ten slotte blijkt dat medewerkers uit kleine korpsen PKN relatief vaker gebruiken dan medewerkers uit de grote korpsen. Er kan worden gesteld dat de kennisvoorzieningen op korpsniveau in de grote korpsen uitgebreider zijn dan in de kleinere korpsen. Grote korpsen hebben over het algemeen nog eigen kennisvoorzieningen beschikbaar. In de kleine korpsen is er, bij gebrek aan eigen voorzieningen, min of meer sprake van verplichte winkelnering om van landelijke voorzieningen (zoals PKN) of van voorzieningen van andere korpsen gebruik te maken. Deze bevindingen kunnen worden bevestigd op basis van eerder onderzoek naar PKN, waar een verband tussen de korpssterkte en de frequentie van PKN-gebruik aannemelijk is gemaakt (Bakker, 2004). Naarmate het korps groter is, lijkt men PKN verhoudingsgewijs minder te raadplegen. De korpsen waar PKN-gebruik het laagst was, beschikten over een uitgebreide eigen kennisbank.

Het naast elkaar bestaan van korpsgebonden en landelijke kennisbanken leidt tot overlap en mogelijke inconsistentie. Zo blijken zaken op PKN soms onvoldoende specifiek om op regionaal niveau functioneel te kunnen zijn. Een voordeel van PKN is dat er bij wijzigingen sprake kan zijn van een landelijke actualisering. Actualisering op regionaal niveau (bij verschillende Intranetten) leidt tot een grotere kans op verouderde of afwijkende informatie. Een gelaagdheid in de informatiestructuur van PKN, waarmee recht wordt gedaan aan noodzakelijke regiogebonden karakteristieken en waarmee onnodige overlap wordt voorkomen, is via PKN beschikbaar in het korps Brabant-Zuid-Oost. In het project Generiek-Specifiek zijn PKN en de regionale kennisbanken geïntegreerd. Overigens blijkt uit de survey en de groepsinterviews niet dat PKN in deze regio meer wordt gebruikt of tot een hogere waardering leidt.

Om kennis efficiënt te kunnen verzamelen en gebruiken is het van belang landelijke en regionale kennisvoorzieningen beter op elkaar af te stemmen. Op sommige gebieden zullen keuzes gemaakt moeten worden in het aanbod.

PKN-gebruik voor verschillende domeinen

De objectieve observaties en de survey tonen vergelijkbare resultaten wanneer het gaat om het gebruik van onderwerpen binnen PKN. De domeinen verkeer & vervoer en vreemdelingentaak scoren hoog op intensief gebruik. Dat geldt ook voor opsporing, politierecht en bijzondere wetten. Opvallend is dat er geen verband lijkt te zijn tussen de mate waarin een domein in PKN is gevuld en de intensiteit van het gebruik. Overigens lijken de grote verschillen in gebruiksintensiteit tussen domeinen te verdwijnen. Er lijkt een meer

evenwichtige spreiding te ontstaan. Binnen de domeinen wordt het meest gebruik gemaakt van de wet- en regelgeving over het betreffende onderwerp en procedures en protocollen.

Het gebruik van PKN bij de vreemdelingenpolitie lijkt in positieve zin substantieel af te wijken van gebruik in andere domeinen. PKN is geïntegreerd in de procesgestuurde werkapplicatie van de vreemdelingenpolitie. Bij een kennisvraag wordt de toegang tot contextgevoelige kennis zo vergemakkelijkt. Het feit dat over het werkproces van de vreemdelingenpolitie landelijke consensus bestaat en de werkprocessen in detail zijn uitgewerkt, draagt waarschijnlijk bij aan de mogelijkheid hiervoor binnen PKN specifieke en goed toepasbare kennis beschikbaar te maken, en daarin volledig te zijn. Tijdens de groepsinterviews en in eerder onderzoek (Bakker, 2004) is gewezen op de ondersteunende rol die PKN kan hebben bij het politiewerk indien wordt uitgegaan van een procesgerichte benadering (Bakker, 2004: 30). Dit zou de praktische toepasbaarheid ten goede komen. Het is, zeker nu het denken in werkprocessen meer en meer navolging krijgt binnen de politieorganisatie, aan te bevelen deze werkprocessen ook als uitgangspunt te nemen bij PKN. Het Kennisnetwerk is hier overigens al mee bezig.

De kennis in PKN wordt toegankelijker door ontsluiting van kennis via werkprocessen. Een voorbeeld is het domein vreemdelingentaak, waar toegang tot de kennis en primaire taakuitvoering zijn geïntegreerd in de procesgestuurde werkapplicatie van de vreemdelingenpolitie.

8.1.2 Voorkeur voor kennisbronnen

PKN moet wedijveren met een groot aantal alternatieve kennisbronnen. Dat zijn kennisbronnen van een ander type, zoals mondelinge of schriftelijke bronnen, maar ook andere digitale bronnen. Uit de observaties blijkt dat kennisvergaring via bevraging van collega's een prominente rol inneemt binnen de politie. Hoewel mondelinge en digitale kennisbronnen statistisch gezien in gelijke mate worden gebruikt, doen de absolute aantallen vermoeden dat het meester-gezel principe wellicht een dominantere rol speelt dan uit deze analyses blijkt. Opvallend is dat de zelfrapportages een ander beeld laten zien. Wanneer wordt gevraagd naar de algemene voorkeur voor een type kennisbron, geeft ongeveer de helft van de ondervraagden aan een voorkeur te hebben voor digitale bronnen en één op de vijf voor mondelinge bronnen. Echter, wanneer om een voorkeur wordt gevraagd bij een specifieke kennisvraag over een bepaald domein, komen mondelinge kennisbronnen op de eerste plaats, en digitale kennisbronnen op de tweede plaats. Wanneer de vraag naar het gebruik van kennisbronnen specifiek wordt gesteld, levert dit een betrouwbaarder beeld op dan wanneer in algemene termen wordt gevraagd naar kennisbrongebruik. Het delen van kennis tussen collega's blijkt een gevestigde werkwijze binnen de politie. Hoewel dit in basis een goede gewoonte is, bestaat het gevaar dat onjuiste kennis zich gemakkelijk verspreidt.

Binnen het digitale kennisbrongebruik blijkt PKN een plek verworven te hebben. Uit de observaties blijkt een marktaandeel van 12.5%. Er blijken alternatieve digitale kennisbronnen beschikbaar te zijn die een concurrerende werking hebben voor PKN, zoals de lokale Intranetten en Internet. Ook blijken delen van PKN op de eigen computer bewaard te worden voor later gebruik, waardoor herhaald PKN-gebruik kan uitblijven. Uit het onderzoek komen geen zwaarwegende zaken over de inhoud of opzet van PKN naar voren die de voorkeur voor een andere kennisbron dan PKN verklaren. Er is echter een aantal oorzaken aan te wijzen die het mogelijk moeilijk maken een voorkeur voor PKN te ontwikkelen.

Als eerste lijkt de belangrijkste belemmering gelegen in de gewoonte of routine in de werkzaamheden. Voor politiemedewerkers die gewend zijn te werken met bepaalde digitale kennisbronnen, en die niet tegen problemen aanlopen, is er geen noodzaak voor een

alternatief, zoals PKN. Zelfs als PKN beter of gemakkelijker zou werken dan datgene waaraan men gewend is, is een overstap naar PKN niet direct te verwachten. Het leren werken met een ‘nieuw’ systeem vergt immers per definitie een investering en dus extra inspanning. Deze inspanning is niet zonder meer vanuit intrinsieke motivatie te verwachten (zie onder andere O’Dell e.a., 2003, Smith en McKeen, 2003). Er dient een behoefte te zijn om PKN te gaan gebruiken. Deze behoefte ontstaat als de kennis niet ergens anders te krijgen is.

Als tweede blijkt er onduidelijkheid te bestaan over wat nu eigenlijk PKN is en wat niet. De kennisbank PKN is onder meer toegankelijk via de Politie Startpagina, die beide een vergelijkbare ‘look-and-feel’ hebben. De Politie Startpagina geeft echter ook toegang tot andere kennisbanken dan PKN, zoals de lokale Intranetten van de korpsen. Soms worden delen van PKN geraadpleegd via een koppeling vanaf het eigen Intranet of vanuit andere systemen.

Als derde blijkt dat, ondanks de inspanningen die door het Kennisnetwerk zijn verricht om PKN onder de aandacht te brengen, nog een klein deel van de politiemedewerkers zegt (de mogelijkheden van) PKN niet te kennen. Eén op de tien respondenten in de survey geeft aan PKN zelden of nooit te gebruiken. Eén op de vijf van hen wist niet dat PKN bestond en één op de twintig is niet bekend met de mogelijkheden binnen PKN. Uit de groepsinterviews blijkt met name de onbekendheid met de mogelijkheden van PKN een reden om PKN niet te gebruiken. Slechts een enkeling had nog nooit van PKN gehoord, waarmee de acties van het Kennisnetwerk om PKN onder de aandacht te brengen succesvol lijken te zijn geweest.

Als vierde blijkt uit de groepsinterviews met de studenten van de Politieacademie dat er nauwelijks of geen sprake is van inbedding van PKN in het onderwijs. De studenten geven aan niet te worden gestimuleerd in het gebruik van PKN en docenten besteden nauwelijks of geen aandacht aan (het bestaan van) PKN. Deze bevinding is opvallend. Gezien de eerdere opmerkingen over de generieke inhoud van PKN lijkt het een potentieel sterke kennisbron, die goed past bij het karakter van het onderwijs. Het ontbreken van expliciete aandacht voor PKN-gebruik in de opleiding is een punt van aandacht. Hier wordt immers de nieuwe politiegeneratie gekweekt en bestaat de mogelijkheid het gebruik van PKN vroeg te internaliseren, als ‘habitus’ te ontwikkelen. Ook in eerder onderzoek is gewezen op de potentiële waarde van PKN in het onderwijs (Bakker, 2004: 64).

Verklaringen voor de geringe aandacht voor PKN in het onderwijs zijn te vinden in het onderzoek van Bakker en Van der Vijver (2003). Binnen het toenmalige LSOP was de aandacht vooral gericht op onderwijsvernieuwing. Ontwikkeling van het Politie Kennis Net en meer in het algemeen kennismanagement, hadden een relatief lage prioriteit. Het draagvlak voor PKN binnen het LSOP was gering (Bakker en Van der Vijver, 2003: 104).

Als vijfde is uit de groepsinterviews naar voren gekomen dat het gebruik ook binnen de korpsen nauwelijks wordt aangemoedigd. Leidinggevendenden kunnen hierin, zeker op operationeel niveau, een voorbeeldfunctie vervullen en het gebruik van PKN stimuleren en faciliteren bijvoorbeeld door bij opdrachten te wijzen op de mogelijkheden die PKN biedt.

Ten slotte zijn naast onbekendheid en routinematig handelen tijdens de groepsinterviews ‘informatieoverload’, tijdsdruk en gebruiksongemakken als redenen genoemd om PKN niet te gebruiken.

PKN dient in sterkere mate in het politieonderwijs te worden geïntegreerd door het intensiveren en stimuleren van het PKN-gebruik. In de korpsen kunnen leidinggevendenden een belangrijke (voorbeeld)rol vervullen om gebruik van PKN te stimuleren.

8.1.3 Waardering voor kennisbronnen

Politiemensen vinden digitale kennisbronnen vergeleken met mondelinge en schriftelijke bronnen het meest behulpzaam bij het beantwoorden van kennisvragen. Vrouwen, jongeren,

medewerkers met een kort dienstverband en medewerkers in lagere rangen waarderen mondelinge bronnen juist hoger dan digitale bronnen. Met uitzondering van de groep vrouwen is dit goed te verklaren vanuit de Media Richness Theory (zie paragraaf 8.1.1).

Wanneer naar de digitale kennisbronnen wordt gekeken, dan krijgt het lokale Intranet de hoogste waardering. PKN komt op de tweede plaats, Internet volgt als derde. Dit verschil in waardering wordt minder expliciet naarmate men ouder wordt. Rechercheurs waarderen PKN hoger dan Intranet. Vanuit rang bezien geldt dit ook voor aspiranten en brigadiers.

PKN wordt door de deelnemers aan de survey gewaardeerd met een ruime voldoende: een gemiddelde van 6.9 op een schaal van 0 tot 10. De waardering voor gebruik hangt samen met de frequentie van PKN-gebruik. Intensievere gebruikers geven PKN een hoger cijfer dan politiemedewerkers die PKN minder gebruiken.

Ongeveer driekwart van de respondenten waardeert PKN positief. Iets meer dan helft vindt PKN volledig en overzichtelijk. Vermeld moet worden dat het aantal respondenten dat een neutraal standpunt inneemt relatief hoog is, mogelijk door een tweeslachtige houding ten opzichte van PKN. Vanwege de grote verscheidenheid aan onderwerpen in PKN kan men over verschillende delen tegenstrijdig denken, wat leidt tot een neutrale mening.

Ondanks een overwegend positieve waardering voor PKN wordt tijdens de groepsinterviews een aantal punten genoemd waarop PKN zou kunnen worden verbeterd. Zo is de suggestie genoemd dat PKN sneller op de actualiteit in kan spelen. Nieuwe zaken in bijvoorbeeld wet- en regelgeving of zaken vanuit de maatschappij die een (re)actie behoeven zouden onmiddellijk en als eerste op PKN te vinden moeten zijn. Er worden ook opmerkingen gemaakt over de duur van het proces van kennisvalidatie. Hierdoor zou informatie later dan gewenst beschikbaar komen. Het onderhoud van PKN dient volgens sommige geïnterviewden geïntensiveerd te worden. Soms lijkt er in de kennisbank sprake te zijn van verouderde zaken, en is het onduidelijk wanneer ontbrekende informatie wordt toegevoegd. Er zou beter gecommuniceerd kunnen worden wanneer specifieke toevoegingen en updates kunnen worden verwacht. Ten slotte zou de toegankelijkheid kunnen worden verbeterd door onder meer de zoekmachine aan te passen, zowel aan de voorkant door gericht te kunnen zoeken, als aan de achterkant door minder (maar gerichtere) ‘hits’ te presenteren.⁵⁴

Actualiteit, duur van het validatieproces, onderhoud, communicatie en toegankelijkheid blijven punten van aandacht voor PKN.

8.1.4 Behoeftte aan ondersteuning

Afhankelijk van het kennisdomein geeft de helft tot ruim vier vijfde van de ondervraagden in de survey aan zelden of nooit een kennisvraag te hebben.⁵⁵ De behoefte aan ondersteuning is relatief het grootst voor het domein criminaliteit en het kleinst voor het domein milieu.

De ondersteuning die door PKN wordt geboden is overwegend goed. Dat bleek al eerder uit de waardering, maar ook uit de resultaten van de simulaties, waar blijkt dat in negen van de tien gevallen een kennisvraag zonder al te veel moeite wordt bevredigd door PKN. Als primaire zoekmethode wordt hierbij de op domein ingerichte PKN structuur gebruikt, maar ook de zoekmachine en gebruik van de trefwoorden leiden in de meeste gevallen tot het gewenste resultaat.

⁵⁴ Recent is een Intranetversie van Google aan PKN toegevoegd, die ten tijde van het onderzoek nog niet beschikbaar was.

⁵⁵ Recent zijn zogenaamde Profchecks ingevoerd waarmee het kennisniveau van een medewerker op een bepaald domein kan worden bepaald. Op basis van de uitkomst van deze Profchecks kan worden bepaald of deze zelf-gerapporteerde beperkte kennisbehoefte terecht is.

Tijdens de groepsinterviews is kritiek geuit over de vulling van PKN. Voor het imago en toekomstig succes van PKN zou het wellicht beter zijn geweest PKN eerst meer te vullen alvorens de kennisbank aan te bieden. De negatieve ervaringen van iets niet kunnen vinden nodigen niet uit PKN opnieuw te proberen. Op dit moment wordt de vulling als onvoldoende beschouwd om als enige kennisbron voor de politie te fungeren. Volgens deze geïnterviewden heeft PKN wel de potentie om uit te groeien tot een kennisbron die als basisbron voor de politie kan gelden.

Uit de groepsinterviews blijkt behoefte aan ondersteuning in standaardisatie en eenduidigheid binnen de politie. PKN zou hier een rol in kunnen spelen, bijvoorbeeld door discussies te faciliteren met Politie Discussie Net en de uitkomsten landelijk beschikbaar te maken via PKN.

Een laatste bevinding uit het onderzoek die leidt tot een gerichte aanbeveling komt voort uit het algemene beeld dat bij de onderzoekers is ontstaan van de opzet van PKN en PKN-gebruik. De structurering in onderwerpen die generiek voor de politie zouden moeten gelden, lijkt te werken. Politie mensen lijken echter in redelijk hoge mate vanuit vaste procedures te werken. Om het gebruik van PKN te flexibiliseren, en daarmee mogelijk het gebruik te verhogen, zou ook toegang tot de inhoud van PKN via taak- of procesmodellen kunnen worden ontwikkeld.⁵⁶ Dit is ook aan de orde geweest in paragraaf 8.1.1 bij het bespreken van bevindingen voor de vreemdelingenpolitie.

Ook wordt een doelgroepgerichte benadering bepleit. Het faciliteren van specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld door bij voorbaat bepaalde informatie te filteren voor gebruik of juist niet beschikbaar te maken, voorkomt een ‘overload’ van informatie, een klacht die met enige regelmaat is gehoord. De gebruikte structurering volgens ‘Information Mapping’ kan een overload van informatie voorkomen doordat gericht op informatietypen kan worden geselecteerd. Wellicht wordt dit principe door gebruikers niet als zodanig toegepast waardoor géén beperking van het informatieaanbod ontstaat. Er zijn ook andere mogelijkheden om kennis- en informatietypen voor de gebruiker te filteren.

Het gebruik van PKN kan worden geïntensiveerd door:

toegang te faciliteren vanuit de werkprocessen, in aanvulling op de huidige mogelijkheden beter aan te sluiten bij specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld door informatie te filteren

8.2 De meerwaarde van het gebruik van verschillende onderzoeksmethoden

Het hier gerapporteerde onderzoek is tamelijk uniek omdat een verscheidenheid aan onderzoeksmethoden is gebruikt: observaties, simulaties, individuele interviews, survey, groepsinterviews en expert interviews. Voor zover wij weten zijn er vrijwel geen onderzoeken naar systemen als PKN die een vergelijkbaar scala aan methoden ter triangulatie hebben ingezet. De rationale achter deze aanpak was dat een complex verschijnsel als gebruik van PKN in een complexe organisatie niet door slechts één bril moet worden bekeken. Dat zou kunnen leiden tot een vertekend beeld op basis waarvan wellicht verkeerde conclusies zouden kunnen worden getrokken. Het risico van de verscheidenheid aan onderzoeksmethoden is dat de bevindingen elkaar tegenspreken, zoals ook op sommige punten in dit onderzoek is gebleken. Bevindingen die elkaar tegenspreken zijn echter voor de meningsvorming beter dan een gegeven dat niet klopt wanneer er op een andere manier informatie over wordt verzameld. De combinatie van objectieve meetmethoden en zelfrapportage is uiterst nuttig gebleken. Met

⁵⁶ Op dit moment wordt een procesmatige toegang gefaseerd aan PKN toegevoegd.

de objectieve meetmethoden kan men slechts op relatief beperkte schaal gegevens verzamelen, maar deze zijn in hoge mate betrouwbaar in de zin dat ze nauwelijks afhankelijk zijn van een waarnemer. Via zelfrapportage kunnen op veel grotere schaal gegevens worden verzameld, maar deze zijn minder betrouwbaar in de zin dat ze afhankelijk zijn van de 'rapporteur', met bekende problemen als selectief geheugen en het geven van wenselijk geachte antwoorden. Gecombineerd verschaffen objectieve gegevens en zelfrapportages een bandbreedte waarbinnen de feitelijke stand van zaken zich bevindt. De objectieve meetmethoden geven daarbij de ondergrens en de zelfrapportage de bovengrens van deze bandbreedte aan. Door middel van groepsinterviews en interviews met experts is binnen deze bandbreedte additionele informatie vergaard die niet dezelfde status heeft als de gegevens uit de observaties en de survey, maar die kan helpen bij het interpreteren van die gegevens en die suggesties bevat voor aanvullende aanbevelingen.

Naar onze mening heeft het gebruik van verschillende onderzoeksmethoden een grote meerwaarde gehad doordat het een gedifferentieerd beeld van de stand van zaken heeft verschaft. Tegelijkertijd constateren wij dat het afstemmen van de methoden en het vergelijken en integreren van verschillende bevindingen beduidend lastiger is dan het rapporteren over bijvoorbeeld alleen een survey. Desondanks is het volgens ons verstandig indien de middelen dat toelaten, onderzoek naar dit soort verschijnselen aan te pakken met verscheidene methoden om vertekeningen, die kunnen samenhangen met het gebruik van slechts één methode, te voorkomen. Dit geldt vooral wanneer het om feitelijk gedrag gaat en niet alleen om opinies of attitudes.

Hoofdstuk 9 Slotbeschouwing

In dit hoofdstuk wordt de betekenis van de onderzoeksbevindingen in een bredere context geplaatst. Bij het lezen moet men in het achterhoofd houden dat het hier gaat om een interpretatie van de onderzoekers die is gebaseerd op het hier en eerder verricht onderzoek en de interviews met de experts die in het kader van dit onderzoek zijn gehouden. Er wordt teruggeblikt op enkele bekende belemmerende en bevorderende factoren van systemen die vergelijkbaar zijn met PKN die zijn besproken in paragraaf 1.4.5.

Ten aanzien van belemmerende en bevorderende factoren kan worden gesteld dat bij de opzet en uitvoering van PKN maatregelen zijn genomen om enkele belangrijke hindernissen te ontlopen. Hier wordt aandacht geschonken aan de rol van kennismakelaars, de beschikbaarheid van voldoende bronnen en het bestaan van discussieplatforms.

De organisatorische structuur voor het voeden van de inhoud van het systeem via kennismakelaars zorgt ervoor dat een up-date van PKN is verzekerd zonder al te afhankelijk te zijn van min of meer vrijwillige bijdragen van kenniswerkers. Het vertrouwen in een systeem, en in het verlengde daarvan de zinvolheid van gebruik, neemt toe naarmate de gebruikers zekerder zijn dat wat het systeem te bieden heeft correct is.

Bij de opzet en uitvoering van PKN lijken voldoende bronnen (materieel en immaterieel) ter beschikking te zijn gesteld om de voorwaarden voor succes te scheppen (O'Dell & Grayson, 1997). Systemen van deze omvang en complexiteit kunnen alleen van de grond komen wanneer er aanzienlijke fondsen voor worden vrijgemaakt, anders zijn ze vanaf het begin tot mislukken gedoemd.

Hoewel op basis van de bevindingen uit het hier gerapporteerde onderzoek blijkt dat wellicht nog beter had kunnen worden gekeken naar de rol van PKN temidden van al bestaande kennisbronnen, is de toevoeging van de mogelijkheid van discussieplatforms (PDN) belangrijk. Het geeft aan dat ook is gezocht naar aanvullende kanalen voor het scheppen van netwerken voor kennisuitwisseling. Het bestaan van een discussieplatform wordt ook binnen de politie zelf van groot belang geacht (Bakker, 2004: 63). Het feit dat deze platforms niet allemaal even actief zijn doet aan dat feit niets af. Vanuit een beleidsperspectief zou een stimulerende impuls hiervoor zeker verstandig zijn.

PKN is opgezet als een systeem dat in principe 'alle' relevante politiekennis moet bevatten. Door experts wordt een kanttekening bij deze ambitie geplaatst en wordt een meer gedifferentieerde aanpak bepleit. Zo wordt gewezen op argumenten om bepaalde kennis niet in een systeem op te nemen. Dat kan bijvoorbeeld gelden voor kennis die vrijwel niet verandert en door iedereen op een gegeven moment wordt beheerst. Dat geldt ook voor kennis die heel snel verandert, omdat in dat geval de aanpassingstijd van het systeem langer zal zijn dan de houdbaarheid van die kennis. Ook wordt gewezen op een tendens om 'gemiddelde' systemen te maken. Daarin zit vaak kennis en informatie die de meeste mensen al weten, maar die voor diepgaande vragen onvoldoende is. Een duidelijke doelgroep ontbreekt dan. Soms is het beter een dergelijk gemiddeld systeem te scheiden van een ander systeem waarin voor een beperkt aantal, maar cruciale, gebieden diepgaande kennis beschikbaar is. Er hoeft dus uiteindelijk niet gekoerst te worden op een systeem waar 'alles' in zit.

Bij de uiteenzetting van belemmerende en bevorderende factoren (§ 1.4.5) is de noodzaak van een focus op cruciale bedrijfsaspecten naar voren gekomen (O'Dell & Grayson, 1997 en ook O'Dell e.a., 2003). Voor PKN kan dit betekenen dat op termijn bepaalde kennisgebieden weer kunnen worden verwijderd. Het is net als met de aanleg van een park, waarbij het verstandig is om de definitieve infrastructuur van paden pas aan te leggen nadat

mensen er geruime tijd doorheen hebben gewandeld. Zo ontdek je de meest gebruikte routes. Dit in tegenstelling tot het vooraf aanleggen van paden en vervolgens door middel van hekken proberen te voorkomen dat mensen van de route afwijken of buiten de paden treden. Ook voor PKN geldt dat 'de gebruikers stemmen met hun voeten'. Weinig of niet betreden paden kunnen misschien beter niet langer worden ondersteund. Verder is ook bekend dat veel systemen uiteindelijk voor iets anders worden gebruikt dan waarvoor ze oorspronkelijk waren bedoeld (zie bijvoorbeeld Frissen, 1999). Uit de bezoekcijfers in hoofdstuk 2 (Tabel 10) blijkt bijvoorbeeld dat de kennissoort regelgeving binnen het domein personeel de op een na meest bezochte pagina is. Men kan erover twisten of dat ook de bedoeling is geweest van een kennis ondersteunend systeem. Het feit dat het systeem veel wordt geraadpleegd houdt in dat het kennelijk toegevoegde waarde heeft voor de gebruikers.

Verwant met het voorgaande punt is de plaats van PKN temidden van de lokale Intranetten. Uit het onderzoek is gebleken dat lokale Intranetten van politieregio's een sterke positie bekleden. Aangezien de regio's in hoge mate autonoom zijn is het de vraag hoe PKN zich op termijn tot de lokale Intranetten verhoudt. Het lijkt erop dat de regionale ontwikkelingen een eigen dynamiek hebben (Dillerop, 2006). Ook door experts zijn vraagtekens geplaatst bij de effectiviteit van de mix van lokale Intranetten en PKN omdat het verwarrend kan werken voor gebruikers en het bemoeilijkt kwaliteitscontroles. Tevens zit er een element van verspilling in: Waarom twee systemen met de daaraan gerelateerde kosten, wanneer in principe de kennis in één systeem kan worden opgeslagen en toegankelijk kan worden gemaakt? Het is dus een optie om slechts één systeem in te stellen voor de gehele politie. Men kan zich echter afvragen of dat in een gedecentraliseerde organisatie als de politie mogelijk en wenselijk is. Aandachtspunten als de beschikbaarheid van lokale informatie die specifiek is toegesneden op een bepaalde politieregio en de toekomstige inrichting van het politiebestedel moeten hierbij in beschouwing worden genomen. Het is immers maar de vraag hoe lang de politie een gedecentraliseerde organisatie blijft. Er kan ook niet worden verwacht dat één landelijk systeem alle regionale systemen kan vervangen. De verhouding tussen PKN en de lokale Intranetten is een aandachtspunt, dat op niet al te lange termijn nader uitgewerkt dient te worden.

Een ander aandachtspunt is de vraag of het zin heeft het gebruik van PKN bij het werk verplicht te stellen om ervoor te zorgen dat er geen vermijdbare fouten meer optreden. Volgens één van de experts kunnen systemen zoals PKN eigenlijk maar op twee manieren succesvol worden: of van bovenaf opgelegd of helemaal vrijwillig 'bottom up', omdat een mengeling van benaderingen de gebruikers in verwarring brengt over verwacht gedrag (zie ook Bouwman e.a., 2002). Volgens ons zou ook hier enige differentiatie kunnen worden aangebracht door bijvoorbeeld bij kennisdomeinen waar missers erg zwaar wegen het gebruik van PKN verplicht te stellen. Echter, wanneer men kiest voor een duidelijke 'bottom up' benadering is inbedding in het opleidingstraject onontbeerlijk. Het systeem dient ingevlochten te raken in de "habitus" van mensen, het moet als het ware vanzelfsprekend worden om PKN te gebruiken. De beste plek om met het inweven in die habitus te beginnen is de opleiding. In het concluderende hoofdstuk is gebleken dat PKN-gebruik nauwelijks wordt gestimuleerd in het onderwijs en dat jongere mensen over het algemeen PKN minder gebruiken dan oudere politiemensen. Een verklaring hiervoor is te vinden in de Media Richness Theory. PKN kan worden getypeerd als een 'arme' kennisbron vanwege het ontbreken van contextuele kennis. Wellicht kan PKN-gebruik in het onderwijs worden gestimuleerd door gebruik te maken van (interactieve) computergames en simulaties die zijn gebaseerd op of gelieerd aan PKN. Dergelijke games en simulaties zijn rijker aan context dan in tekstvorm aangeboden kennis.

Hiermee kan immers inzicht worden verschaft in fysieke en maatschappelijke processen waarop de kennis (spelenderwijs) kan worden toegepast.⁵⁷

Om de kans op succes te vergroten moet er vaak een soort reclame voor een systeem worden gemaakt. Dit kan het beste gebeuren door 'showcases' waarmee wordt aangetoond dat het systeem zichtbaar positieve effecten heeft (gehad) op cruciale bedrijfsaspecten. Daarnaast is stelselmatige en aanhoudende aanmoediging van leidinggevenden van groot belang (O'Dell & Grayson, 1997 en O'Dell e.a., 2003). Ook over de voorbeeldrol van leidinggevenden, een belangrijke bevorderende factor, kan enige twijfel worden geuit. Leidinggevenden geven aan PKN belangrijk te vinden, maar faciliteren het gebruik van PKN nauwelijks (Bakker, 2004: 67).

Een nieuwe kennisbron moet altijd concurreren met bestaande bronnen die mensen vaak al heel lang gebruiken (zie ook Swaak e.a., 2004). Het is een illusie om te veronderstellen dat mensen onmiddellijk op een nieuwe bron zullen overstappen zolang de oude bronnen blijven voldoen. Dit impliceert dat het vrij lang kan duren, wanneer het al gaat gebeuren, voordat een nieuwe bron een plaats veroverd tussen oude bronnen. Een systeem is ook een volgend systeem in een keten van systemen die zijn verschenen en weer zijn verdwenen, hetgeen leidt tot een 'wait and see' houding. Op zeer snelle groei van gebruik kan meestal niet worden gerekend. Ook bij PKN valt een dergelijk patroon waar te nemen, hoewel het gebruik over de tijd een duidelijk stijgende lijn vertoont.

Uit de literatuur (onder andere O'Dell e.a., 2003) blijkt dat de levensvatbaarheid van kennismanagement initiatieven direct is gerelateerd aan een aantoonbare, bij voorkeur kwantificeerbare, bijdrage aan centrale doelen van de organisatie. Ontbreekt dit, dan neemt de kans op succes duidelijk af. Hoewel O'Dell en Grayson (1997) waarschuwen tegen mogelijke storende effecten van metingen, is het zo dat het zonder metingen en benchmarking ook niet goed gaat. Het ontbreken van duidelijke kwantificeerbare doelen met betrekking tot het gebruik van PKN maakt het niet alleen moeilijk om het succes van het systeem te bepalen, maar kan ook effect hebben op het gebruik. Mensen in een organisatie hebben de neiging zich te richten op prestatie-indicatoren die door het management van belang worden gevonden. Hoe explicieter die zijn, des te groter is het effect op het gedrag. Wanneer zeer duidelijk zou worden gecommuniceerd op welke wijze gebruik van PKN kan bijdragen aan het realiseren van meetbare kerndoelstellingen van de politie, zal de kans op gebruik van het systeem zeker toenemen.

Tot slot een punt dat betrekking heeft op een van de huidige trends voor systemen en processen voor kennisdeling en kennisverspreiding. Door een expert worden twijfels geuit over het nut van een systeem als PKN. Na uitgebreid experimenteren is zijn organisatie van een vergelijkbaar kennissysteem overgegaan op discussiefora rond bepaalde thema's ('Communities of Practice') die worden gefaciliteerd door informatie- en communicatietechnologie. De redenen hiervoor waren onder andere dat in de betreffende organisatie 15% van de waarde uit kennisbanken kwam en 85% uit discussies, terwijl kennisbanken 80% van de kosten voor hun rekening namen. Ook is aangegeven dat er een tendens is om kennissystemen te vervangen door 'yellow page' benaderingen. Er wordt weinig gebruik gemaakt van de kennisbanken omdat de benodigde context ontbreekt, die in interpersoonlijk contact makkelijker is over te dragen (vergelijk met de Media Richness Theory). Gezien het aangetoonde stijgende gebruik van PKN geldt dit wellicht niet of in mindere mate voor de politieorganisatie. Het Politie Discussie Net (zie eerder) is volgens deze

⁵⁷ Binnen het Kennisnetwerk worden zogenaamde Profchecks ontwikkeld, waarvan educatieve games deel uitmaken. Een Profcheck is een middel om de kennis van politiemedewerkers op verschillende kennisgebieden, bijvoorbeeld opsporing en basispolitiezorg, te onderhouden.

expertvisie een goede ontwikkeling. Welke benadering de voorkeur heeft lijkt dus af te hangen van de contextgevoeligheid van kennis. Omdat de primaire taak van de politie het handhaven van wetten en regels is en daarin in hoge mate sprake moet zijn van rechtsgelijkheid, is al te grote contextafhankelijkheid onwenselijk. Dat zou pleiten voor een systeem waarin kennis sterker op eenduidige wijze is gecodificeerd dan in een op persoonlijke contacten gebaseerd ‘yellow page’ systeem, ook al bestaan deze uiteraard in de dagelijkse praktijk op informele en persoonsgebonden wijze.

Bij de opzet van PKN is er vanuit gegaan dat de politie een kennisintensieve organisatie is. Het lijkt op basis van dit onderzoek echter erop dat dit niet voor alle dimensies van het begrip ‘kennisintensief’ in gelijke mate geldt. Veel werk heeft, zoals in veel organisaties, voor mensen met ervaring een routinematig karakter. Juist omdat de mensen competent zijn, is er misschien minder vraag naar door anderen aangeboden kennis. Daarmee ligt, zo lijkt het, de nadruk eerder op kennisgebruik dan op het genereren van nieuwe kennis.

Referenties

- Bakker, I. (2004) *Politiekennis in de praktijk, opvattingen van stakeholders*. Politie & Wetenschap Verkenningen, Apeldoorn: Politie & Wetenschap.
- Bakker, I. & Vijver, van der, K., (2003), *Politiekennis in ontwikkeling. Een onderzoek naar het verzamelen en veredelen van informatie voor het Politie Kennis Net*, Zeist: Uitgeverij Kerckebosch bv.
- Bos, R.P. (2005). *Kennis hebben van kennis*. Afstudeerverslag Universiteit Leiden, Departement Bestuurskunde.
- Bouwman, H., Dijk, van, J., Hooff, van den, B., Wijngaert, van den, L. (2002). *ICT in organisaties*. Adoptie, implementatie gebruik en effecten. Boom.
- Choo, C.W. (1998). *The knowing organization*. How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decision. New York: Oxford University Press.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65, 145-153.
- Dam, R. van, A. van Ekelburg, L. Schaap & H. van Tent Becking (2005). *Blauwe Kennis. Onderzoek naar het gebruik van Politie Kennis Net in de basispolitiezorg*. Praktijkopdracht Executive Master Information Management, Universiteit van Amsterdam.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1997). *Information ecology: mastering the information and knowledge environment*. New York: Oxford University Press.
- Dennis, A.R., Valacich, J.S., Speier, C., & Morris, M.G. (1998). Beyond Media Richness: An Empirical Test of Media Synchronicity Theory. Proceedings of the 31th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'98). Los Alamitos, CA: IEEE Computer Society, p.48-57.
- Frissen, V. (1999). *ICT en arbeid in het dagelijkse leven*. Werkdocument W71, Den Haag: Rathenau Instituut/SDU.
- Hargie, O. & Tourish, D. (2000), *Handbook of communication audits for organisations*, Routledge, New York.
- Holsapple, C.W., & Joshi, K.D. (2003). A Knowledge Management Ontology. In Holsapple, C. W. (Eds), *Handbook on Knowledge Management* (pp89-124), Springer, Berlin.
- Holsapple, C.W., & Joshi, K.D. (2004). A Formal Knowledge Management Ontology: Conduct, Activities, Resources, and Influences. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(7):593–612.
- Kamphuis, M.T. (2003). *De dynamiek van kennisuitwisseling*. Master Thesis, Universiteit Twente.
- Kant, R. de, (2006). *Onderzoek naar het gebruik van branchekennis tijdens het targetingproces binnen de sectorgroep Technology Communications & Entertainment*. Unpublished Master Thesis, Universiteit Twente.
- Krueger, R.A. (1994), *Focus groups: a practical guide for applied research*, Sage.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modelling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, 66.2, 161-193.

Migchelbrink, F.G.H.M.(2000), *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.

Morgan, D.L. (1998), *The Focus Group Guidebook*., Sage.

O'Dell, C., & Grayson, C.J. (1997). Identifying and Transferring Internal Best Practices. In Holsapple, C. W. (Eds), *Handbook on Knowledge Management* (pp89-124), Springer, Berlin.
O'Dell, C., Hasanali, F., Hubert, C., Lopez, K., Odem, P. & Rayburn, C. (2003). Successful KM Implementations: A Study of Best-Practice Organizations. In: Holsapple, C.W. (Ed), *Handbook on Knowledge Management, Vol.2 Knowledge directions*, p. 411-441. Springer Verlag.

Sellen, A.J., & Harper, R.H.R. (2001). *The myth of the paperless office*. Cambridge, MA: MIT Press.

Smith, H.A. & McKeen, J.D. (2003). Knowledge management in Organizations: The State of Current Practice. In: Holsapple, C.W. (Ed), *Handbook on Knowledge Management, Vol.2 Knowledge directions*, p. 395-410. Springer Verlag.

Steinmann, A. (2004). *A knowledge management case study on the implementation of a digital expertise center*. Master Thesis, Universiteit Twente.

Stroek, C. (2004). *Kennisuitwisseling via het TNO Intranet*. Concept Master Thesis, Universiteit Twente.

Swaak, J., Efimova, L., Kempen, M., & Graner, M. (2004). *Finding in-house knowledge: patterns and implications*. Paper for I-KNOW04, June 30 – July 2, Graz, Austria.

Szulanski, G. (1996). Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm. *Strategic Management Journal*, 17(Winter), 27-43.

Tiwana, A. (2002). *The knowledge management toolkit: orchestrating IT, strategy, and knowledge platforms*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.

Weggeman, M. (1997) *Kennismanagement, inrichting en besturing van kennisintensieve organisaties*. Schiedam: Scriptum.

Leden Begeleidingscommissie

Voorzitter:

Dr. A.A. Aronowitz

Drs. C.J. Loef

Drs. K. de Rooij

Programmabureau Politie en Wetenschap

Overige leden:

Mw. H. Klomp

Politie Amsterdam-Amstelland en lid Gebruikersplatform PKN

Dr. L. Plugge

Stichting Surf

Mr. M. Ouwerkerk

Politieacademie (vertegenwoordiger Politie Kennis Net)

Mw. E.M. Schneider-Vermolen

Politie Amsterdam Amstelland

Drs. A.A. Sijs

Nederlands Politie Instituut

Bijlage I Onderzoeksmethoden

Hieronder wordt per onderzoeksoort beschreven welke onderzoeksmethoden zijn gehanteerd, waarbij onder meer wordt ingegaan op de procedure van de methoden, het scoren en coderen van de bevindingen en de statistische toetsing. Eerst worden de onderzoeksmethoden beschreven die meer objectieve gegevens opleveren: De log-gegevens, de observaties en simulaties. Vervolgens worden de onderzoeksmethoden beschreven die, doordat het gaat om zelf-rapportage, meer subjectieve data opleveren: De survey en nagesprekken en de groeps- en expertinterviews.

I.1 Log-gegevens

De log-gegevens zijn in dit onderzoek verkregen uit het registratiesysteem dat het Kennisnetwerk gebruikt. PKN registreert met behulp van Sitestat gegevens over een groot aantal zaken. Omdat het voor de organisatie van belang is te zien hoe mensen door de kennisbank heengaan om informatie te vinden, is de navigatiestructuur één van de hoofdonderdelen van de registratie. Doordat registratie geschiedt op basis van navigatieroutes kunnen slechts in beperkte mate dwarsverbanden worden gelegd. Bij de registratie van het gebruik per kennisdomein kan bijvoorbeeld niet ook naar politiekorps worden gedifferentieerd. Ook is het door de wijze waarop zogenaamde ‘cookies’ worden geregistreerd en de vaak korte levensduur ervan niet mogelijk om op basis van de registratiegegevens zicht te krijgen op het feitelijke aantal bezoekers van PKN en daarmee op gebruikersgroepen en gebruikersgedrag.

De jaren 2004 en 2005 zijn als uitgangspunt genomen bij de rapportage van registratiegegevens in hoofdstuk 2. Gegevens over specifiek gebruik per domein en per basispagina zijn enkel voor geheel 2004 opgenomen. Deze gegevens zijn begin 2005 verzameld, mede om de selectie van locaties voor de specifieke observaties op te baseren. Ook bij de uitsplitsing van gebruik naar de korpsen is gebruik gemaakt van de gegevens van 2004. Voor 2005 is het door beperkingen in de registratie niet goed mogelijk het gebruik per korps weer te geven. Enkele korpsen zijn samengegaan in rekencentra waardoor IP-adressen niet meer zijn te herleiden naar de specifieke korpsen.

I.2 Observaties en simulaties

Observaties

Er zijn op twee momenten in het onderzoek observaties uitgevoerd; in het voorjaar van 2005 zijn algemene observaties en in het najaar van 2005 specifieke observaties uitgevoerd. De nagestreefde duur van een observatie in de algemene observatie was 90 minuten, in de specifieke observaties 60 minuten.⁵⁸ Tijdens de observaties was de voornaamste taak van de observator om kennisbehoeften te identificeren. De operationele definities van kennis en informatie waren hierbij leidend. Om achteraf te kunnen controleren of een kennisbehoefte terecht als kennisbehoefte is geïdentificeerd, werd de specifieke inhoud van de kennisbehoefte genoteerd. Vervolgens werd de bron die werd gebruikt om de kennisbehoefte te vervullen genoteerd. Beschreven werd wie of wat werd geraadpleegd en wat de inhoud van de

⁵⁸ Het ‘verkorten’ van de streefduur van de specifieke observaties van 90 naar 60 minuten is enerzijds veroorzaakt door de ervaringen met de algemene observaties. Vanwege de mobiliteit van de medewerkers bleek het moeilijk medewerkers voor een aangesloten periode van 90 minuten te observeren. Anderzijds moest tijd worden gereserveerd voor de simulaties.

verstrekke of gevonden gegevens was. Ook werd gekeken of kennis werd toegepast in de praktijk. De observaties leverden zo casusbeschrijvingen van kennisbehoeften en kennisbrongebruik op. Bronnen die via PKN te benaderen zijn, zijn hierbij onderscheiden van gebruik van PKN zelf als bron.

Simulaties

In aanvulling op de observaties werden bij de specifieke observatieronden minimaal twee simulaties van PKN-kenniscasussen uitgevoerd. Door de simulaties is het aantal kenniscasussen waarvoor PKN wordt gebruikt in het onderzoek bij benadering vergroot. Het naspelen van het zoekproces om de gewenste kennis te vinden geeft een goed beeld van de wijze waarop PKN wordt gebruikt om kennis te zoeken. Tevens ontstaat zo inzicht in eventuele problemen bij het zoekproces. De respondent is gevraagd om de laatste twee keren dat PKN werd geraadpleegd voor het beantwoorden van een kennisvraag in herinnering te brengen. Vervolgens is de respondent uitgenodigd om deze kennisvraag (opnieuw) te beantwoorden, door in PKN de eerder gevonden kennis opnieuw op te zoeken.

Procedure

De observator werd op een afdeling geïntroduceerd als onderzoeker met als onderzoeksdoel het in kaart brengen van kennis- en informatiegebruik van de politie. Deze introductie werd bewust algemeen gehouden om het gedrag van de medewerkers in het gebruik van kennisbronnen zo min mogelijk te beïnvloeden.

Vervolgens koos de observator een plaats in de ruimte waar één of meer medewerkers konden worden geobserveerd. Voor de wijkteams bestonden de ruimtes uit een pc-zaal met 'flex'-plekken waar de medewerkers voor kortere of langere tijd (administratieve) werkzaamheden uitvoerden. Bij de Infodesks/Meldkamers/RCIC's zaten medewerkers vaak voor langere tijd achter één of meer computerschermen. De recherche had verschillende ruimtes beschikbaar waar medewerkers achter een computer hun werkzaamheden uitvoerden.

Tijdens de observatie noteerde de observator begin- en eindtijd van een geobserveerde en noteerde de tijd van eventuele afwezigheid. De kenniscasussen werden genoteerd. Na de observatie benaderde de observator één of enkele medewerkers om individuele nagesprekken mee te voeren. Bij de specifieke observaties werd met deze medewerkers ook de simulaties uitgevoerd. In enkele gevallen vond het nagesprek met twee medewerkers tegelijkertijd plaats.

Scoren en coderen van de observaties

Het verschil tussen de eind- en begintijd minus de momenten van afwezigheid bepaalt de totaal tijd van een observatie. De kenniscasussen zijn gescoord op type kennisbehoefte en kennisbrongebruik. Op basis van een casusbeschrijving is de aanleiding voor het gebruik van een kennisbron (kennisbehoefte) getypeerd als vraaggestuurde kennisbehoefte of kennisbehoefte op basis van niet direct aan de actuele taak gerelateerde interesse. De gebruikte kennisbron is gescoord als mondelinge, digitale of papieren kennisbron.

De observaties zijn door vijf verschillende observatoren uitgevoerd. De casusbeschrijvingen zijn door de observatoren onderling gecontroleerd op de juistheid van het toepassen van het onderscheid tussen kennis en informatie en de definitie van kennis.

Om verschillende groepen in de algemene observaties te kunnen vergelijken, is de totale populatie op twee manieren verdeeld. Als eerste is een onderscheid gemaakt tussen medewerkers met een meer algemene taakstelling en medewerkers met een specialistische taak. Door dit onderscheid kunnen verschillen in kennisbehoeften en kennisbrongebruik tussen medewerkers op basis van hun werkzaamheden in kaart worden gebracht. Van de 137 geobserveerde personen zijn 19 personen aangemerkt als specialist (14%). In Tabel 37 staan de specialisten genoemd. Gezien de variatie in werkzaamheden en inhoudelijke bezigheden

van de algemene recherche is deze groep niet per definitie als specialist gezien. Wanneer tijdens een observatie bleek dat een onderzoeker bezig was met een specialistische taak, bijvoorbeeld naar aanleiding van zijn of haar taakaccent, is deze wel als specialist gekenmerkt. Een tweede onderscheid om groepen te vergelijken is de verdeling naar de politieonderdelen wijkteam, recherche en infodesks/meldkamers/RCIC.

Tabel 37 Medewerkers met een specialistische taakstelling in de algemene observaties.

Politie Onderdeel	Taakstelling	
	Generalisten (118)	Specialisten (19)
Wijkteam	Wijkagent (10)	
	Wijkteam (8)	
	Brigadier (4)	
	Agent (3)	
	Hoofdagente (1)	
	Surveillant (1)	Verkeersspecialist (1)
	Taakveldchef (1)	Team Informatie Manager (1)
	Coördinatie werkvoorbereiding (1)	
	Wijkbrigadier (1)	
	Wijkonderzoeker (1)	
Recherche	Aspirant (1)	
	Rechercheur (30)	Zeden (6)
	Senior onderzoeker (2)	Vreemdelingenpolitie (2)
	Werkvoorbereider (1)	Wapens (1)
	Uitzendkracht (1)	Drugs (1)
Infodesks/Meldkamers/RCIC's		Digitaal (1)
	Medewerker info/servicedesk (12)	
	Servicemedewerker (9)	
	Vlammetjes (4)	
	Infomedewerker back office (3)	
	Biker/Hoofdagente (3)	
	Brigadier (3)	
	Servicemedewerker niveau B (2)	Senior informatie medewerker (2)
	Meldkamercentralist hoofdagente (2)	Runner Centrale Inlichtingen
	Infomedewerker front office (2)	Eenheid (2)
	Bepoort opsporingsambtenaar (1)	Crimineel Analist Team
	Surveillant (1)	Grootschalig Onderzoek (1)
	Servicemedewerker niveau A (1)	Crimineel Analist Centrale
	Assistent mobilofonist (1)	Inlichtingen Eenheid (1)
	Taakveldchef in managementtraject (1)	
	Agent (CPO) (1)	
	Receptioniste CPO (1)	
	Mobilofonist (1)	
	Aspirant CPO (1)	
	Aspirant (1)	
	Hoofdagente (1)	
	Agent (1)	

Ook bij de specifieke observaties is de totale groep verdeeld in medewerkers met een meer algemene of allround taakstelling (generalist) en medewerkers met een specialistische taak. Van de 75 geobserveerde personen zijn hier 42 personen aangemerkt als specialist en 33 als generalist. In Tabel 38 staan de specialisten genoemd. De observatie bij de Politieacademie – waar 134 studenten zijn geobserveerd – wordt als afzonderlijke groep gerapporteerd.

Tabel 38 Medewerkers met een specialistische en generalistische taakstelling in de specifieke observaties.

Specialisten (42)	Generalisten (33)
Vreemdelingenpolitie (24)	Wijkteam (14)
Verkeershandhaving (7)	Algemene Recherche (7)
Jeugdpolitie en zeden (6)	Tactische recherche (4)
Milieu (2)	Service centrum (4)
Financiële recherche (2)	Technische recherche (3)
Digitale recherche (1)	Stafbureau korpsleiding (1)

Scoren en coderen van de simulaties

Bij de verwerking van de simulaties zijn de geobserveerde gegevens verwerkt in variabelen, die op een aantal verschillende dimensies een indruk beogen te geven van het (gesimuleerde) PKN-gebruik. Als eerste is het onderscheid taakgericht of uit (beroepsmatige) interesse ook bij de simulaties aangebracht. Vervolgens is bepaald of tijdens de simulatie de gezochte kennis inderdaad is gevonden, en of dit zoekproces wel of niet/nauwelijks moeite kostte. Een volgende indeling betreft de zoekmethode. Uit de simulaties bleek dat de medewerkers zochten in PKN met de trefwoordenlijst, de zoekmachine, of aan de hand van de inhoudelijke PKN-structuur. Gescoord is welke zoekmethode als eerste werd gebruikt (de voorkeursmethode), welke van de methoden uiteindelijk tot succes leidde, en hoe vaak elke zoekmethode werd gebruikt. Ten slotte is bepaald of de simulatie inderdaad gebruik van PKN betrof, of dat de medewerker dacht dat PKN werd gebruikt, terwijl het om een andere kennisbron bleek te gaan.

Achtergrondkenmerken van de medewerkers

De herkomst van de politiemensen die hebben meegewerkt aan de simulaties staat in Tabel 39. De medewerkers zijn afkomstig uit de regio's IJsselland (40%), Zeeland (28%), Limburg Noord (14%) en Brabant-Zuid-Oost (12%). Daarnaast hebben studenten van de Politieacademie in Apeldoorn meegewerkt.

Tabel 39 Simulaties verdeeld over de herkomst van de medewerkers (in aantallen).

Locatie specifieke observaties				
Brabant-Zuid-Oost (11)	IJsselland (38)	Limburg Noord (13)	Politieacademie (6)	Zeeland (26)
Woensel Noord (6) Valkenswaard (5)	Zwolle (38)	Venlo (8) Tegelen (5)	Locatie Apeldoorn (6)	Goes (11) Terneuzen (10) Middelburg (5)

Bij de specifieke observaties is doelbewust geobserveerd bij korpsen waarvan bekend was dat PKN (relatief gezien) intensief werd gebruikt. Dit was niet alleen van belang voor het objectief vaststellen van PKN-gebruik in de praktijk. Ook voor de resultaten van de simulaties was het noodzakelijk PKN-gebruikers te kunnen bevragen. Uit Tabel 40 blijkt dat er in verhouding meer specialisten (63%) dan generalisten (37%) een bijdrage aan de simulaties hebben geleverd. Bij beide groepen is er veel variëteit aan functies, waardoor er een brede spreiding is binnen de verschillende takken van de politieorganisatie. Bij de specialisten behoort een grote groep tot de vreemdelingenpolitie, terwijl bij de generalisten de grootste groep in opleiding is.

Tabel 40 Simulaties verdeeld over de functies van de medewerkers (in aantallen).

Generalist (35)	Specialist (59)
Aspirant (11)	Vreemdelingenpolitie (29)
Recherche (6)	Jeugd (6)
Technische Recherche (5)	VHT (6)
Wijkagent (3)	Milieupolitie (5)
Administratieve Recherche (3)	Tactische Recherche (4)
Baliemedewerker (2)	Algemeen juriste (3)
Tactisch coördinator (2)	Recherche (2)
Teamchef (2)	Medewerker bestuurszorg (2)
Algemene Recherche (1)	Wijkteammedewerker (1)

Statistische toetsing

De statistische toetsen die zijn gebruikt om groepen te vergelijken zijn One-way Anova variantie-analyses. Vergelijkingen binnen groepen zijn statistisch getoetst met Paired-samples

t-tests. Tenzij anders vermeld, wordt een p-waarde van $p < 0.05$ gehanteerd als grens voor statistische significantie.

I.3 De survey en nagesprekken

Door een breed uitgezette enquête kunnen de kwalitatieve bevindingen over gebruik en toepassing van PKN worden gekwantificeerd en daarmee gegeneraliseerd. De bevindingen uit eerdere fasen hebben als input gediend voor de kwantitatieve vragenlijst. De volledige vragenlijst is in Bijlage II opgenomen.

Benadering van respondenten

Het Concern Informatiemanagement Politie (CIP) heeft de vragenlijst binnen de korpsen verspreid. Het CIP heeft hiervoor gebruik gemaakt van een wijze van enquêteren waarbij ze aan medewerkers afzonderlijk een mail sturen met daarin een inlogcode om een vragenlijst online in te vullen. Op deze wijze worden veel onderzoeken binnen de politie uitgezet, onder andere de Medewerker Tevredenheids Onderzoeken (MTO's). Het is voor het eerst dat het CIP op deze wijze een kwantitatief onderzoek gelijktijdig in verschillende korpsen heeft verspreid; een primeur voor de Nederlandse politie.

In een brief is de korpschef van ieder korps toestemming gevraagd voor medewerking aan het onderzoek, en specifiek voor het sturen van een email aan medewerkers binnen het korps met daarin een link naar de vragenlijst. Vervolgens zijn telefonisch en/of per mail de binnen de korpsen verantwoordelijke personen benaderd met het verzoek om medewerking en daarbij het verzoek om het interne mailadressenbestand beschikbaar te stellen aan het CIP.

Vijftien korpsen waren bereid medewerking te verlenen aan het onderzoek. Van elk van deze korpsen is, om (mail-)servers niet overmatig te belasten, een kwart van de politiemensen aangeschreven, 8194 in totaal. Per korps is deze steekproeftrekking gerandomiseerd.

In de e-mail aan de individuele medewerkers stond naast een verzoek tot medewerking een korte uitleg over het onderzoek, een persoonlijke inlogcode waarmee de online vragenlijst kon worden bereikt en ingevuld en de toezegging dat mensen die meewerken aan het onderzoek een korte samenvatting van de resultaten krijgen toegestuurd. De mensen die na drie weken nog niet hadden gereageerd, kregen per mail een herinnering.

Operationalisatie

In het theoretisch kader zijn vier thema's benoemd waaronder de vraagstellingen van het onderzoek kunnen worden geclusterd:

- Gebruik van kennisbronnen;
- Voorkeur voor kennisbronnen;
- Waardering van kennisbronnen;
- Behoeftte aan ondersteuning.

De onderzoeksvragen binnen deze thema's zijn geoperationaliseerd in de survey (zie Bijlage II) en de nagesprekken. Het *gebruiksthema* is geoperationaliseerd door te vragen naar de frequentie waarmee men een kennisvraag heeft over een bepaald domein (vraag 5), de frequentie waarmee men een type bron (mondeling, digitaal, schriftelijk) gebruikt voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over een specifiek domein (eerste deel vragen 10a t/m 10l) en de frequentie waarmee men digitale bronnen (Intranet, PKN, Internet, andere digitale bronnen) gebruikt voor het beantwoorden van een kennisvraag (tweede deel vragen 10a t/m 10l). In vraag 15 wordt in algemene zin gevraagd naar de frequentie van PKN-gebruik. Deze vragen geven informatie over de 'wat' en 'waarvoor' vragen.

Het *voorkeursthema* is geoperationaliseerd in vraag 14, waar wordt gevraagd hoe men kennis het liefst krijgt aangereikt: mondeling, schriftelijk of digitaal. Dit is in de nagesprekken van de observaties ook steeds gevraagd.

Bij de operationalisatie van de *waardering van kennisbronnen* is onderscheid gemaakt tussen de algemene kennisbrontypen en digitale bronnen. In vraag 11 en 12 wordt gevraagd 100 euro te verdelen over mondelinge, schriftelijke en digitale bronnen al naar gelang deze helpen bij het oplossen van een kennisvraag. In vraag 12 wordt ditzelfde gevraagd voor de digitale bronnen (PKN, Lokaal Intranet, Internet, Andere digitale bron). Daarnaast geven vraag 17 (redenen voor gebruik PKN), de attitudevragen in vraag 19 en het rapportcijfer in vraag 20 een meer gedetailleerd inzicht in de waardering van PKN.

Het thema *ondersteuningsbehoefte* is geoperationaliseerd in vraag 13, waar wordt gevraagd de kennisgebieden te rangordenen naar de behoefte aan ondersteuning die men heeft bij kennisvragen op deze gebieden.

Vanuit het oogpunt van aanbevelingen is het van belang te weten waar in de politieorganisatie problemen en mogelijkheden zijn te vinden. De ‘wie’-vraag geldt zowel voor het gebruik, de voorkeur en de waardering van kennisbronnen als voor de ondersteuningsbehoefte. De ‘wie’-vraag is geoperationaliseerd in een aantal achtergrondvariabelen:

Locatie in de politieorganisatie: vraag 1 (korps), vraag 6 (niveau);

Leeftijd en ervaring: vraag 2 (leeftijd), vraag 3 (duur dienstverband bij de politie), vraag 8 (duur huidige functie);

Type werk: vraag 5 (voornaamste tijdsbesteding);

Locatie in de hiërarchie: vraag 7 (rang);

Geslacht: vraag 3.

Respons

Ruim één op de vier mensen (27%) was bereid de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 2185 respondenten meegedaan. Een aantal mensen (261) is gedurende het invullen van de vragenlijst gestopt. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat men werd weggeroepen voor andere werkzaamheden. 1924 respondenten hebben de gehele lijst ingevuld.

Respondenten uit vijftien verschillende korpsen hebben meegedaan aan het onderzoek. In Tabel 41 is per korps te zien hoeveel en welk deel van de medewerkers de vragenlijst heeft ingevuld.

Tabel 41 Frequentieverdeling respondenten naar korps.

Korpsen (feitelijke korpssterkte) ⁵⁹	N	% van totale steekproef	% Deelname per korps ⁶⁰
Amsterdam-Amstelland (5063)	385	18	8
Rotterdam-Rijnmond (5099)	343	16	7
Haaglanden (4502)	221	10	5
Utrecht (3133)	211	10	7
Limburg-Zuid (1783)	145	7	8
Brabant-Zuid-Oost (1913)	134	6	7
Limburg-Noord (1149)	99	5	9
Noord- en Oost-Gelderland (1581)	99	5	6
Friesland (1543)	93	4	6
Gelderland-Midden (1552)	89	4	6
Drenthe (1031)	81	4	8
Gelderland-Zuid (1178)	77	4	7
Flevoland (1003)	70	3	7
IJsselland (1355)	65	3	5
Zeeland (890)	51	2	6
Totaal (32775)	2163	101	7

⁵⁹ Gegevens over de feitelijke sterkte zijn gebaseerd op gegevens van het CBS en PolBIS van 31-12-2004.

⁶⁰ Aantal respondenten in de steekproef/ feitelijke korpssterkte

De korpsen Amsterdam-Amstelland, Rotterdam-Rijnmond, Haaglanden en Utrecht tellen het grootste aantal respondenten in de steekproef (resp. 18, 16, 10 en 10%). Als de korpsgrootte in beschouwing wordt genomen, heeft Limburg-Noord de hoogste respons, gevolgd door Limburg-Zuid, Drenthe en Amsterdam-Amstelland (resp. 9, 8, 8 en 8%). De respons is in alle korpsen echter redelijk gelijk verdeeld. Tussen de 5 en 9% van de medewerkers van ieder korps heeft meegedaan. Dit geeft aan dat hoewel bijvoorbeeld het aantal politiemensen uit Amsterdam-Amstelland in de steekproef groot is, dit aantal verhoudingsgewijs even groot is als het aantal politiemensen uit Limburg-Zuid. De korpsen zijn op basis van sterkte verdeeld in de categorieën groot, middelgroot en klein.⁶¹

In Bijlage VIVI.1 wordt uitgebreid ingegaan op de achtergrondkenmerken waarnaar in de vragenlijst is gevraagd. De steekproef lijkt gezien de verdeling van de respondenten over deze achtergrondkenmerken representatief te zijn voor de Nederlandse politiepopulatie. Er is echter geen onderzoek gedaan naar non-respons.

Statistische toetsing

De statistische toetsen die zijn gebruikt om groepen te vergelijken zijn de independent-samples t-test, One-way Anova variantie-analyses en Kruskal Wallis toets. Eventuele aanvullende analyses, om te bepalen welke groepen van elkaar verschillen, zijn uitgevoerd met behulp van de Tukey HSD. In een aantal gevallen is een regressieanalyse uitgevoerd, bijvoorbeeld om te analyseren of er een verband bestaat tussen de leeftijd en het PKN-gebruik. In het geval van een ordinale variabele is Kendall's tau gebruikt als statistische toetsing. Een p-waarde van $p < 0.05$ is gehanteerd als grens voor statistische significantie. Om enkel die verschillen op te nemen die er werkelijk toe doen, is van de statistisch significante verschillen tevens de effectgrootte berekend door $X_1 - X_2 / S_p$. Een effectgrootte van 0.25 wordt in de sociale wetenschappen gezien als een klein effect, 0.50 als een gemiddeld effect en 0.75 als een groot effect (Cohen, 1962). Alleen significante verschillen met een effectgrootte van minimaal 0.25 worden in het rapport weergegeven. Ten slotte is in de survey een aantal stellingen opgenomen over gebruikaspecten van PKN. Met deze stellingen is een factoranalyse met varimaxrotatie uitgevoerd om een schaal te kunnen construeren met behulp van Cronbach's alpha.

Nagesprekken

Na afloop van de observaties zijn telkens één of meer van de geobserveerde personen geselecteerd om een kort nagesprek mee te voeren. Het doel van deze gesprekken was naast verifiëren of de geobserveerde waarneming overeenkwam met de normale taakuitvoering van de geobserveerde persoon extra informatie verzamelen. De volgende vragen kwamen aan bod:

Welke digitale kennisbronnen gebruikt u en hoe vaak?

Welke andere kennisbronnen gebruikt u en hoe vaak?

Hebt u PKN wel eens gebruikt en zo ja, waarvoor?

Kunt u het gebruik van digitale, papieren en mondelinge kennisbronnen in volgorde van voorkeur plaatsen?

In tegenstelling tot de survey waar respondenten zelf bepaalden of ze de vragenlijst wilden invullen, is er bij deze nagesprekken geen sprake geweest van zelfselectie. De onderzoekers

⁶¹ Groot (feitelijke sterkte 3133-5099): Amsterdam-Amstelland, Rotterdam-Rijnmond, Haaglanden, Utrecht; middelgroot (feitelijke sterkte 1355 – 1913): Limburg-Zuid, Brabant-Zuid-Oost, Noord- en Oost-Gelderland, Friesland, Gelderland-Midden, IJsselland; klein (feitelijke sterkte < 1178): Limburg-Noord, Drenthe, Gelderland-Zuid, Flevoland, Zeeland.

bepaalden met wie er een nagesprek werd gevoerd. Medewerking hieraan werd in geen enkel geval geweigerd.

Scoren en coderen van de nagesprekken

Bij de verwerking van de nagesprekken waren de gestelde vragen leidend. De genoemde bronnen, frequenties van gebruik en argumenten voor gebruik zijn geïnventariseerd. De verschillende argumenten zijn gegroepeerd in uitsluitende categorieën die zijn ontstaan naar aanleiding van de gegeven antwoorden.

Bij de algemene observaties is met ongeveer de helft van de geobserveerde personen een nagesprek gevoerd; er vonden ook enkele (na)gesprekken plaats zonder een observatie. Van de 68 geïnterviewden zijn er 17 (25%) als specialist bestempeld. Bij de specifieke observaties is met 71 personen een nagesprek gevoerd. Van hen waren 48 (68%) als specialist bestempeld en 23 als generalist.

I.4 Groepsinterviews

Het doel van de groepsinterviews is niet het doen van kwantitatieve, generaliseerbare uitspraken, maar het verzamelen van kwalitatieve gegevens om de uit andere delen van het onderzoek naar voren gekomen bevindingen nader te kunnen interpreteren. Het gaat om achtergrondinformatie om deze bevindingen aan te vullen, te verdiepen en te verduidelijken. De groepsinterviews zijn vormgegeven aan de hand van de 'Focusgroep'-methode. Kenmerkend voor deze methode is dat de dataverzameling voortkomt uit groepsdiscussies (vgl. Morgan, 1998; Hargie & Tourish, 2000). De discussie is erop gericht om verschillende visies over een onderwerp te verzamelen. Verondersteld wordt dat een groepsinterview vaak bredere antwoordreeksen oplevert en dat het meer genuanceerde en diepte antwoorden genereert dan een aantal individuele interviews (vgl. Migchelbrink, 2000; Morgan, 1998). De deelnemers reageren immers niet alleen op de interviewer, maar ook op elkaar. Door het horen van de meningen, opvattingen en voorbeelden van anderen worden de deelnemers gestimuleerd hun eigen attitudes, ideeën, opvattingen en gedrag te analyseren en naar voren te brengen. De mensen kunnen elkaar aanvullen.

De methode kent ook nadelen. De aanwezigheid van andere (bekende) personen kan een remmende werking hebben op wat een deelnemer uit, zeker bij gevoelige onderwerpen. Ook bestaat het risico van sociaal wenselijke antwoorden. Daarnaast kan het gesprek sterk worden beïnvloed door bepaalde personen in de groep. In de instructie is aandacht besteed aan groepsdynamiek. Ook de onderzoeker (als gespreksleider) kan de groepsinteractie verstoren. Er kan een 'polarisatie-effect' optreden: De attitudes van de deelnemers kunnen extremer worden dan deze voorafgaand aan de discussie waren (vgl. Krueger, 1988; Morgan, 1998).

Procedure

De groepsinterviews zijn geleid door een gespreksleider (een onderzoeker) aan de hand van een half open topic lijst. In Bijlage III is de vragenlijst te vinden. Ter introductie is aangegeven dat het om een onderzoek naar het kennis- en informatiegebruik van de politie gaat, waarbij het gebruik van PKN centraal staat. De gespreksleider had de taak om de vragen te stellen, de discussie gaande te houden en aandacht te besteden aan groepsprocessen. Daarnaast zijn de groepsinterviews bijgewoond door een observator/notulist, die de discussie observeerde en aantekeningen maakte. De observator had tevens tot de taak te bewaken dat vragen voldoende zijn beantwoord (volledigheid of voorbeelden ter verduidelijking). De groepsinterviews zijn op band opgenomen en woordelijk uitgewerkt. Hierdoor kon in de rapportage gebruik worden gemaakt van letterlijke uitspraken.

Aan de interviews hebben variërend twee tot vijf mensen deelgenomen. De gesprekken varieerden in duur van ongeveer een uur tot anderhalf uur. De groepsinterviews met niet-gebruikers duurden minder lang dan de gesprekken met gebruikers. Interviews met groepen PKN-gebruikers hebben plaatsgevonden in Zeeland en Brabant-Zuid-Oost. Tevens hebben twee interviews plaatsgevonden in de politieopleidingen. Aan de Politieacademie is een groep studenten geïnterviewd die in de opleiding ‘Allround politiemedewerker’ (niveau 4) in het derde kwartiel van hun tweede jaar zitten en van het Instituut voor Criminaliteitsbeheersing en Recherchekunde is op de locatie Amsterdam een groep rechercheurs in opleiding uit Amsterdam-Amstelland en Kennemerland geïnterviewd. Daarnaast zijn met niet-gebruikers interviews gehouden: twee in Brabant-Zuid-Oost en één groepsinterview in Twente. Er is in totaal met 17 gebruikers van PKN en 10 niet-gebruikers gesproken. In Tabel 42 is de verdeling van deze politiemensen naar functie te zien.

Tabel 42 Geïnterviewden naar functie.

Recherche: Rechercheur (3) Operationeel analist (1) Teamleider recherche (1) Financiële/ digitale recherche (2) Milieurechercheur (1) Dossiervormer (1) Vreemdelingen (1)	Beleidsondersteuning: Beleidsmedewerker Stafbureau (1) Beleidsmedewerker Verkeer (1)
Basispolitiezorg: Medewerker basispolitiezorg (met verschillende taakaccenten) (6)	Operationele informatie: Medewerkers meldkamer (3) Ondersteunend informatiemedewerker (1)
	Politieacademie: Studenten uit o.a. Utrecht en Flevoland (5)

Analyse/verwerking van gegevens

Het doel van de groepsinterviews is uit eerdere fasen naar voren gekomen bevindingen nader te analyseren, te illustreren en te verrijken. Hiertoe zijn de woordelijk uitgewerkte interviews geanalyseerd en gecodeerd. De thema's uit de vragenlijst hebben als eerste analytisch kader gediend (zie Bijlage III). De bevindingen zijn vervolgens ingedeeld in zeven categorieën:

- Associaties bij PKN
- Positie van PKN ten opzichte van andere bronnen
- Ervaringen met PKN gebruik
- Redenen voor (niet-) gebruik
- Belemmerende en bevorderende factoren
- Verbetersuggesties
- Totaaloordeel

De ervaringen met PKN-gebruik zijn verder gecategoriseerd naar volledigheid, betrouwbaarheid, actualiteit, toegankelijkheid en tijdigheid. Deze aspecten worden ook door het Kennisnetwerk zelf gezien als criteria waaraan de kennis in de databank moet voldoen.

I.5 Expertinterviews

Hoewel er in de literatuur veel is gepubliceerd over het gebruik van Intranetsystemen voor verspreiding van kennis binnen organisaties is het in het kader van de Nederlandse context van het onderzoek zinvol om enkele deskundigen/experts interview te houden. Door middel van de interviews kan achterhaald worden wat de ervaringen en ideeën zijn die zij hebben over PKN en aan PKN verwante systemen. Deze ideeën en ervaringen kunnen worden uitgezet tegen de resultaten uit de andere onderzoeksmethoden om zo na te gaan waar

overeenkomsten en verschillen optreden. Tevens kan gebruik worden gemaakt van hun deskundigheid om adviezen te formuleren.

Aangezien deze interviews meer als algemene achtergrond dienen, konden ze qua aantal vrij beperkt blijven. Er zijn vier interviews gehouden, waarmee voldoende variatie is gecreëerd naar achtergrond van de deskundigen. Selectie is geschied op basis van de volgende overwegingen:

- a) Het dient te gaan om personen met een brede consultancyachtergrond in kennismanagement en die ook door middel van publicaties blijken te hebben gegeven van het vermogen van systematische reflectie op de praktijk;
- b) Daarnaast minstens één actief werkzame kennismanager van een groot bedrijf;
- c) Ook mensen met een meer academische achtergrond, maar met ook gedegen hoeveelheid praktijkervaring.

Op basis van deze criteria zijn interviews gehouden met de volgende deskundigen:

Categorie a)

Drs. R. van der Spek, senior consultant kennismanagement CIBIT, behoort tot de pioniers op het terrein van kennismanagement in Nederland sinds de vroege jaren '90. Hij heeft veel gepubliceerd en een brede internationale ervaring met kennismanagementprojecten.

Drs. F. Lekanne Deprez, lector Kennismanagement Hogeschool Zuyd, maakte jarenlang deel uit van de kennismanagementgroep van KPMG en publiceerde samen met andere KPMG'ers het boek 'Value based knowledge management'.

Categorie b)

Dr. A. Boyd, kennismanager bij Shell en Basell, is verantwoordelijk voor kennismanagement-initiatieven binnen deze organisaties, waarbij de nadruk sterk ligt op kennisverspreiding en kennisdeling in een internationaal wijdvertakte organisatie.

Categorie c)

Prof. Dr. M. Weggeman is hoogleraar aan de TU Eindhoven en is auteur van verschillende boeken over kennismanagement. Daarnaast heeft hij ook veel praktijkervaring.

De deskundigen uit de categorieën a en b zijn benaderd vanuit het gezichtspunt om hun ervaringen en ideeën geëxpliciteerd te krijgen. Daarnaast zijn aan Prof. Weggeman de voornaamste bevindingen uit het PKN onderzoek voorgelegd, met het verzoek om hierop commentaar te leveren.

De gesprekken, die variërend van een half uur tot een uur duurden, zijn gevoerd aan de hand van een korte topiclijst. Met de geïnterviewden is afgesproken dat de opmerkingen anoniem in de tekst worden verwerkt. In het rapport zijn de resultaten van deze interviews niet letterlijk en afzonderlijk terug te vinden. Zij worden ter toelichting naar voren gebracht in het concluderende hoofdstuk.

Bijlage II Vragenlijst gebruik kennisbronnen (survey)

(Tenzij anders aangegeven, verzoeken wij u één hokje aan te kruisen.)

1. Bij welk korps bent u werkzaam?

- | | |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Groningen | <input type="checkbox"/> Haaglanden |
| <input type="checkbox"/> Friesland | <input type="checkbox"/> Hollands Midden |
| <input type="checkbox"/> Drenthe | <input type="checkbox"/> Rotterdam-Rijnmond |
| <input type="checkbox"/> IJsselland | <input type="checkbox"/> Zuid-Holland-Zuid |
| <input type="checkbox"/> Twente | <input type="checkbox"/> Zeeland |
| <input type="checkbox"/> Noord- en Oost-Gelderland | <input type="checkbox"/> Midden- en West-Brabant |
| <input type="checkbox"/> Gelderland-Midden | <input type="checkbox"/> Brabant-Noord |
| <input type="checkbox"/> Gelderland-Zuid | <input type="checkbox"/> Brabant-Zuid-Oost |
| <input type="checkbox"/> Utrecht | <input type="checkbox"/> Limburg-Noord |
| <input type="checkbox"/> Noord-Holland Noord | <input type="checkbox"/> Limburg-Zuid |
| <input type="checkbox"/> Zaanstreek-Waterland | <input type="checkbox"/> Flevoland |
| <input type="checkbox"/> Kennemerland | <input type="checkbox"/> KLPD |
| <input type="checkbox"/> Amsterdam-Amstelland | <input type="checkbox"/> overige politiediensten |
| <input type="checkbox"/> Gooi en Vechtstreek | |

2. Wat is uw leeftijd?

3. Wat is uw geslacht?

- ☐ m ☐ v

4. Hoe lang bent u werkzaam binnen de politieorganisatie?

- ☐ <1 jaar
☐ 1-5 jaar
☐ 6-10 jaar
☐ 11-15 jaar
☐ > 15 jaar

5. Waaraan besteedt u het merendeel van uw werktijd?

- | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> gebiedsgebonden werk | <input type="checkbox"/> ondersteuning beleidsmatig |
| <input type="checkbox"/> noodhulp | <input type="checkbox"/> ondersteuning operationeel |
| <input type="checkbox"/> recherche | <input type="checkbox"/> anders, nl. |
| <input type="checkbox"/> leidinggeven | |

6. Op welk niveau bent u werkzaam?

- ☐ regionaal niveau
☐ districts niveau
☐ basiseenheid- of unitniveau

7. Wat is uw huidige rang?

- | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> aspirant | <input type="checkbox"/> commissaris |
| <input type="checkbox"/> surveillant | <input type="checkbox"/> hoofdcommissaris |
| <input type="checkbox"/> agent | <input type="checkbox"/> geen rang, administratief medewerker |
| <input type="checkbox"/> hoofdagent | <input type="checkbox"/> geen rang, projectmedewerker |
| <input type="checkbox"/> inspecteur | <input type="checkbox"/> geen rang, analist |
| <input type="checkbox"/> hoofdinspecteur | |
| <input type="checkbox"/> brigadier | |

☐ geen rang, anders nl:

8. Hoe lang werkt u al in uw huidige functie?

- ☐ <1 jaar
☐ 1-5 jaar
☐ 6-10 jaar
☐ 11-15 jaar
☐ > 15 jaar

Vragen over kennisgebruik

Het kan voorkomen dat u tijdens uw werk geconfronteerd wordt met een vraag waarop u niet direct zelf het antwoord weet. Het gaat ons hierbij niet om relatief eenvoudige vragen zoals naar een telefoonnummer of de tenaamstelling van een kenteken. Wij zijn geïnteresseerd in vragen waarbij het bijvoorbeeld gaat over hoe je iets moet doen, wat wel of niet mag volgens de wet en dergelijke. We noemen dit soort vragen **kennisvragen**. De volgende vragen in deze vragenlijst hebben betrekking op dit soort vragen. Bij de beantwoording moet u dus steeds eraan denken dat het om dit soort kennisvragen gaat.

9. Hoe vaak heeft u een kennisvraag op de volgende kennisgebieden?

	zelden of nooit	ongeveer 1 x per jaar	Vrijwel elke maand	ongeveer 1 x per 2- 3 weken	1-2 x per week	3-5 x per week	meerdere keren per dag
Criminaliteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drugs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeugdtaak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Milieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Openbare orde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opsporing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politierecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verkeer en vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vreemde- lingenzorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bijzondere wetten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent bij een bepaald kennisgebied ‘zelden of nooit’ heeft geantwoord, hoeft hij voor dit gebied de volgende vragen niet te beantwoorden)

- 10a. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **criminaliteit** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo’n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega’s, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij ‘digitaal’ zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **criminaliteit**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10b. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **drugs** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo'n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega's, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij 'digitaal' zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **drugs**.

	Zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10c. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **jeugdtaak** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo'n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega's, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij ‘digitaal’ zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **jeugdtaak**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10d. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **milieu** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo’n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega’s, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij ‘digitaal’ zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **milieu**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10e. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **openbare orde** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo'n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega's, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij 'digitaal' zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **openbare orde**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10f. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **opsporing** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo'n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega's, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij ‘digitaal’ zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **opsporing**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10g. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **politierecht** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo’n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega’s, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij ‘digitaal’ zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **politierecht**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10h. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **verkeer en vervoer** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo'n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega's, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij 'digitaal' zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **verkeer en vervoer**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10i. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **vreemdelingen zorg** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo'n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega's, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij ‘digitaal’ zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **vreemdelingen**zorg.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10j. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **bijzondere wetten** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo’n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega’s, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij ‘digitaal’ zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **bijzondere wetten**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10k. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **management** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo'n kennisvraag.

		Zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega's, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij 'digitaal' zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **management**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10l. Voor het zoeken van een antwoord op een kennisvraag over **Personeel** kunt u gebruik maken van verschillende soorten bronnen. Hieronder kunt u aangeven hoe vaak u over het algemeen een soort bron gebruikt bij zo'n kennisvraag.

		zelden of nooit	soms	meestal
mondeling	(collega's, leidinggevende, andere personen binnen de politie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schriftelijk	(naslagwerken, instructies, handboek, vak- en informatiebladen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitaal	(Politie Kennis Net, lokaal intranet, internet, andere digitale bronnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien respondent hierboven bij 'digitaal' zelden of nooit antwoordt, hoeft hij de volgende vraag niet te beantwoorden)

Vervolgens willen u vragen per digitale bron aan te geven hoe vaak u deze gebruikt voor een kennisvraag over **bijzondere wetten**.

	zelden of nooit	soms	meestal
Politie Kennis Net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lokaal intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
een andere digitale bron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Hieronder stellen wij u een aantal algemene vragen over welke bronnen u het beste helpen wanneer u met een kennisvraag zit. Stel u krijgt €100 en die moet u verdelen over de hieronder genoemde bronnen volgens de mate waarin ze u helpen bij het oplossen van een kennisvraag. De bron die over het algemeen het beste helpt krijgt de meeste euro's en de bron die het minst goed helpt krijgt de minste euro's. Hoe verdeelt u de euro's over de bronnen?

Mondelinge bronnen: €

Papieren bronnen: €

Digitale bronnen: €

12. En als u weer €100 moet verdelen binnen de digitale bronnen?

Lokaal intranet: €

Politie Kennis Net: €

Internet: €

Andere digitale bronnen: €

13. We vragen u nu de hieronder genoemde kennisgebieden te rangordenen naar belang voor u van 1 tot 12. Aan het kennisgebied waarbij u het meest behoefte heeft aan ondersteuning voor het beantwoorden van kennisvragen geeft u een 1, aan het gebied waarbij u het minst behoefte heeft aan ondersteuning voor kennisvragen geeft u een 12. U kunt de cijfers 1 t/m 12 elk maar een keer uitdelen.

Criminaliteit:

Drugs:

Jeugdtaak:

Milieu:

Openbare orde:

Opsporing:

Politierecht:

Verkeer en vervoer:

Vreemdelingen zorg:

Bijzondere wetten:
Management:
Personeel:

14. Hoe krijgt u kennis het liefst aangereikt? Kruis aan wat voor u het meest van toepassing is.

- ☐ mondeling
- ☐ schriftelijk
- ☐ digitaal
- ☐ ik heb geen voorkeur voor mondeling, schriftelijk of digitaal

In het laatste deel van de vragenlijst willen we u nog enkele vragen stellen over het Politie Kennis Net.

15. Hoe vaak gebruikt u Politie Kennis Net (PKN)?

- ☐ nooit
- ☐ minder dan 1x per jaar
- ☐ een enkele keer
- ☐ ongeveer 1x per kwartaal
- ☐ maandelijks
- ☐ meerdere keren per maand
- ☐ wekelijks
- ☐ meerdere keren per week
- ☐ (vrijwel) dagelijks

16. Indien u Politie Kennis Net nooit (of minder dan 1x per jaar) gebruikt: wat is hiervoor de voornaamste reden? (Kruis de reden aan die voor u het meest van toepassing is)

- ☐ Ik was niet op de hoogte van het bestaan ervan
- ☐ Ik vind benodigde kennis bij collega's
- ☐ Ik vind benodigde kennis in andere digitale kennisbronnen
- ☐ Ik vind de informatie op PKN niet betrouwbaar
- ☐ Ik heb geen kennisvragen
- ☐ Onze organisatie is niet aangesloten op PKN
- ☐ Het kost te veel tijd om kennis van PKN binnen te krijgen op de computer
- ☐ Anders, nl.

De volgende vragen zijn alleen voor de mensen die aangeven PKN weleens (een enkele keer per jaar of vaker) te gebruiken

18. Indien u op het Politie Kennis Net wel eens kennis raadpleegt, wat zijn voor u de voornaamste redenen hiervoor? (Wilt u maximaal 2 redenen aankruizen?)

- ☐ De kennis is betrouwbaar
- ☐ De kennis is compleet
- ☐ De kennis is nergens anders te vinden
- ☐ De kennis is snel te bereiken
- ☐ De kennis is actueel
- ☐ Anders, nl...

19. Indien u PKN weleens gebruikt, kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?

	Helemaal Oneens	oneens	neutraal	eens	helemaal eens
De kwaliteit van de kennis op PKN is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het aanbod van kennis op PKN is volledig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De actualiteit van de kennis op PKN is beperkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PKN is overzichtelijk ingedeeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tijd die het kost om PKN op je scherm te krijgen is te groot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kennis op PKN draagt bij tot ondersteuning van mijn werk op straat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kennis op PKN draagt bij tot een wijziging in mijn werkwijze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kennis, die ik via PKN verkrijg, pas ik vaak toe in mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Als u het Politie Kennis Net met een rapportcijfer zou moeten beoordelen, welk cijfer zou dit dan zijn? (van 1-10 waarbij 1 zwaar onvoldoende is en 10 uitmuntend)

....

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage III Vragenlijst groepsinterviews

1. Wat komt er in u op als u aan Politie Kennis Net denkt? Waarmee associeert u Politie Kennis Net?
2. Waarvoor gebruikt u Politie Kennis Net zoal?
3. Wat is voor u de belangrijkste reden om juist Politie Kennis Net te gebruiken?
4. Wat zijn factoren die gebruik van Politie Kennis Net belemmeren? En welke factoren werken bevorderend?

Stellingen. De deelvragen zijn indicatief. Alleen als de discussie moeizaam verloopt.

5. 'Ik ben inhoudelijk tevreden met wat ik op Politie Kennis Net vind.'

(Vindt u op PKN de informatie die u zoekt? Grijpt u wel eens mis? Heeft u na het raadplegen van PKN nog wel eens andere bronnen nodig? Verschillen tussen domeinen?)

6. 'Ik haal mijn kennis liever elders dan op Politie Kennis Net.'

(Welke andere (digitale) bronnen gebruikt u? Waarvoor? Waarom juist deze? Wat maakt deze alternatieven interessanter dan PKN?)

In de regio Brabant-Zuid-Oost is een pilot uitgevoerd om Politie Kennis Net n het regionale korpsnet op elkaar af te stemmen. Door de regio wordt regiospecifieke informatie ingevoerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van de structuur van Politie Kennis Net. Er is hier als het ware sprake van een generiek informatie warenhuis met een regiospecifieke schil.

7. 'Politie Kennis Net moet het voorportaal (enige ingang) zijn om bij kennisbronnen te komen.'

(Wat zou u daarvan vinden? Politie Kennis Net gekoppeld aan operationele systemen?)

8. 'Het gebruik van Politie Kennis Net zou verplicht gesteld moeten worden.'

(Wat vindt u daarvan? Is dat een verstandige strategie? Consequenties?)

9. 'Een te groot deel van de politiemensen kent Politie Kennis Net niet.'

(Wat vindt u daarvan? Hoe kan dat? Wat moet er aan gedaan worden? Mag je mensen wel verwijten dat ze niet op Politie Kennis Net kijken? Is Politie Kennis Net wel bekend genoeg? Bijvoorbeeld, omdat ze er nooit op attent zijn gemaakt?)

10. 'Politie Kennis Net is onmisbaar voor de politieorganisatie.'

11. 'De korpsleiding moet het gebruik van Politie Kennis Net meer stimuleren.'

(Wordt het gestimuleerd? Op welke wijze? Hoe zou het moeten?)

12. 'Politie Kennis Net is vooral nuttig voor het downloaden van allerlei formulieren.'

13. De meeste politiemensen hebben zoveel ervaring in hun werk dat ze maar zelden kennis uit andere bronnen nodig hebben om hun werk goed te doen.'

Einde stellingen. Vervolg met de vragen.

14. Wat is het nut van Politie Kennis Net voor u als politiefunctionaris? En voor de politieorganisatie?

15. Wat zou er moeten veranderen zodat u Politie Kennis Net intensiever gaat gebruiken? Wat weerhoudt u ervan om Politie Kennis Net meer te gebruiken?

16. Wat is uw totaaloordeel over Politie Kennis Net? Beargumenteer.

Heeft iemand vragen of opmerkingen die voor het onderzoek van belang kunnen zijn?

Bijlage IV Log-gegevens

In Tabel 43 is voor 2004 en 2005 per maand te zien hoe vaak pagina's van PKN zijn bekeken (het aantal 'pageviews') en hoe vaak er bezoeken zijn gebracht aan PKN.

Tabel 43 Het aantal pageviews en bezoeken aan PKN per maand in 2004 en 2005.

	2004		2005	
	Pageviews	Bezoeken	Pageviews	Bezoeken
Januari	166.295	26.717	316.232	52.446
Februari	218.454	30.715	313.710	48.885
Maart	239.382	35.283	321.688	53.668
April	191.328	29.507	326.981	55.367
Mei	172.274	24.858	297.106	50.633
Juni	199.654	29.734	297.569	49.146
Juli	203.799	31.790	280.131	47.117
Augustus	241.433	34.582	308.495	51.119
September	259.653	37.682	331.537	57.098
Oktober	263.222	38.556	361.503	57.626
November	294.044	46.279	455.992	61.045
December	273.432	48.046	399.380	49.579
Totaal	2.722.970	413.749	4.010.324	633.729

Tabel 44 Gebruik en relatief gebruik PKN 2004 naar politieregio.

Korps	Korpssterkte	pageviews	Relatief bezoek
Groningen	1686	67.080	39.8
Friesland	1556	90.480	58.1
Drenthe	1076	60.328	56.1
IJsselland	1159	89.607	77.3
Twente	1518	63.783	42.0
Noord-Oost-Gelderland	1691	91.617	54.2
Gelderland-midden	1621	77.459	47.8
Gelderland-zuid	1225	55.966	45.7
Utrecht	3169	125.614	39.6
Gooi & Vechtstreek	696	37.045	53.2
Amsterdam- Amstelland	5987	140.683	23.5
Zaanstreek-Waterland	795	48.829	61.4
Noord-Holland-noord	1428	88.758	62.2
Kennemerland	1387	102.785	74.1
Hollands Midden	1904	68.517	36.0
Haaglanden	4720	160.929	34.1
Rotterdam-Rijnmond	5598	265.502	47.4
Zuid-Holland-Zuid	1229	83.085	67.6
Zeeland	958	62.799	65.6
Midden West-Brabant	2667	100.691	37.8
Brabant-Noord	1367	65.901	48.2
Brabant-Zuid-Oost	1760	118.441	67.3
Limburg Noord	1203	81.104	67.4
Limburg Zuid	1975	70.423	35.7
Flevoland	866	48.338	55.8
KLPD	3581	216.481	60.5

In Tabel 44 is te zien hoe het gebruik van PKN landelijk is gespreid in 2004. In de tweede kolom van Tabel 44 is het aantal pageviews opgenomen. In de derde kolom is voor elke regio dit absolute aantal gerelateerd aan het aantal bve, aan het aantal mensen werkzaam binnen het desbetreffende korps. In Rotterdam-Rijnmond zijn (absoluut) de meeste pagina's bekeken (265.502), gevolgd door het KLPD en Haaglanden. Hoofdelijk omgeslagen scoort IJsselland in 2004 het best met 77.4 pagina's per bve.

Tabel 45 geeft een overzicht van de soorten basispagina's die binnen de verschillende kennisdomeinen zijn geraadpleegd. De gegevens kunnen enkel als globale indicatie worden beschouwd, omdat veel van de bezoeken binnen de domeinen niet op basispaginaniveau worden gebracht, maar aan overzichtspagina's, specifieke applicaties of aan zelfstandige pagina's en downloads.

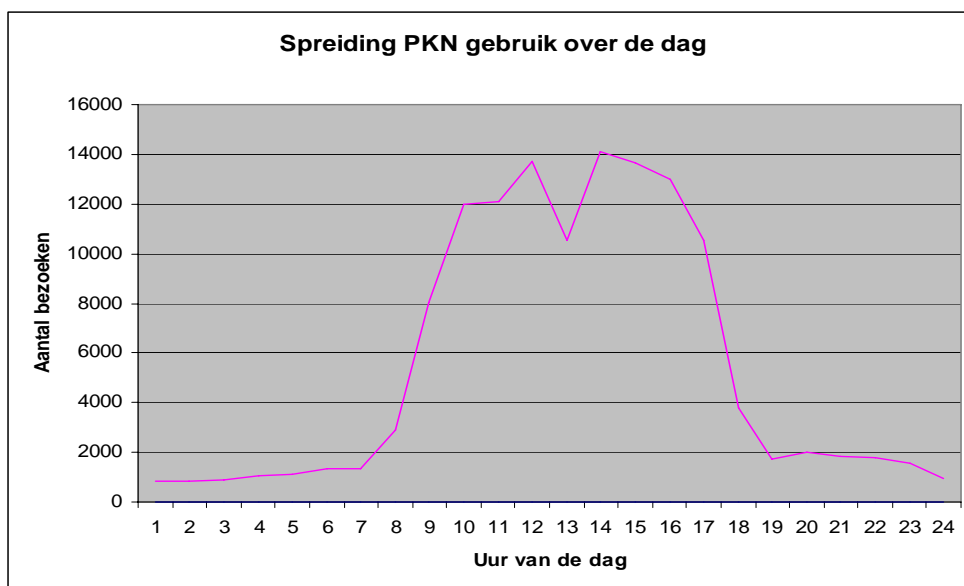
Tabel 45 Bezoek aan basispagina's per domein in 2004.

	Politierecht		Bijzondere Wetten		Milieu		Management	
	bezoeken	% totaal	bezoeken	% totaal	Bezoeken	% totaal	bezoeken	% totaal
Regelgeving	532	40.0	1676	45.6	2308	36.6	1	0.2
Werkproces	47	3.5	-	-	643	10.2	-	-
Protocol	230	17.3	341	9.3	851	13.5	12	1.9
Beleid	-	-	160	4.4	500	7.9	131	20.8
Achtergrond	439	33.0	322	8.8	611	9.7	11	1.7
Praktijkervaring	-	-	341	9.3	499	7.9	397	63.0
Discussie	82	6.2	406	11.0	269	4.3	-	-
Partners	-	-	429	11.7	609	9.7	78	12.4
Experts	-	-	-	-	8	0.1	-	-
Totaal	1330	100	3675	100	6298	100	630	100

	Openbare Orde		Criminaliteit		Jeugdtaak		Drugs	
	bezoeken	% totaal	Bezoeken	% totaal	Bezoeken	% totaal	Bezoeken	% totaal
Regelgeving	880	12.6	2516	17.8	1072	11.7	1147	21.8
Werkproces	1362	19.5	2119	15.0	1547	16.8	823	15.6
Protocol	834	12.0	1963	13.9	1108	12.0	823	15.6
Beleid	892	12.8	1376	9.8	784	8.5	515	9.8
Achtergrond	1096	15.7	2087	14.8	2020	22.0	661	12.5
Praktijkervaring	1282	18.4	1496	10.6	1366	14.8	849	16.1
Discussie	62	0.9	1154	8.2	763	8.3	115	2.2
Partners	571	8.2	1097	7.8	541	5.9	337	6.4
Experts	-	-	278	2.0	-	-	-	-
Totaal	6979	100	14086	100	9201	100	5270	100

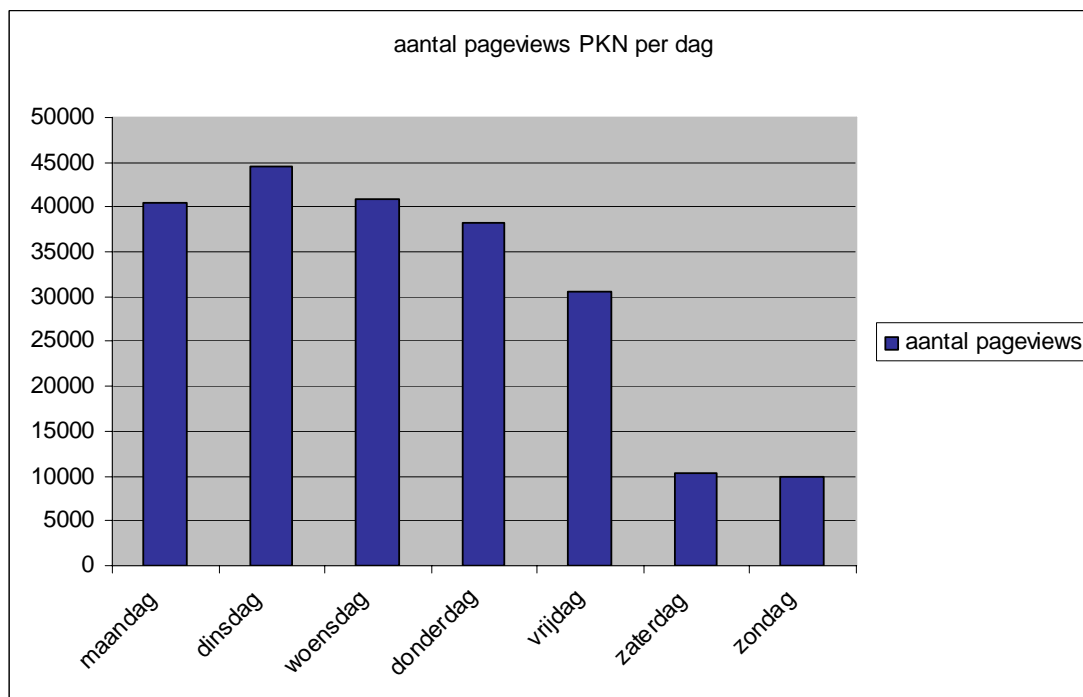
In Figuur 17 is te zien dat het gebruik van PKN vanaf 7 uur 's ochtends een sterk stijgende lijn laat zien. Na 12 uur daalt het gebruik gedurende de lunchtijd.

Figuur 17 Spreiding van PKN-gebruik over de dag in 2005.



In Figuur 18 is de spreiding van PKN-gebruik door de week te zien. Op maandag, dinsdag en woensdag wordt PKN het drukst bezocht.

Figuur 18 Spreiding PKN-gebruik door de week in 2005.



In Tabel 46 is voor 2005 per maand te zien hoe vaak pagina's van de Politie Startpagina zijn bekeken (het aantal 'pageviews') en hoe vaak er bezoeken zijn gebracht aan de Politie Startpagina.

Tabel 46 Aantal pageviews en bezoeken Politie Startpagina in 2005.

Maand	Aantal pageviews	Aantal bezoeken
Januari	684.552	269.928
Februari	561.759	264.824
Maart	559.918	269.597
April	598.769	281.889
Mei	576.651	308.344
Juni	692.390	321.853
Juli	568.403	290.193
Augustus	607.960	312.124
September	619.356	318.980
Oktober	651.976	332.280
November	680.377	334.466
December	533.100	279.579
Totaal	7.335.211	3.584.057

In Tabel 47 is ten slotte per korps het aantal pageviews van de Startpagina te zien voor 2004. In de derde kolom staat het absolute aantal pageviews in de desbetreffende regio en in de vierde kolom staat het gemiddelde aantal pageviews per korpslid (bve).

Tabel 47 Gebruik en relatief gebruik Startpagina in pageviews per regio 2004.

Korps	Bve in korps	Pageviews	Relatieve bezoek
Groningen	1686	145.779	86,5
Friesland	1556	181.837	116,9
Drenthe	1076	141.877	131,9
Ijsselland	1159	186.734	161,1
Twente	1518	56.181	37,0
Noord-Oost-Gelderland	1691	127.362	75,3
Gelderland-midden	1621	405.031	249,9
Gelderland-zuid	1225	154.912	126,5
Utrecht	3169	358.949	113,3
Gooi & vecht	696	113.077	162,5
Amsterdam	5987	475.517	79,4
Zaanstreek	795	125.673	158,1
Noord-Holland-noord	1428	148.383	103,9
Kennemerland	1387	312.156	225,1
Hollands Midden	1904	83.057	43,6
Haaglanden	4720	381.779	80,9
Rotterdam	5598	625.299	111,7
Zuid-holland-Zuid	1229	155.775	126,7
Zeeland	958	105.559	110,2
Mw-Brabant	2667	151.798	56,9
Brabant-Noord	1367	134.433	98,3
Brabant-Zuid-oost	1760	86.203	49,0
Limburg Noord	1203	97.277	80,9
Limburg Zuid	1975	119.867	60,7
Flevoland	866	76.858	88,8
KLPD	3581	326.745	91,2

Bijlage V Observaties en simulaties

V.1 Standaardisering van de observatietijd

De gemiddelde observatietijd van de *algemene* observaties (61 minuten) is vrijwel gelijk aan de gestandaardiseerde observatietijd. Effecten van eventuele data-extrapolatie (het kunstmatig ophogen van het aantal waarnemingen door vermenigvuldiging met een bepaalde factor) blijven daarom beperkt. Hiervan is alleen sprake bij observaties die substantieel korter duurden dan 60 minuten. Zevenentwintig procent van de observaties heeft korter geduurd dan 40 minuten (37 van de 137 observaties). De gerapporteerde (gestandaardiseerde) waarnemingen zijn dus mogelijk ietwat te hoog.

V.2 Resultaten van de algemene observaties

In deze en de volgende paragraaf worden de toetsgegevens weergegeven van de in het rapport beschreven statistisch significante verschillen bij de observaties.

Het merendeel van de kennisbehoeften komt voort uit vragen die rechtstreeks aan de op dat moment uitgevoerde taak te relateren zijn ($t(136) = 4.371$, $p < 0.001$).

Ten opzichte van schriftelijke kennisbronnen worden mondelinge bronnen vaker gebruikt ($t(136) = 5.224$, $p < 0.001$). Hetzelfde geldt voor de vergelijking tussen digitale en schriftelijke bronnen waarbij digitale bronnen vaker worden geraadpleegd ($t(136) = 2.866$, $p = 0.005$).

Specialisten vergaren vaker kennis uit eigen interesse, zonder dat daar een directe aanleiding vanuit de actuele taak aan ten grondslag ligt dan medewerkers met een meer algemene taakstelling. Dit verschil is statistisch significant bij een $p < 0.10$ ($F(1,135) = 3.037$, $p = 0.084$).

De geobserveerde medewerkers met een algemene taakstelling hebben meer vraaggestuurde kennisbehoeften dan kennisbehoeften uit interesse ($t(117) = 4.173$, $p < 0.001$), gebruiken meer mondelinge dan schriftelijke kennisbronnen ($t(117) = 4.931$, $p < 0.001$) en gebruiken meer digitale dan schriftelijke kennisbronnen ($t(117) = 2.331$, $p = 0.021$).

Er zijn geen verschillen tussen de drie geobserveerde onderdelen van de politie (Wijkteam, Infodesk/RCIC/Meldkamer en Recherche), noch in type kennisbehoefte, noch in type kennisbrongebruik. Binnen de drie politieonderdelen zijn de gevonden verschillen vrijwel gelijk aan de verschillen die gevonden zijn voor de totale groep.

Er zijn meer vraaggestuurde kennisbehoeften dan behoeften uit interesse (Wijkteam $t(52) = 2.175$, $p = 0.34$; Infodesk $t(37) = 3.796$, $p < 0.001$; Recherche $t(45) = 2.122$, $p = 0.039$). Ook worden mondelinge bronnen vaker gebruikt dan schriftelijke bronnen (Wijkteam $t(52) = 3.165$, $p = 0.003$; Infodesk $t(37) = 3.130$, $p = 0.003$; Recherche $t(45) = 2.693$, $p = 0.10$). Het gebruik van digitale bronnen ten opzichte van schriftelijke bronnen lijkt hetzelfde patroon te volgen, hoewel dit alleen voor de wijkteams statistisch significant is aangetoond (Wijkteam $t(52) = 1.869$, $p = 0.067$; Infodesk $t(37) = 2.766$, $p = 0.009$; Recherche $t(45) = 1.505$, $p = 0.139$). Voor alle drie de geobserveerde politieonderdelen geldt dat er *geen* statistisch significant verschil is tussen het gebruik van mondelinge en digitale bronnen.

De gemiddelde observatietijd van de *specifieke* observaties bij de korpsen is 51 minuten, bij de Politieacademie 27 minuten. Om effecten van data-extrapolatie (het kunstmatig ophogen van het aantal waarnemingen door vermenigvuldiging met een bepaalde factor) te voorkomen, is de observatietijd gestandaardiseerd op 30 minuten. Gezien de omvang van de afwijking van de gemiddelden ten opzichte van de gestandaardiseerde tijden, zijn effecten van eventuele data-extrapolatie beperkt. Hiervan is alleen sprake bij observaties die substantieel korter duurden dan 20 minuten. Negen procent van de observaties bij de korpsen heeft korter geduurd dan 20 minuten (7

van de 75 observaties). Vierendertig van de observaties bij de Politieacademie heeft korter geduurd dan 20 minuten (44 van de 130 observaties). Bij deze laatste groep is het risico op data-extrapolatie ietwat groter.

V.3 Resultaten van de specifieke observaties

Studenten van de Politieacademie hebben vaker behoefte aan kennis dan medewerkers in de korpsen ($F(1,203) = 16.209$, $p=0.000$).

Wanneer alleen wordt gekeken naar de *korpsen* is er vaker een kennisbehoefte die vraaggestuurd is ($t(74) = 4.483$, $p<0.001$). Wanneer, opnieuw binnen de korpsen het type brongebruik wordt vergeleken dan is er geen verschil in gebruik van mondelinge en digitale kennisbronnen, geen verschil in gebruik van digitale en schriftelijke bronnen, maar wel een verschil in frequentie van gebruik van mondelinge en schriftelijke bronnen. Mondelinge bronnen worden vaker gebruikt dan schriftelijke bronnen ($t(74) = 2.102$, $p=0.039$).

Ook studenten van de Politieacademie hebben vaker een vraaggestuurde kennisbehoefte dan een kennisbehoefte uit interesse ($t(129) = 6.883$, $p<0.001$). Bij de Politieacademie is er geen verschil in gebruik van mondelinge en digitale kennisbronnen. Ten opzicht van deze beide bronnen worden schriftelijke bronnen minder gebruikt (mondeling vs. schriftelijk $t(129) = 3.655$, $p<0.001$; digitaal vs. schriftelijk $t(129) = 4.958$, $p<0.001$).

Binnen de korpsen is vervolgens een onderscheid te maken tussen specialisten en generalisten.

Specialisten hebben vaker behoefte aan kennis dan generalisten ($F(1,73) = 5.195$, $p=0.026$).

Wanneer binnen de groep *specialisten* wordt gekeken is er vaker een kennisbehoefte die vraaggestuurd is ($t(41) = 3.848$, $p<0.001$). Wanneer binnen de groep *specialisten* het type brongebruik wordt vergeleken dan zijn er geen verschillen tussen typen kennisbronnen, alhoewel het verschil tussen het gebruik van mondelinge en schriftelijke kennis bronnen statistische significantie nadert ($t(41) = 1.939$, $p=0.059$).

De geobserveerde medewerkers met een *algemene taakstelling* hebben ook meer vraaggestuurde kennisbehoeften dan kennisbehoeften uit interesse ($t(117) = 4.173$, $p<0.001$). Er zijn geen aangetoond in het gebruik van typen kennisbronnen.

Bijlage VI Achtergronden bij de survey

VI.1 Achtergrondkenmerken van de respondenten

De verdeling van mannen en vrouwen in de steekproef is 2:1 (resp. 66% man en 34% vrouw). In Tabel 48 is de leeftijdsopbouw binnen de steekproef weergegeven. De respondenten in de steekproef zijn redelijk gelijk verdeeld over de categorieën, met uitzondering van de leeftijdscategorie tot 25 jaar en 56 jaar en ouder. Deze groepen zijn ondervertegenwoordigd in de steekproef. Dit komt overeen met de totale leeftijdsopbouw binnen de Nederlandse politie: politieagenten zijn veelal rond de 25 zijn als ze hun opleiding hebben afgerond en in dienst treden van een korps, en kunnen rond hun 57ste met functioneel leeftijdsontslag.

Tabel 48 Leeftijdsopbouw steekproef.

Leeftijdscategorieën	N	%
tot en met 25 jaar	208	10
van 26 t/m 35 jaar	555	26
van 36 t/m 45 jaar	634	29
van 46 t/m 55 jaar	666	31
56 jaar en ouder	108	5
Totaal	2171	101

Hoofdagenteen, brigadiers en administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid zijn in de steekproef het best vertegenwoordigd (elk rond de 20%). De overige respondenten zijn verdeeld over de andere zeven rangen (Tabel 49).

Tabel 49 Respondenten naar rang.

Huidige rang	N	%
Administratief met opsporingsbevoegdheid	170	8
Administratief zonder opsporingsbevoegdheid	380	18
Aspirant	134	7
Surveillant	73	4
Agent	117	6
Hoofdagente	455	22
Brigadier	462	22
Inspecteur	215	10
Hoofdinspecteur	39	2
Commissaris	16	1
Totaal	2061	100

In Tabel 50 is te zien dat bijna één op de vier respondenten aangeeft het merendeel van de werktijd aan operationele ondersteuning te besteden. Eén op de zes respondenten houdt zich voornamelijk bezig met rechetaken (16%). Eén op de tien respondenten is leidinggevende. Deze groep is in de steekproef het kleinst (11%).

Tabel 50 Voornaamste tijdsbesteding.

Voornaamste tijdsbesteding	N	%
Gebiedsgebonden werk	279	15
Noodhulp	378	21
Rechetaken	294	16
Leidinggeven	191	11
Beleidsmatige ondersteuning	239	13
Operationele ondersteuning	425	24
Totaal	1806	100

Van de respondenten geeft 36% aan op regionaal niveau te werken, ruim een kwart (26%) op districts niveau en 38% op basiseenheden- of op unitniveau.

Zoals in Tabel 51 te zien is, werkt iets minder dan de helft van de respondenten (45%) meer dan vijftien jaar binnen de politieorganisatie. Eén op de vier werkt er één tot vijf jaar. Slechts drie procent werkt korter dan één jaar bij de politie. Meer dan de helft van de respondenten werkt één tot vijf jaar in de huidige functie. Ongeveer één op de drie mensen werkt langer dan tien jaar in de huidige functie.

Tabel 51 Aantal dienstjaren binnen politie en huidige functie.

Dienstverband (in jaren)	Binnen politie- organisatie		Binnen huidige functie	
	N	%	N	%
Korter dan 1 jaar	56	3	285	13
1 tot en met 5 jaar	562	26	1177	55
6 tot en met 10 jaar	326	15	357	17
11 tot en met 15 jaar	241	11	191	9
Langer dan 15 jaar	982	45	147	7
Totaal	2167	100	2157	101

VI.2 Onderscheiden gebruikersgroepen van PKN

In deze paragraaf worden de toetsgegevens weergegeven van de in het rapport beschreven statistisch significante verschillen met een $p < 0.05$ (tenzij anders vermeld) en een effectgrootte van minimaal 0.25 (Bijlage II.3).

Respondenten uit de grote korpsen blijken PKN minder te gebruiken dan respondenten uit middelgrote en kleine korpsen ($H = 21.135$, $df = 2$, $p < 0.001$).

Er bestaat een verschil in de frequentie van PKN-gebruik tussen de korpsen ($H = 68.808$, $df = 14$, $p < 0.001$). In Tabel 52 is te zien dat respondenten uit Zeeland en Brabant-Zuid-Oost aangeven PKN het meest te gebruiken, terwijl het gerapporteerd PKN-gebruik in Flevoland, Friesland en Haaglanden verhoudingsgewijs laag is.

Tabel 52 Relatief gebruik Politie Kennis Net per korps.

Korpsen	Frequentie gebruik PKN (%)									Totaal	N
	Nooit	Eens per jaar	Een enkele keer	Eens per kwart- taal	Eens per maand	Meer keren p/m	Eens per week	Meer keren per week	Dage- lijks		
Amsterdam-Amstelland	9	6	23	10	17	20	9	4	3	100	320
Brabant-Zuid-Oost	3	3	13	10	12	18	18	17	6	100	122
Drenthe	7	7	22	3	17	22	12	8	3	101	76
Flevoland	23	6	20	11	17	9	5	6	3	100	65
Friesland	7	4	27	6	24	12	12	7	1	101	84
Gelderland-Midden	7	1	11	10	19	16	11	12	12	99	81
Gelderland-Zuid	6	3	20	6	13	30	11	9	4	102	71
Haaglanden	9	6	25	11	11	18	8	6	6	100	196
IJsselland	3	3	17	19	7	26	10	10	3	98	58
Limburg-Noord	1	1	13	17	19	11	14	15	9	100	93
Limburg-Zuid	7	2	20	11	13	20	14	7	6	100	133
Noord- en Oost-Gelderland	4	3	23	14	19	19	9	6	3	100	91
Rotterdam-Rijnmond	6	5	23	8	22	14	12	8	3	101	292
Utrecht	6	5	22	11	18	17	7	7	7	100	180
Zeeland	4	2	9	4	17	13	13	21	17	100	47
Totaal	7	4	21	10	17	18	11	8	5	101	1924

Politie mensen ouder dan 46 jaar gebruiken PKN verhoudingsgewijs het meest, mensen uit de lagere leeftijdsklasse gebruiken PKN minder ($H = 11.572$, $df = 4$, $p = 0.021$).

Mensen met een hogere rang blijken PKN relatief vaker gebruiken dan mensen met een lagere rang (Kendall's tau correlatiecoëfficiënt = 0.106, $p < 0.001$).⁶²

Kijkend naar de voornaamste tijdsbesteding blijken rechercheurs PKN naar eigen zeggen het meest te gebruiken en leidinggevend en beleidsmatig ondersteunenden verhoudingsgewijs het minst ($H=21.985$, $df=5$, $p=0.001$).

Overeenkomstig het verband tussen leeftijd en gebruik, gebruiken mensen met een langer dienstverband binnen de politieorganisatie PKN relatief vaker dan mensen met een korter dienstverband (Kendall's tau correlatiecoëfficiënt = 0.098, $p < 0.001$).

In Tabel 53 is het relatieve gebruik van PKN weergegeven voor verschillende lengtes van dienstverbanden in de huidige functie. Er bestaat geen verband tussen de duur van de huidige functie en PKN-gebruik. Er is niet gebleken dat PKN door mensen met een nieuwe functie vaker wordt gebruikt.

Tabel 53 Gebruik PKN naar duur huidige functie.

Duur huidige functie	Gebruik PKN (%)				N
	Zelden of nooit	Soms	Geregeld	Totaal	
< 1 jaar	30	30	40	100	248
1 – 5 jaar	33	27	41	101	1046
6 – 10 jaar	32	25	43	101	318
11 – 15 jaar	31	25	44	100	171
> 15 jaar	32	21	47	100	141

VI.3 Positionering van PKN ten opzichte van andere kennisbronnen

VI.3.1 Voorkeur voor typen kennisbronnen

Het verschil in voorkeur voor de typen kennisbronnen – mondeling, schriftelijk of digitaal – is statistisch significant (Chi-kwadraat = 744.104, $df=3$, $p < 0.001$).

VI.3.2 Waardering voor kennisbronnen – mondeling, schriftelijk en digitaal

Digitale bronnen worden gemiddeld meer gewaardeerd dan mondelinge bronnen ($t(1990) = 5.884$, $p < 0.001$) en schriftelijke bronnen ($t(1990) = 34.240$, $p < 0.001$). Ook wordt er een hoger bedrag toegekend aan mondelinge bronnen dan aan schriftelijke bronnen ($t(1990) = 30.127$, $p < 0.001$). Tabel 54 bevat de toegekende bedragen aan de verschillende typen kennisbronnen per gebruikersgroep. In de tabel zijn ook uitkomsten van toetsen te vinden. Zo blijken vrouwen mondelinge bronnen gemiddeld hoger te waarderen dan mannen ($t(1990)=6.163$, $p < 0.001$).

Mensen met een hogere rang zijn ouder dan met een lagere rang (Pearson's correlatiecoëfficiënt = 0.312, $p < 0.001$). Mensen met een langer dienstverband binnen de politie zijn ouder dan mensen die kort binnen de politie werken (Pearson's correlatiecoëfficiënt = 0.707, $p < 0.001$).

Jongere mensen waarderen mondelinge bronnen het meest. Naarmate men ouder is waardeert men mondelinge bronnen steeds minder (Pearson's correlatiecoëfficiënt = -0.144, $p < 0.001$). Mensen met hogere rangen waarderen mondelinge bronnen minder dan mensen met lagere rangen (Pearson's correlatiecoëfficiënt = -0.088, $p=0.001$). Mensen met een langer dienstverband binnen de politie waarderen mondelinge bronnen minder dan mensen met een korter dienstverband binnen de politie (Pearson's correlatiecoëfficiënt = -0.155, $p < 0.001$).

⁶² Administratief medewerkers en mensen met een andere rang zijn niet in de analyse meegenomen.

Tabel 54 Gemiddelde waardering voor typen kennisbronnen in euro's naar achtergrondkenmerken (**= $p < 0.001$).

		N	Mondeling		Schriftelijk		Digitaal	
			Gemiddelde	Sd.	Gemiddelde	Sd.	Gemiddelde	Sd.
Geslacht	Man	1334	35.66	20.03	19.88	14.11	44.46	22.18
	Vrouw	659	41.52	19.80	19.00	13.42	39.36	20.36
		t (1990) = 6.163**						
Leeftijd	< 25 jaar	179	41.98	19.05	19.56	14.21	38.63	18.40
	26-35 jaar	501	40.85	18.98	18.21	13.49	41.45	20.48
	36-45 jaar	588	37.93	19.81	19.89	13.98	41.87	21.32
	46-55 jaar	625	33.97	20.75	20.05	14.05	45.85	23.47
	> 56 jaar	100	34.30	21.59	21.90	13.40	42.85	22.32
		F(4,1988)=11.401**			F(4,1988)=5.531**			
Rang	Adm.zonder opsp.bvgdh.	349	36.00	20.43	20.52	14.93	43.16	22.13
	Adm.met opsp.bevgdh	152	43.51	19.35	18.64	12.81	38.31	20.10
	Aspirant	112	38.48	17.03	20.87	13.73	40.87	18.53
	Surveillant	64	45.47	18.08	18.25	12.76	36.75	19.40
	Agent	107	40.64	16.87	16.54	10.81	42.77	17.99
	Hoofdagent	425	39.12	19.48	18.41	13.41	42.32	21.82
	Brigadier	439	33.37	21.35	19.88	14.07	46.81	22.79
	Inspecteur	206	34.85	18.76	22.09	14.80	43.03	21.77
	Hoofdinspecteur	38	39.61	21.64	19.47	13.45	40.66	21.75
	Comissaris	16	45.94	22.45	23.44	14.57	30.00	25.82
		F(9,1898)=6.493**			F(9,1897)=2.245, p=0.017		F(9,1898)=3.783**	
Tijds- besteding	Gebiedsgebonden	258	41.41	20.45	18.80	14.49	39.74	20.86
	Noodhulp	349	39.50	19.26	16.78	12.04	43.64	20.69
	Recherche	276	36.21	19.12	21.37	14.76	42.46	22.24
	Leidinggeven	181	39.04	19.60	20.35	13.10	40.44	20.33
	Beleidsm.onderst.	231	34.33	19.19	21.58	14.08	43.83	21.53
	Operat.onderst.	393	34.84	20.85	19.04	14.10	47.04	23.18
		F(5,1682)=5.747**			F(5,1681)=5.158**		F(5,1682)=4.502**	
Duur dienst- verband	< 1 jaar	46	42.37	19.51	21.98	17.24	36.20	18.42
	1-5 jaar	497	40.78	19.55	18.35	13.73	41.00	20.44
	6-10 jaar	297	41.22	19.92	18.71	13.31	40.06	19.60
	11-15 jaar	219	39.93	20.10	19.09	13.01	41.00	20.75
	> 15 jaar	934	33.98	19.98	20.53	14.12	45.32	23.10
		F(4,1988)=14.816**			F(4,1988)=6.687**			

Administratief medewerkers met opsporingsbevoegdheid waarden mondelinge bronnen gemiddeld meer dan mensen zonder opsporingsbevoegdheid en inspecteurs. Surveillanten waarden mondelinge bronnen gemiddeld meer dan administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid, brigadiers en inspecteurs. Brigadiers kennen gemiddeld een lager bedrag toe aan mondelinge bronnen dan (hoofd)agenten.

Hoewel de waardering voor schriftelijke bronnen overal het laagst is, waarden inspecteurs schriftelijke bronnen meer dan agenten.

Gebiedsgebonden politiemensen kennen gemiddeld een hogere waardering toe aan mondelinge bronnen dan beleidsmatig- en operationeel ondersteuners.

Mensen uit de noodhulp waarden schriftelijke bronnen gemiddeld lager dan rechercheurs en beleidsmatig ondersteuners.

VI.3.3 Waardering voor digitale kennisbronnen

Er wordt gemiddeld een hoger bedrag wordt toegekend aan Intranet dan aan PKN ($t(1978) = 6.729$, $p < 0.001$), Internet ($t(1978) = 28.443$, $p < 0.001$) en andere digitale bronnen ($t(1976) = 45.711$, $p < 0.001$). PKN wordt gemiddeld hoger gewaardeerd dan Internet ($t(1978) = 22.695$, $p < 0.001$) en andere digitale bronnen ($t(1976) = 39.996$, $p < 0.001$). Aan Internet wordt voorts gemiddeld een hogere waardering toegekend dan aan andere digitale bronnen ($t(1976) = 17.645$, $p < 0.001$).

Tabel 55 Gemiddelde waardering voor digitale kennisbronnen in euro's naar achtergrondkenmerken, waarvoor statistisch significante verschillen bestaan (**= $p < 0.001$, *= $p = 0.001$).

		N	Intranet		PKN		Internet		Andere digitale bronnen	
			Gemid.	Sd.	Gemid.	Sd.	Gemid.	Sd.	Gemid.	Sd.
Rang	Adm.- opsp.bvgdh.	346	40.73	22.57	26.58	19.55	22.00	19.70	10.38	13.57
	Adm. + opsp.bevgdh	150	38.12	22.43	32.24	20.72	16.39	16.15	13.21	16.40
	Aspirant	111	34.10	18.93	34.44	19.43	19.03	13.34	12.25	11.43
	Surveillant	64	38.91	21.39	32.81	15.30	16.95	16.37	12.27	11.12
	Agent	107	41.63	20.45	37.79	18.98	13.04	11.999	7.45	10.09
	Hoofdagent	423	39.22	22.39	35.69	20.42	14.45	14.77	10.16	12.97
	Brigadier	437	36.22	40.47	36.73	19.48	18.19	16.99	8.44	11.14
	Inspecteur	206	40.65	20.40	32.83	19.93	18.53	15.54	7.35	10.36
	Hoofdinspecteur	38	41.58	23.86	30.66	18.50	18.82	16.58	8.95	10.47
	Comissaris	16	42.50	25.36	22.81	18.16	22.50	20.41	5.31	8.65
					F(9,1888)=7.963**		F(9,1888)=5.922**		F(9,1887)=4.320**	
Tijds- besteding	Gebiedsgebonden	258	40.95	21.30	33.88	17.91	15.22	13.21	9.50	10.68
	Noodhulp	349	39.65	21.27	37.15	20.18	13.23	14.55	9.09	12.67
	Recherche	276	33.31	19.19	35.94	20.46	19.68	17.18	10.52	13.62
	Leidinggeven	181	44.46	21.78	32.50	21.15	16.18	15.54	6.65	9.20
	Beleidsm.onderst.	231	38.75	22.77	28.76	20.73	23.03	19.63	8.38	12.34
	Operat.onderst.	393	37.95	21.25	33.15	19.24	18.37	16.76	11.55	13.61
			F(5,1673)=7.025**		F(5,1673)=5.799**		F(5,1673)=12.661**		F(5,1672)=4.829**	
Niveau	Regionaal	730	37.00	21.54	30.76	19.96	21.25	18.84	10.83	14.00
	District	497	38.18	21.88	35.25	20.64	16.85	15.81	9.15	12.17
	Basiseenheid	753	40.75	21.66	34.49	19.72	15.28	14.72	9.09	10.96
							F(2,1977)= 25.183**			
Duur dienst- verband	< 1 jaar	45	39.18	24.45	24.80	16.96	23.44	19.27	12.80	14.06
	1-5 jaar	495	39.23	22.22	32.46	20.49	17.17	16.76	11.29	13.78
	6-10 jaar	292	40.21	23.41	32.81	20.25	16.21	17.26	10.50	13.54
	11-15 jaar	219	41.38	21.86	31.60	19.48	16.88	16.89	9.57	12.09
	> 15 jaar	929	37.33	20.65	34.72	20.06	18.74	16.48	8.58	11.25
					F(4,1975)= 3.836, p=0.004					

Administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid kennen een hogere waardering toe aan Internet dan medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid en (hoofd)agenten. Gebiedsgebonden politiemensen waarderen Internet minder dan rechercheurs en beleidsmatig ondersteuners. Mensen in de noodhulp waarderen Internet gemiddeld minder dan rechercheurs, beleidsmatig- en operationeel ondersteuners. Beleidsmatig ondersteuners waarderen Intranet gemiddeld meer dan leidinggevend en operationeel ondersteuners. Politiemensen werkzaam op regionaal niveau waarderen Internet gemiddeld meer dan mensen op districts niveau en in een basisseenheid.

Wanneer de andere digitale bronnen in beschouwing worden genomen, blijken administratief medewerkers met opsporingsbevoegdheid deze bronnen gemiddeld meer te waarderen dan agenten, brigadiers en inspecteurs. Ook aspiranten waarderen andere digitale bronnen gemiddeld meer dan inspecteurs.

Binnen de voornaamste tijdsbesteding blijken leidinggevend andere digitale bronnen gemiddeld minder te waarderen dan rechercheurs en operationeel ondersteuners.

VI.4 Kennisvragen, ondersteuningsbehoefte en brongebruik per domein

VI.4.1 Kennisvragen

In Tabel 56 is te zien hoeveel respondenten (%) kennisvragen hebben over de op PKN onderscheiden kennisdomein en hoe vaak zij naar eigen zeggen kennisvragen hebben.

Tabel 56 Aantal respondenten (%) met kennisvragen per domein.

Kennisdomein	Percentage respondentent met de frequentie van kennisvragen per domein (%)							Totaal	N
	Zelden of nooit	Eens per jaar	Elke maand	Eens per 2/3 wk	1-2 keer p/w	3-5 keer p/w	> keren p/dag		
Criminaliteit	38	25	12	12	7	6	0	100	2141
Opsporing	38	12	26	9	8	5	3	101	2058
Verkeer & vervoer	49	11	20	8	6	3	3	100	2043
Openbare orde	49	16	19	7	5	4	2	102	2068
Personeelszaken	55	21	15	3	2	1	2	99	2011
Jeugd	57	16	18	5	3	1	0	100	2081
Politierecht	59	18	14	5	3	1	1	101	2050
Management	75	7	10	2	3	1	1	99	2021
Drugs	50	22	17	6	3	1	0	99	2106
Vreemdelingentaak	69	17	8	2	2	1	1	100	2037
Bijzondere wetten	68	15	10	3	2	1	1	100	2029
Milieu	71	15	9	2	2	1	1	101	2072

Er is geanalyseerd in hoeverre er verschillen bestaan in specifieke kennisbehoefte tussen groepen respondenten, onder andere naar rang, tijdsbesteding, niveau, aantal dienstjaren binnen politie en de duur van de huidige functie.⁶³ In Tabel 57 zijn per domein statistisch significante verschillen weergegeven naar achtergrondkenmerken. Een ‘++’ verwijst naar een groep respondenten met verhoudingsgewijs de meeste kennisvragen, ‘--’ verwijst naar een groep respondenten met de minste vragen.

Tabel 57 Aantal kennisvragen per domein naar achtergrondkenmerken, ‘+++’: meeste vragen, ‘---’: minste vragen (**= $p < 0.001$)

	Tijdsbesteding						Rang									
	Gg-pz	Nh	Rec herc	Leid	Bel onst	Opr onst	Ad m-	Ad m+	Asp	Sur	Ag-nt	Hfd-agnt	Brig	Insp	Hfd-insp	Co m
Opsporing	H(5)=7206.734**						H(9) = 234.255**									
	-	+	+++	++	---	--	---		++	--	+			+++		-
Crimina-liteit	H(5)=75.005**						H(9) = 135.226**									
	+	-	+++	++	---	--	--		+	-			+++		++	---
Verkeer & vervoer	H(5)=350.606**						H(9) = 273.414**									
	++	+++	---	+	--	-	---		+++	+	++				--	-
Openbare orde	H(5)=110.329**						H(9) = 141.604**									
	++	+	---	+++		-	---		+++	+	++	-				--
Vreemde-lingentaak	H(5)=17.602, $p=0.003$						H(9) = 96.053**									
	-	--	+	+++	---	++	--	+++	++	-	+					---
Bijzondere wetten	H(5)=31.029**						H(9) = 58.951**									
	++	+	--	+++	---	-	--	++		-			+	+++		---
Milieu	H(5)=52.039**						H(9) = 71.619**									
	+++	+	---	-	--	++	--	++	+++	+					-	---
Drugs	H(5)=74.116**						H(9) = 157.633**									
	+++	+	-	++	---	--	--		+++	+	++		-			---
Jeugd	H(5)=94.579**						H(9) = 122.781**									
	+++	++	-	+	---	--	--		+++	+	+++				-	---
Politierecht	H(5)=29.901**						H(9) = 112.441**									
	-	++	+	+++	--	---	---		+++			--	-	++	+	
Manage-ment	H(5)=425.107**						H(9) = 308.413**									
	--	-	---	++	+++	+			-	---		--		+	++	+++
Personeel	H(5)=272.727**						H(9) = 202.958**									
	--	---	-	+++	++	+				---	--	-		+	++	+++

⁶³ Hierbij <0.01 als grens voor statistische significantie gehanteerd.

	Niveau			Duur dienstverband politie					Duur huidige functie				
	Reg.	Distr	Unit	<1	1-5	6-10	11-15	>15	<1	1-5	6-10	11-15	>15
Opsporing	H(2)=18.273**												
	-		+										
Criminaliteit	H(2)=32.227**												
	-		+										
Verkeer & vervoer	H(2)=153.231**					H(4)=60.762**							
	-		+	++	+	+/-	-	--					
Openbare orde	H(2)=60.079**					H(4)=21.906**					H(4)=21.913**		
	-		+	++	+	-	+/-	--	++	+	+/-	-	--
Bijzondere wetten	H(2)=9.187, p=0.010												
	-		+										
Milieu	H(2)=19.371**					H(4)=29.532**							
	-		+	++	+	-	--	+/-					
Drugs	H(2)=53.053**					H(4)=16.001, p=0.003							
	-		+	++	+	+/-	--	-					
Jeugd	H(2)=109.207**					H(4)=17.012, p=0.002							
	-		+	+	++	+/-	--	-					
Politierecht						H(4)=20.740**					H(4)=16.320, p=0.003		
				++	+	-	--	+/-	++	+	-	--	+/-
Management	H(2)=35.463**					H(4)=35.867,**							
	+		-	+	-	--	+/-	++					
Personeel						H(4)=29.691**							
				++	-	--	+/-	+					

VI.4.2 Gebruik mondelinge, schriftelijke en digitale bronnen per domein

Tabel 58 Gebruik mondelinge, schriftelijke en digitale kennisbronnen bij kennisvragen per domein.

Percentage respondenten die mondelinge, schriftelijke en digitale bronnen zeggen te gebruiken bij kennisvragen per domein (%)								
Kennisdomeinen	Type kennisbron	Nooit	Enkele keer	Soms	Regelmatig	Meestal	Totaal	N
Criminaliteit	Mondeling	0	8	23	44	25	100	1460
	Schriftelijk	7	20	33	32	8	100	1460
	Digitaal	3	13	29	40	15	100	1460
Drugs	Mondeling	1	12	26	32	29	100	1034
	Schriftelijk	13	22	36	23	6	100	1033
	Digitaal	6	21	34	29	11	101	1033
Jeugd	Mondeling	1	10	20	33	36	100	898
	Schriftelijk	17	26	34	19	4	100	898
	Digitaal	11	23	33	23	10	100	898
Milieu	Mondeling	2	13	23	26	35	99	601
	Schriftelijk	19	23	32	20	5	99	601
	Digitaal	12	20	32	23	13	100	601
Openbare orde	Mondeling	1	9	22	35	33	100	1060
	Schriftelijk	14	20	35	24	7	100	1059
	Digitaal	9	20	31	28	12	100	1059
Opsporing	Mondeling	1	7	21	39	32	100	1281
	Schriftelijk	10	17	33	32	8	100	1281
	Digitaal	6	15	29	36	15	101	1281
Politierecht	Mondeling	2	14	26	32	27	101	850
	Schriftelijk	9	20	30	28	13	100	850
	Digitaal	6	16	30	31	16	99	850
Verkeer & vervoer	Mondeling	0	8	21	36	35	100	1045
	Schriftelijk	12	17	30	29	11	99	1045
	Digitaal	7	13	26	32	23	101	1045
Vreemdelingentaak	Mondeling	2	8	19	29	42	100	624
	Schriftelijk	23	25	26	18	8	100	624
	Digitaal	16	22	28	20	14	100	624
Bijzondere wetten	Mondeling	2	8	23	29	38	100	652
	Schriftelijk	17	23	27	23	10	100	652
	Digitaal	12	20	28	26	15	101	652
Management	Mondeling	1	11	23	36	29	100	496
	Schriftelijk	8	15	32	31	14	100	496
	Digitaal	11	18	29	29	13	100	496
Personeel	Mondeling	1	10	21	30	37	99	905
	Schriftelijk	21	20	28	23	9	101	905
	Digitaal	12	17	28	26	18	101	905

In Tabel 58 is te zien hoeveel respondenten (%) aangeven mondelinge, schriftelijke of digitale bronnen te gebruiken bij kennisvragen over de onderscheiden kennisdomeinen en hoe vaak ze de kennisbronnen daarvoor gebruiken.

Er is ook geanalyseerd in hoeverre er verschillen bestaan in het gebruik van mondelinge, schriftelijke en digitale kennisbronnen bij kennisvragen over de kennisdomeinen tussen groepen politiemensen, naar achtergrondkenmerken. In Tabel 59 zijn per domein statistisch significante verschillen weergegeven naar achtergrondkenmerken.⁶⁴ Een ‘+++’ verwijst naar een groep respondenten die het type kennisbron verhoudingsgewijs het meest gebruikt voor kennisvragen over het betreffende domein; ‘---’ verwijst naar een groep respondenten die de bron het minst gebruikt.

Tabel 59 Gebruik van kennisbronnen voor kennisvragen per domein naar achtergrondkenmerken, ‘+++’: respondenten gebruiken betreffende bron het meest, ‘---’: het minst (= $p<0.001$, *= $p=0.001$).**

Domein	Type kennisbron	Tijdsbesteding						Niveau		
		Ggpz	Nood-hulp	Re-cherche	Leiding	Bel ondst.	Opr. ondst.	Regio-naal	District	Unit
Opsporing	Schriftelijk	--	---	+++	++	+	-	H(2)=13.318*	+	-
Criminaliteit	Mondeling							H(2)=9.268, $p=0.010$		
	Schriftelijk	--	---	+++	++	+	-		-	+
Verkeer & vervoer	Mondeling							H(2)=11.487, $p=0.003$	-	+
Openbare orde	Mondeling							H(2)=13.695*	-	+
	Schriftelijk	+	--	-	++	+++	---			
	Digitaal	--	-	---	+	+++	++			
Bijzondere wetten	Mondeling							H(2)=10.412, $p=0.005$	-	+
Milieu	Schriftelijk	+	-	+++	++	---	--			
Drugs	Mondeling	+++	++	+	--	---	-			
	Schriftelijk	+	--	+++	++	-	---			
Jeugd	Mondeling							H(2)=24.663**	-	+
	Schriftelijk	+	+	++	+++	--	---			
Politierecht	Schriftelijk	-	---	+++	+	++	--			
Personeel	Mondeling	+	-	---	+++	++	--			
	Schriftelijk	-	---	--	++	+++	+			
	Digitaal	--	---	-	+	+++	++			

⁶⁴ Hierbij <0.01 als grens voor statistische significantie gehanteerd.

Rang											
Domein	Type kennisbron	Adm-	Amd+	Asp	Surv	Agent	Hoofd-agent	Brigadier	Inspec-teur	Hoofd-inspc	Com.
Opsporing	Mondeling					H(9)= 31.157**					
	Schriftelijk	--	+	++		+++		---		-	
Criminaliteit	Mondeling					H(9)= 45.140**					
	Schriftelijk	---			--	-		+	+++	++	
Verkeer & vervoer	Mondeling	-	+	+++		++		--			---
	Schriftelijk		---		--	-			++	+++	+
Openbare orde	Mondeling					H(9)= 52.166**		+	+++		-
	Schriftelijk	--	---	++							
Bijzondere wetten	Mondeling	---	++	+		H(9)= 54.569**		--	-	+++	
	Schriftelijk	--	+	+++	++	H(9)= 36.986**		-			---
Milieu	Mondeling					H(9)= 27.099*					
	Schriftelijk		---	+	--	-			+++	++	
Drugs	Mondeling					H(9)= 22.290, p=0.008					
	Schriftelijk			++		+		--	-	+++	---
Jeugd	Mondeling	---		+	++	H(9)= 41.593**		--	-		+++
	Schriftelijk	-	--	++	---	H(9)= 32.749**				+	
Politierecht	Mondeling	-	+++	++	+				+++		
	Schriftelijk	-	--			H(9)= 32.324, **		+	++	+++	---
Personeel	Mondeling					H(9)= 52.137**					
	Schriftelijk	++		---	-	--			+++	+	
	Mondeling					H(9)= 21.813, p=0.009					
	Schriftelijk	++	+++	--		-				+	---

Duur dienstverband binnen politie							Duur huidige functie				
Domein	Type kennisbron	< 1	1-5	6-10	11-15	>15	< 1	1-5	6-10	11-15	>15
Opsporing	Mondeling			H(4)= 32.518**					H(4)= 20.803**		
	Schriftelijk	+	++	+/-	-	--	++	+	+/-	-	--
Criminaliteit	Mondeling			H(4)= 25.171**							
	Schriftelijk	--	-	+/-	+	++					
	Mondeling			H(4)= 61.963**					H(4)= 27.004**		
	Schriftelijk	+/-	++	+	-	--	++	+	+/-	-	--
	Mondeling			H(4)= 26.843**							
	Schriftelijk	--	-	+/-	+	++					
Verkeer & vervoer	Mondeling			H(4)= 21.489**							
Openbare orde	Mondeling	-	++	+	+/-	--					
	Schriftelijk	-	++	+	+/-	--	++	+	-	+/-	--
Vreemde-lingentaak	Mondeling			H(4)= 48.977**					H(4)= 27.254**		
	Schriftelijk								H(4)= 23.858**		
	Mondeling			H(4)= 23.858**			++	+	+/-	-	--
	Digitaal								H(4)= 16.786, p=0.002		
Bijzondere wetten	Mondeling			H(4)= 22.686**			++	+	+/-	--	-
	Schriftelijk	-	+	++	+/-	--	++	+	+/-	-	--
	Mondeling			H(4)= 46.688**			+	++	+/-	-	--
	Schriftelijk								H(4)= 13.460, p=0.009		
Milieu	Mondeling			H(4)= 23.962**			++	+	+/-	-	--
	Schriftelijk	+/-	+	++	-	--	++	+	-	+/-	--
Drugs	Mondeling			H(4)= 25.899**					H(4)= 22.170**		
Jeugd	Mondeling			H(4)= 49.538**							
	Schriftelijk	+/-	++	+	-	--					
	Mondeling			H(4)= 48.955**					H(4)= 14.563, p=0.006		
	Digitaal	-	++	+	+/-	--	+	++	+/-	-	--
Politierecht	Mondeling			H(4)= 16.505, p=0.002							
	Schriftelijk	++	+	+/-	--	-					
	Mondeling			H(4)= 22.686**							
	Schriftelijk	++	+	+/-	-	--					

VI.4.3 Gebruik van digitale bronnen per domein

In Tabel 60 is te zien hoeveel respondenten (%) aangeven Intranet, PKN, Internet of andere digitale bronnen te gebruiken bij kennisvragen over de onderscheiden kennisdomeinen en hoe vaak ze de kennisbronnen daarvoor gebruiken.

Tabel 60 Aantal respondenten (%) die aangeven hoe vaak ze digitale kennisbronnen gebruiken bij kennisvragen per domein.

Kennisdomeinen	Type kennisbron	Percentage respondenten die zeggen hoe vaak ze verschillende digitale bronnen gebruiken bij kennisvragen per domein (%)					Totaal	N
		Nooit	Enkele keer	Soms	Regelmatig	Meestal		
Criminaliteit	Intranet	6	11	29	40	15	101	1453
	PKN	10	20	35	28	7	100	1453
	Internet	32	21	26	17	4	100	1453
	Andere digitale bronnen	46	23	18	10	3	100	1452
Drugs	Intranet	12	20	31	25	11	99	1026
	PKN	17	26	32	19	6	100	1027
	Internet	41	23	22	11	3	100	1026
	Andere digitale bronnen	52	22	17	6	3	100	1026
Jeugd	Intranet	12	21	34	21	12	100	895
	PKN	22	23	32	17	5	99	895
	Internet	51	21	18	7	3	100	894
	Andere digitale bronnen	58	21	14	5	3	101	895
Milieu	Intranet	16	21	31	22	10	100	601
	PKN	23	21	30	17	8	99	601
	Internet	47	19	21	9	3	99	601
	Andere digitale bronnen	57	18	16	7	2	100	601
Openbare orde	Intranet	9	18	30	29	14	100	1058
	PKN	18	22	33	19	8	100	1058
	Internet	47	19	20	10	4	100	1058
	Andere digitale bronnen	54	20	16	6	4	100	1058
Opsporing	Intranet	7	15	30	34	15	101	1279
	PKN	14	18	31	27	10	100	1279
	Internet	43	22	21	12	3	101	1279
	Andere digitale bronnen	52	20	17	8	4	101	1279
Politierecht	Intranet	7	17	31	29	16	100	848
	PKN	13	18	32	24	12	99	848
	Internet	43	21	21	11	4	100	848
	Andere digitale bronnen	53	19	18	5	5	100	848
Verkeer & vervoer	Intranet	8	13	27	32	19	99	1044
	PKN	16	16	27	25	16	100	1044
	Internet	46	19	19	11	4	99	1044
	Andere digitale bronnen	56	16	16	8	4	100	1044
Vreemdelingen-taak	Intranet	17	20	28	21	14	100	624
	PKN	28	21	24	16	10	99	624
	Internet	62	18	13	5	2	99	624
	Andere digitale bronnen	63	16	12	6	4	101	624
Bijzondere wetten	Intranet	12	19	30	24	15	100	650
	PKN	21	20	26	20	12	99	650
	Internet	51	20	18	7	4	100	650
	Andere digitale bronnen	55	20	15	6	4	100	650
Management	Intranet	12	15	29	27	17	100	494
	PKN	26	23	32	15	5	101	494
	Internet	31	19	24	18	9	101	494
	Andere digitale bronnen	50	19	18	9	5	101	493
Personeel	Intranet	6	15	22	29	28	100	905
	PKN	36	21	24	12	7	100	905
	Internet	57	18	16	6	3	100	905
	Andere digitale bronnen	66	15	12	5	3	101	905

Opnieuw is geanalyseerd in hoeverre er verschillen bestaan in het gebruik van de digitale bronnen tussen groepen politiemensen, naar achtergrondkenmerken. In Tabel 61 zijn statistisch significante

verschillen weergegeven naar achtergrondkenmerken.⁶⁵ Een ‘+++’ verwijst naar respondenten die een kennisbron verhoudingsgewijs het meest gebruiken en ‘---’ gebruiken een bron het minst.

Tabel 61 Gebruik van digitale kennisbronnen voor kennisvragen per domein naar achtergrond-kenmerken, ‘+++’: respondenten gebruiken betreffende bron het meest, ‘---’: gebruiken de bron het minst (= $p < 0.001$, *= $p = 0.001$).**

Domein	Type kennisbron	Tijdsbesteding						Niveau		
		Ggpz	Nood-hulp	Reche-rche	Lei-ding	Bel ondst.	Opr. ondst.	Regio-naal	Dis-strict	Unit
Opsporing	Internet	--	---	H(5) = 46.449** +++			++	+	H(2)=36.207**	
	Andere digitale bronnen	-	--	H(5) = 16.463, $p=0.006$ ++			+	+++	H(2)=20.553**	
Criminaliteit	Internet	--	---	H(5) = 59.933** ++			-	+++	H(2)=43.146**	
	Andere digitale bronnen	-	---	H(5) = 23.689** ++			-	+	H(2)=20.924**	
Verkeer & vervoer	Internet	--	---	H(5) = 22.808** ++			-	+++		
	Andere digitale bronnen	-	---				+	+	H(2)=10.089, $p=0.006$ +	
Openbare orde	Internet	-	---	H(5) = 32.375** +			--	+++	H(2)=13.759*	
	Andere digitale bronnen	-	---				+	+	H(2)=16.473**	
Bijzondere wetten	Internet	--	---	H(5) = 18.915, $p=0.002$ +++			-	++	H(2)=10.369, $p=0.006$ +	
Milieu	Internet	+	--	H(5) = 28.458** +++			---	++		
	Andere digitale bronnen	-	--	H(5) = 15.950, $p=0.007$ +++			---	++	H(2)=24.729**	
Drugs	Internet	+	---	H(5) = 20.011* ++			-	+++		
	Andere digitale bronnen	-	---				+	+	H(2)=10.131, $p=0.006$ +	
Jeugd	Internet	++	---	H(5) = 21.442* +			--	+++		
	Andere digitale bronnen	-	---				+	+	H(2)=11.415, $p=0.003$ +	
Politierecht	Internet	-	---	H(5) = 30.374** ++			-	+++	H(2)=16.083**	
	Andere digitale bronnen	-	---				+	+	H(2)=12.000, $p=0.002$ +	
Management	Internet	++	---	H(5) = 18.644, $p=0.002$ +			-	+++	H(2)=10.117, $p=0.006$ +	
Personeel	Intranet	---	--	H(5) = 24.495** -			++	+++		
	Internet	---	--	H(5) = 36.033** -			++	+++	H(2)=12.938, $p=0.002$ +	

⁶⁵ Hierbij <0.01 als grens voor statistische significantie gehanteerd.

Domein	Type kennisbron	Rang									
		Adm-	Amd+	Asp	Surv	Agent	Hoofd-agent	Brigadier	Inspecteur	Hoofd-inspc	Com.
Opsporing	Andere digitale bronnen	++	+	+++		H(9) = 24.487, p=0.004					
Criminaliteit	PKN	--	-	+		+++		++			---
	Internet					H(9) = 46.023**					
	Andere digitale bronnen	++	+	+++		--		+	++		---
Verkeer & vervoer	PKN		--	++	+	H(9) = 39.375**					
	Intranet		-	+++	+	++				--	---
	Internet			+++		-		+	++	---	--
	Andere digitale bronnen	++	+	+++	--	-					---
Openbare orde	Internet	+		+++	--	---	-			++	
	Andere digitale bronnen	+	++	+++		-		--			---
Vreemdelingentaak	Internet	++	-	+++		--			+		---
Bijzondere wetten	Internet	++		+++	--	-			+		---
Milieu	Internet	++		+++	-	--				+	---
	Andere digitale bronnen	++	+	+++		-				--	---
Drugs	Internet	+	--	++		---	-				+++
	Andere digitale bronnen		++	+++		-			+	--	---
Jeugd	Intranet			+	---	++		-		+++	---
	Internet		-	+++		---	--			+	++
	Andere digitale bronnen	+	++	+++				--	-	---	
Politierecht	Internet	+		+++	--	---	-			++	
	Andere digitale bronnen	+	++	+++		--				-	---
Personeel	Internet	+++	-	++	---	--			+		

Domein	Type kennisbron	Duur dienstverband binnen politie					Duur huidige functie				
		< 1	1-5	6-10	11-15	>15	< 1	1-5	6-10	11-15	>15
Criminaliteit	Internet			H(4) = 42.854**							
		++	+/-	--	-	+					
Verkeer & vervoer	Andere digitale bronnen			H(4) = 19.657*							
		++	+	--	-	+/-					
Openbare orde	Internet			H(4) = 20.152**							
		++	+/-	-	--	+					
	Andere digitale bronnen			H(4) = 15.880, p=0.003							
		++	+	-	--	+/-					
Vreemde-lingentaak	Andere digitale bronnen			H(4) = 18.434*			+	-	+/-	--	++
Bijzondere wetten	Intranet			H(4) = 14.851, p=0.005			++	+	+/-	--	-
Milieu	Intranet			H(4) = 23.781**							
		+	++	-	--	+/-	++	+	--	+/-	-
	Internet			H(4) = 21.050**							
		++	+/-	-	--	+					
Drugs	Intranet			H(4) = 15.538, p=0.004							
		+/-	++	+	--	-					
	Internet			H(4) = 18.280*							
		++	+	-	--	+/-					
Jeugd	Intranet			H(4) = 24.762**							
		+	++	+/-	--	-					
	Internet			H(4) = 21.713**							
		++	+	--	-	+/-					
	Andere digitale bronnen			H(4) = 17.293, p=0.002							
		++	+	--	-	+/-					
Politierecht	Internet			H(4) = 28.073,**							
		++	+/-	--	-	+					
	Andere digitale bronnen			H(4) = 23.102**							
		++	+	--	-	+/-					

VI.5 Ervaringen met PKN

VI.5.1 Redenen voor (niet-) gebruik PKN

In Tabel 62 is te zien welke redenen respondenten geven om PKN niet te gebruiken.

Tabel 62 Redenen om PKN niet te gebruiken.

Redenen voor het niet gebruiken van PKN	%
Ik was niet op de hoogte van het bestaan ervan.	19
Ik vind benodigde kennis bij collega's.	18
Ik vind benodigde kennis in andere digitale kennisbronnen.	16
Ik heb geen kennisvragen.	11
Ik heb het erg druk tijdens mijn werk, ik kom er niet aan toe.	9
Niet van toepassing voor mijn functie	7
Het kost teveel tijd om kennis van PKN binnen te krijgen op de computer.	6
Onbekendheid met programmagmogelijkheden	5
Onze organisatie is niet aangesloten op PKN.	1
Anders nl. :	
Gebruik andere bronnen (n=5)	
Geen autorisatie (n=3)	
Moeilijk in gebruik, niet-gebruiksvriendelijk, onlogisch (n=3)	9
Heb benodigde informatie niet gevonden (n=2)	
Overig (n=7)	
Totaal (n=219)	100

De mensen die PKN wel (eens) gebruiken, geven maximaal twee redenen om hun PKN-gebruik te motiveren, die in Tabel 63 zijn weergegeven. De 1704 respondenten hebben in totaal 2960

antwoorden gegeven. 1256 van hen hebben twee antwoorden gegeven, 448 gaven één antwoord. Gemiddeld is dit 1.7 antwoorden per respondent.

Tabel 63 Redenen om PKN te gebruiken.

Redenen voor PKN-gebruik (stellingen)	Aantal antwoorden 'ja'	% van het aantal cases
De kennis is betrouwbaar.	675	39.6
De kennis is compleet.	407	23.9
De kennis is nergens anders te vinden.	387	22.7
De kennis is snel te bereiken.	720	42.3
De kennis is actueel.	643	37.7
Anders:		
Kennis eenvoudig te vinden (n=14).		
Aanvullend op ander materiaal,		
bijvoorbeeld ter verificatie (n=7).	128	7.5
Uit interesse (n=5).		
Bereikbaarheid, 24 uur (n=3).		
Overig (99).		
Totaal (n= 1704)	2960	173.7

VI.5.2 Attitudes ten aanzien van PKN

Met behulp van stellingen is onderzocht hoe respondenten verschillende aspecten van PKN beoordelen. De stellingen hebben betrekking op verschillende aspecten van de kwaliteit van PKN en op de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk. Hieronder worden de toetsgegevens van de statistisch significante verschillen in het oordeel over deze aspecten tussen groepen politiemensen beschreven.

De kwaliteit van kennis op PKN

Respondenten die aangeven PKN geregeld te gebruiken oordelen positiever over de kwaliteit dan respondenten die PKN soms of een enkele keer gebruiken. Respondenten die PKN soms gebruiken oordelen ook positiever dan politiemensen die aangeven PKN slechts een enkele keer te gebruiken ($F(2,1686)=83.163$, $p<0.001$).

Wanneer naar de onderscheiden rangen wordt gekeken, blijken administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid de kwaliteit minder goed te vinden dan hoofdagenten en brigadiers.

Brigadiers oordelen gemiddeld genomen positiever over de kwaliteit dan hoofdinspecteurs ($F(9,1620)=4.259$, $p<0.001$).

Met betrekking tot de voornaamste tijdsbesteding is gebleken dat onderzoekers de kwaliteit van kennis op PKN beter vinden dan beleidsmatig ondersteuners ($F(5,1448)=3.471$, $p=0.004$).

De volledigheid van het aanbod van kennis op PKN

Respondenten die PKN slechts een enkele keer gebruiken vinden het aanbod minder volledig dan mensen die PKN geregeld gebruiken ($F(2,1686)=15.744$, $p<0.001$).

De rangen in beschouwing genomen, blijkt dat commissarissen het aanbod van kennis op PKN minder volledig vinden dan surveillanten, agenten, hoofdagenten en brigadiers. Hoofdagenten en brigadiers zijn het verhoudingsgewijs meer met de stelling eens dan administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid ($F(9,1620)=4.617$, $p<0.001$).

Ook met betrekking tot de voornaamste tijdsbesteding zijn verschillen geconstateerd ($F(5,1448)=5.235$, $p<0.001$). Beleidsmatig ondersteuners vinden de kennis op PKN minder volledig dan gebiedsgebonden politiemensen, mensen in de noodhulp, onderzoekers en operationeel ondersteuners.

De actualiteit van kennis op PKN

Respondenten die PKN geregeld gebruiken oordelen gemiddeld positiever over de actualiteit dan respondenten die PKN slechts een enkele keer gebruiken ($F(2,1685)=14.693$, $p<0.001$).

De overzichtelijkheid van PKN

Respondenten die aangeven PKN geregeld te gebruiken vinden PKN overzichtelijker dan mensen die PKN slechts een enkele keer gebruiken ($F(2,1686)=5.235$, $p=0.005$).

Tussen de korpsen bestaat een statistisch significant verschil in het oordeel over de overzichtelijkheid van PKN ($F(14,1152)=3.368$, $p<0.001$). Respondenten uit Brabant-Zuid-Oost vinden PKN minder overzichtelijk dan respondenten uit Amsterdam-Amstelland, Drenthe, Flevoland, Friesland, Gelderland-Midden, Haaglanden, Noord- en Oost-Gelderland, Limburg-Noord, Rotterdam-Rijnmond en Zeeland.

De laadtijd

Respondenten die aangeven PKN geregeld te gebruiken, ervaren de laadtijd als een grotere belemmering dan mensen die PKN slechts een enkele keer gebruiken. Daarnaast vinden operationeel ondersteuners de laadtijd problematischer dan beleidsmatig ondersteuners ($F(5,1448)=2.353$, $p=0.039$). Ook tussen de lengtes van dienstverbanden binnen de politie zijn er statistisch significante verschillen in het oordeel over de laadtijd ($F(4,1684)=3.494$, $p=0.008$). Respondenten met een dienstverband korter dan een jaar vinden dat de laadtijd te lang duurt in vergelijking met respondenten met een dienstverband van één tot en met vijf jaar, zes tot en met tien jaar en elf tot en met vijftien jaar.

Ten slotte zijn statistisch significante verschillen geconstateerd in het oordeel over de laadtijd tussen korpsen ($F(14,1663)=2.902$, $p<0.001$). Respondenten uit Brabant-Zuid-Oost ervaren de laadtijd meer als een belemmering dan respondenten uit Amsterdam-Amstelland, Gelderland-Midden en Rotterdam-Rijnmond. Ook respondenten uit Limburg-Zuid vinden de laadtijd meer een belemmering dan respondenten uit Rotterdam-Rijnmond.

Toepasbaarheid van kennis op PKN in de praktijk

Naast de hiervoor genoemde stellingen zijn drie stellingen opgenomen over de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk (zie Tabel 64). Er is geanalyseerd of met de verschillende items een schaal kon worden geconstrueerd. Factoranalyse in Tabel 64 laat zien dat er in ieder geval twee dimensies worden gemeten met de stellingen. Hiermee lijkt de verwachting, dat de eerste vijf stellingen betrekking hebben op de kwaliteit van PKN en dat de laatste drie stellingen betrekking hebben op de toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk, te worden bevestigd.

Tabel 64: Uitkomsten factoranalyse met Varimax rotatie.

		Component	
		1	2
Kwaliteit van PKN	Kwaliteit van kennis op PKN is goed.	,480	,598
	Aanbod van kennis op PKN is volledig.	,390	,569
	Actualiteit van kennis op PKN is beperkt.	-,030	-,587
	PKN is overzichtelijk ingedeeld.	,173	,649
	Tijd om PKN op scherm te krijgen is te groot.	,082	-,652
Toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk	Kennis op PKN ondersteunt werk op straat.	,755	,121
	Kennis PKN wijzigt mijn werkwijze.	,750	-,039
	Kennis van PKN pas ik vaak toe in mijn werk.	,772	,203

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Betrouwbaarheidsanalyse van de schaal met vijf items over de 'kwaliteit van PKN' met behulp van Cronbach's alpha levert een gemiddelde correlatie op van 0.27 en een alpha van 0.64. Dit is te laag

om van een betrouwbare schaal te kunnen spreken. Slechts 40% van de variantie wordt door de schaal verklaard. De items meten kennelijk afzonderlijk andere kenmerken. Dit is gezien de verschillende aspecten die met betrekking tot kwaliteit aan bod komen, logisch.

Betrouwbaarheidsanalyse van de schaal met drie items over de 'toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk' levert een hogere mate van betrouwbaarheid op; een gemiddelde correlatie van 0.43 en een alpha van 0.7. Deze waarde wordt in sociaal wetenschappelijk onderzoek (net) geaccepteerd, aangezien hiermee circa 50% van de variantie kan worden verklaard. De gemiddelde scores op de stellingen zijn gesommeerd tot de variabele 'toepasbaarheid van kennis van PKN in de praktijk'.

Naarmate men PKN vaker gebruikt, is het oordeel over de toepasbaarheid positiever (Kendall's tau correlatiecoëfficiënt = 0.345, $p < 0.001$). Dit kan ook betekenen dat naarmate de toepasbaarheid positiever wordt ervaren, het gebruik toeneemt.

Verder blijkt dat administratief medewerkers zonder opsporingsbevoegdheid een negatiever oordeel hebben over de toepasbaarheid dan aspiranten, surveillanten, agenten, hoofdagenten, brigadier en inspecteurs ($F(9,1620) = 9.887$, $p < 0.001$). Het oordeel van hoofdinspecteurs is negatiever dan dat van brigadiers, hoofdagenten, agenten en aspiranten. Administratief medewerkers met opsporingsbevoegdheid ten slotte hebben ook een negatiever oordeel dan aspiranten en hoofdagenten.

Qua *tijdsbesteding* blijkt dat gebiedsgebonden politiemensen een positiever oordeel hebben dan beleidsmatig ondersteuners, maar negatiever dan mensen uit de noodhulp ($F(5,1448) = 8.908$, $p < 0.001$). Mensen uit de noodhulp hebben daarentegen een positiever oordeel dan beleidsmatig ondersteuners, net als rechercheurs, leidinggevend en de operationeel ondersteuning. Politiemensen op districtsniveau en op basiseenheidniveau vinden de toepasbaarheid van kennis beter dan mensen op regionaal niveau ($F(2,1686) = 14.641$, $p < 0.001$).

VI.6 Waardering voor PKN

Naarmate politiemensen PKN vaker gebruiken, waarderen ze de PKN gemiddeld met een hoger rapportcijfer (Kendall's tau correlatiecoëfficiënt = 0.270, $p < 0.001$). Dit kan ook betekenen dat het gebruik zal toenemen wanneer het gemiddelde rapportcijfer hoger is. Ook waarderen politiemensen PKN positiever naarmate ze ouder zijn (Kendall's tau correlatiecoëfficiënt = 0.063, $p = 0.002$). Daarnaast is er een statistisch significant verschil gevonden in de gemiddelde waardering voor PKN tussen tenminste twee korpsen ($F(14,1661) = 2.435$, $p = 0.002$).

In de hierna volgende tabellen zijn de gemiddelde rapportcijfers te vinden naar rang, voornaamste tijdsbesteding, duur dienstverband en duur huidige functie.

Tabel 65 Gemiddelde rapportcijfer PKN naar rang.

Rang	Gemiddelde	N	Std. deviatie
Administratief zonder opsp.bvgdh.	6.78	259	1.008
Administratief met opsp.bvgdh.	6.98	123	.863
Aspirant	6.74	101	1.119
Surveillant	6.82	51	.994
Agent	6.76	92	1.010
Hoofdagent	6.97	379	.937
Brigadier	7.03	391	.967
Inspecteur	6.83	184	.980
Hoofdinspecteur	6.75	36	.996
Commissaris	6.58	12	.669

Tabel 66 Gemiddelde rapportcijfer PKN naar functie.

Functie	Gemiddelde	N	Std. deviatie
Gebiedsgebonden werk	6.79	222	.985
Noodhulp	6.94	303	.971
Recherche	7.00	252	.984
Leidinggeven	6.86	160	1.069
Ondersteuning beleidsmatig	6.76	195	.950
Ondersteuning operationeel	6.99	321	.939

Tabel 67 Gemiddelde rapportcijfer PKN naar duur dienstverband en duur huidige functie..

Dienstverband (in jaren)	Binnen politieorganisatie			Binnen huidige functie		
	Gemiddelde	N	Std. deviatie	Gemiddelde	N	Std. deviatie
Korter dan 1 jaar	6.54	37	1.043	6.89	226	.980
1 tot en met 5 jaar	6.84	403	.999	6.90	903	.964
6 tot en met 10 jaar	6.86	237	.982	6.85	280	.980
11 tot en met 15 jaar	6.79	182	.988	6.91	148	.989
Langer dan 15 jaar	6.98	828	.938	7.05	130	.951