

Informatievoorziening in de gehandicaptensport

W.C. Baken¹, A. Vermeer², P.W.M. Nelissen³ en I. Klugkist^{2, 1} Nederlandse Bond voor Aangepast Sporten, Bunnik,² Universiteit Utrecht, Utrecht,³ Katholieke Universiteit Nijmegen

Samenvatting. De laatste jaren groeit de betekenis van sport voor mensen met een handicap in onze maatschappij explosief. Deze groei gaat gepaard met een gelijktijdige toename van informatiebehoefte en kennisontwikkeling op dit terrein.

Het hier beschreven onderzoek, dat in opdracht van de Nederlandse Bond voor Aangepast Sporten (NEBAS) en de Nederlandse Sportbond voor mensen met een verstandelijke handicap (NSG) is verricht, verschaft een inkadering van vraag en aanbod van wetenschappelijke informatie met betrekking tot 'handicap en sport' en beoordeelt de mate van afstemming tussen beide. Het onderzoek gaat, ten aanzien van het totstandkomen van afstemming en communicatie tussen de 59 onderzochte organisaties met een informatievraag en/of informatieaanbod, uit van de verwachtingen en doelstellingen van de vrager. Binnen de communicatiewetenschap noemt men dit de handelingstheoretische benadering. Op basis van kwantitatieve analyses van vragenlijsten en interviews kan worden geconcludeerd dat binnen de onderzoeksgroep nauwelijks afstemming tussen vraag en aanbod van wetenschappelijke informatie tot stand wordt gebracht door de aanbieder; er wordt geen inhoudelijke afstemming nagestreefd door onderzoeksvragen te richten op de termen van de vrager, de vraag wordt niet gesignaleerd; evaluatieve momenten ten aanzien van de gebruikerswaarde van het aanbod ontbreken. Vragers zijn veelal niet in staat om bruikbare informatie te traceren of om wetenschappelijke informatie te vertalen naar de praktijk.

De belangrijkste aanbeveling van het onderzoek is het opzetten van een nationaal 'Kennis- en Informatiecentrum handicap & sport'. Deze aanbeveling is door NEBAS en NSG ten uitvoer gebracht. Het door beide organisaties opgezette Kennis- en Informatiecentrum (KIC) heeft tot doel een centraal coördinerende functie te vervullen voor het verzamelen, registreren, 'vertalen' en verstrekken van informatie op maat over 'handicap en sport'. Het vervult daarmee een brugfunctie tussen vraag en aanbod, tussen wetenschap en praktijk.

Inleiding

De laatste decennia is in onze maatschappij het besef gegroeid dat sport een belangrijke functie kan vervullen bij het bevorderen van het welzijn en welbevinden van mensen; zowel van mensen zonder handicap, als ook (of beter gezegd juist) van mensen met een handicap. Dit heeft een tweetal ontwikkelingen op gang gebracht. Er zijn in Nederland steeds meer instellingen betrokken geraakt bij de organisatie van 'sport voor mensen met een handicap', waardoor er een groeiende vraag naar informatie is. Daarnaast is er een groeiend aanbod van informatie, door een aanzienlijke toename van wetenschappelijk onderzoek naar allerlei aspecten van de relatie tussen 'sport en handicap'. De gelijktijdige toename van informatievraag en informatieaanbod impliceert echter niet zonder meer dat er ook een goede afstemming bestaat tussen beide. Hoewel er onderzoek wordt verricht op vele deel terreinen, blijkt de gebruikswaarde en toegankelijkheid ervan voor beleidsmakers, beleidsondersteuners, beleidsuitvoerders, en mensen met een handicap zelf onvoldoende te zijn. Omgekeerd geldt dat onderzoekers ontevreden zijn over de respons op onderzoeksresultaten en over het gebruik van deze resultaten bij de onderbouwing en ontwikkeling van beleid (Van Bottenburg & Broer, 1995).

In het licht van de wederzijdse ontevredenheid en de recente institutionele herordening op landelijk niveau van de gehandicaptensport, is het van belang aandacht te schenken aan de samenhang en afstemming van inspanningen op het gebied van de (wetenschappelijke) informatievoorziening op dit terrein (Stiggelbout, 1992; CWI, 1994). Hiertoe is, in opdracht van de Nederlandse Bond voor Aangepast Sporten (NEBAS) en de Nederlandse Sportbond voor mensen met een verstandelijke handicap (NSG), een onderzoek uitgevoerd, waarin vraag en aanbod van wetenschappelijke informatie met betrekking tot 'handicap en sport' nader in kaart zijn gebracht en waarin de mate van afstemming tussen vraag en aanbod is beoordeeld.

Het onderzoek is uitgesplitst in twee fasen: allereerst een literatuurinventarisatie, waarin een overzicht van het huidige informatieaanbod wordt gegeven (Baken, 1997a), en vervolgens een empirische studie, waarin de verhouding tussen vraag en aanbod in het huidige stelsel van informatievoorziening zowel procesmatig als productmatig wordt uitgediept (Baken, 1997b).

De literatuurstudie is een systematische 'review' die de grenzen in kaart brengt waarbinnen het informatieaanbod van 'handicap en sport' zich uitstrekt, evenals de witte vlekken die binnen de grenzen worden aangetroffen in de huidige beschikbare wetenschappelijke informatie. Een twintigtal handicaps en chronische aandoeningen worden in relatie tot een aantal aspecten (sociaal, psychisch, fysiek, randvoorwaardelijk, beleidsmatig enzovoorts) van sportbeoefening c.q. inspanning belicht. De reikwijdte van het aanbod is hiermee gedefinieerd.

De empirische studie is uitgevoerd om inzicht te verschaffen in de informatie-vraag, evenals in de afstemming tussen vraag en aanbod in de huidige situatie. De centrale vraagstelling van de empirische studie is als volgt gedefinieerd:

• Wat zijn de kenmerken van het systeem van voorziening en gebruik van we-

tenschappelijke informatie op het gebied van de gehandicaptensport in Nederland, hoe wordt het systeem gewaardeerd en hoe kan de werking van dit systeem worden geoptimaliseerd?

Belangrijke deelvragen hierin zijn:

- Wie vragen informatie?
- Wie bieden informatie aan?
- Worden vraag en aanbod van wetenschappelijke informatie op elkaar afgestemd?
- Welke organisatiekenmerken liggen ten grondslag aan het systeem van informatievoorziening en informatiegebruik?
- Hoe kan het systeem van informatievoorziening en informatiegebruik worden gewaardeerd?

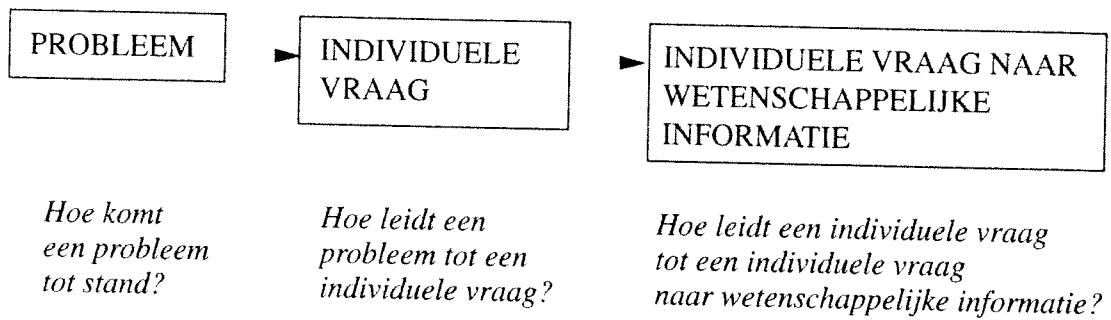
Begrippen

Het begrip 'mensen met een handicap' wordt in het onderzoek breed geïnterpreteerd; hieronder vallen zowel mensen met een lichamelijke (motorische / zintuiglijke) als met een verstandelijke handicap. Ook voor 'sport' wordt een brede definitie gehanteerd, die loopt van sportieve recreatie tot en met topsport. Onder 'wetenschappelijke informatie' wordt alle informatie uit wetenschappelijk onderzoek, toegepast onderzoek, praktijkonderzoek en wetenschapsgerelateerde ervaringskennis verstaan. Met 'informatiegebruik' wordt bedoeld: het gebruik (praktische toepassing) van wetenschappelijke informatie door wetenschappers en niet-wetenschappers, door mensen met en zonder specifieke kundigheid op het betreffende gebied.

Het 'systeem van informatievoorziening' wordt gevormd door twee subsystemen: het subsysteem van de aanbieders van informatie en het subsysteem van degenen die om informatie vragen. Binnen beide subsystemen kan onderscheid gemaakt worden tussen: *structuur*: het geheel van personen binnen de organisaties met hun posities ten opzichte van elkaar en ten opzichte van andere organisaties wat betreft de informatievoorziening, *cultuur*: het geheel van opvattingen van die personen en organisaties, voor zover mogelijk van invloed op de informatievoorziening, *proces*: het geheel van handelingen en interacties van personen binnen de organisatie en ten aanzien van andere organisaties die ten grondslag liggen aan de informatievoorziening, en *product* (het geheel van informatie, variërend naar vorm, inhoud, bron, kosten en type).

Theoretische achtergrond

De onderzoeksvragen zijn vanuit een communicatiewetenschappelijke invalshoek benaderd. Binnen communicatiewetenschappelijk onderzoek is er een verschuiving van zendergecentreerde benaderingen naar onderzoek dat uitgaat van de actieve rol van de informatievragers in communicatieprocessen. De informatievragers hebben verwachtingen, motieven en doelstellingen voor zijn vraag. De handelingstheoretische benadering binnen de communicatieweten-



Figuur 1. Basisschema voor de ontwikkeling van de individuele vraag naar wetenschappelijke informatie (Nelissen, 1991).

schap stelt deze motieven, houdingen en doelen op grond waarvan mensen handelen, centraal.

Er is dus in de eerste plaats gekozen voor een theoretisch referentiekader waarin allereerst een ontvangergecentreerde benadering wordt gehanteerd. Als tweede staat de relevantie van bestaande kennis voor de betekenis of de interpretatie van nieuwe informatie centraal. Ten derde zijn ervaren discrepanties tussen bestaande kennis en nieuwe informatie (altijd) de motor achter het proces van kennisverwerving. Ten slotte staan de strategieën die mensen hanteren bij het oplossen van problemen ook centraal wanneer we het hebben over het proces van informatieoverdracht.

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen het opdoen van informatie in de alledaagse, niet problematische leefwereld en in de bijzondere, problematische leefwereld. Voor de ontwikkeling van een specifieke vraag naar wetenschappelijke informatie over de gehandicaptensport is vooral de tweede situatie van belang. Nelissen (1991) heeft de ontwikkeling van de individuele vraag (naar wetenschappelijke informatie) schematisch weergegeven (zie figuur 1).

In het basisschema uit figuur 1 wordt het proces van de totstandkoming van de vraag naar wetenschappelijke informatie in opeenvolgende stappen beschreven. De stappen zijn in twee fasen te onderscheiden.

Fase 1. Het totstandkomen van een probleem start met het waarnemen van informatie over een bepaald thema. Een groot deel van deze alledaagse waarnemingen is routinematig. Pas als een waarneming een vermoeden van een discrepantie met de individuele kennisvoorraad oplevert, is er sprake van een intentionele registratie van informatie (het thematiseren). Vervolgens wordt vastgesteld of er een werkelijke discrepantie is, wat het relatieve belang van het onderwerp is, en welke strategieën er zijn om met de discrepantie om te gaan (het diagnosticeren). In eerste instantie worden een aantal interne maatregelen genomen (aanhouden of tolereren van een discrepantie of het intern oplossen). Als deze maatregelen falen wordt een extern handelingsact overwogen gericht op de verandering van ofwel de kennis ofwel de observatie. Op dat moment spreekt Nelissen (1991) van een problematisch probleem, dat kan leiden tot een individuele vraag.

Fase 2. In de handelingsfase wordt extern, probleemoplossend handelen ontworpen en geprojecteerd en wordt beslist over de meest geschikte act. Vanuit de individuele vraag wordt een individu aangezet tot het veranderen van de kennisvoorraad door het zoeken naar nieuwe kenniselementen. Deze ken-

niselementen kunnen uit verschillende bronnen worden verkregen, waaronder wetenschappelijke bronnen. De gekozen en uitgevoerde oplossingsstrategie wordt ten slotte geëvalueerd. Daarbij wordt bepaald of het probleem is opgelost, zodat op basis van de bijgestelde definitie van de situatie, het probleemloze, alledaagse handelen weer mogelijk wordt.

Centrale concepten

Aan de hand van het handelingstheoretisch perspectief zijn criteria (centrale concepten) geformuleerd die inzicht kunnen geven in de onderzoeksvragen. De concepten die betrekking hebben op de samenhang tussen de informatievragers en de informatieaanbieders, het 'netwerk van informatie-uitwisseling' dus, zijn: de frequentie, de prioriteit en de functionaliteit van de contacten in het netwerk. Aan de hand van deze concepten wordt inzicht verkregen in de feitelijke informatiestromen en de beleving ervan door de verschillende actoren. Informatieaanbod en informatievraag zijn beschreven aan de hand van de concepten signalering, afstemming, samenwerking, evaluatie, probleem en gebruik. De ondervraagde organisaties hebben te maken met klanten die zich allen in een ander stadium (signalering, afstemming, samenwerking, evaluatie, probleem en gebruik) bevinden van probleemdefinitie en oplossingsproces. Gezien de complexiteit van de in figuur 1 weergegeven processen moet er sprake zijn van een planmatige, publieksgerichte aanpak. Een aanpak waarin rekening moet worden gehouden met alle genoemde stadia van de klant. Het aanbod moet immers toegesneden worden op het stadium waarin de vrager zich bevindt. Afhankelijk van de mate waarin aanbieders vragers (h)(er)kennen, kan de aanbieder anticiperen op de te verwachten vraag. Anders geformuleerd: vragers zijn op zoek naar informatie of andere strategieën om concrete problemen op te lossen. De 'kenmerken van de actor (de aanbieder)' hebben naar verwachting invloed op de wijze waarop ze in staat zijn te anticiperen op te verwachten vragen/problemen van klanten en aan te sluiten bij het stadium waarin de klant zich bevindt. Ook hebben deze kenmerken naar alle waarschijnlijkheid invloed op de wijze waarop informatievragers met problemen omgaan, hoe ze problemen hanteren en trachten om te zetten in oplossingen. De kenmerken die in dit onderzoek zijn belicht worden beschreven aan de hand van de concepten actorstructuur, actorcultuur, actorproces, actorproduct en knelpunten.

Methode

Actoren

Een aantal overheden, organisaties en personen ($n = 59$) die een beleidsvoorbereidende, beleids(uit)voerende en/of onderzoeksfunctie vervullen op het gebied van de gehandicaptensport in Nederland, is benaderd. Dit zijn actoren van wie het primaire werkveld in de sport ligt, met als aandachtsgebied mensen met een handicap. Daarnaast zijn er actoren geselecteerd met als primaire

werkveld de zorg voor mensen met een handicap, met daarbinnen het aandachtsgebied sport.

Op grond van de taakstellingen van de verschillende actoren kunnen de volgende clusters worden onderscheiden:

- onderzoeksinstituten;
- landelijke overheid;
- gemeentelijke overheid;
- landelijke sportbonden;
- zorginstellingen;
- landelijke belangenorganisaties voor mensen met een handicap;
- provinciale gehandicaptenraden;
- provinciale sportraden;
- onderwijsinstellingen;
- sportverenigingen;
- sporters;
- directbetrokkenen (coaches, trainers, ouders, verzorgers).

Bij 59 actoren uit bovenstaande clusters is een vragenlijst voorgelegd aan een persoon (binnen de betreffende organisatie) die op de hoogte is van de activiteiten van deze organisatie ten behoeve van informatievraag en het informatieaanbod over de gehandicaptensport. Van de 59 actoren hebben 54 actoren de vragenlijst volledig ingevuld (92%), 2 actoren hebben alleen het eerste deel van de vragenlijst ingevuld (3,4%) en 3 actoren hebben de vragenlijst niet teruggestuurd (5,1%).

Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld met als richtlijn de eerder genoemde centrale concepten. De vragen zijn in de eerste plaats gericht op het verkrijgen van een beeld van de huidige contacten die de actoren onderling hebben met betrekking tot de uitwisseling van wetenschappelijke en wetenschapsgerelateerde informatie op het gebied van de gehandicaptensport. Daarnaast zijn aspecten van contact gemeten die een operationalisatie vormen van de 'richting' en de 'kwaliteit' (frequentie, prioriteit en functionaliteit) van het contact. Ten slotte zijn er vragen geformuleerd met het doel inzicht te krijgen in de factoren die van invloed zijn op het verloop van het contact. Deze factoren zijn onderverdeeld in een vijftal groepen: structurele, culturele, procesmatige en productmatige aspecten van de actor en gebruikaspecten aangaande informatie.

Het eerste deel van de vragenlijst bevat gestructureerde vragen, die *kwantitatief* zijn geanalyseerd. Er zijn (grafisch weergegeven) netwerken opgesteld, waaruit naar voren komt welke actoren onderling contact hebben, welke contacten met de hoogste frequentie worden onderhouden, welke actoren aan wederzijds contact de hoogste prioriteit toekennen en in welke mate de actoren het contact met elkaar als functioneel beoordelen. Daarnaast bevat de vragenlijst open vragen, die bedoeld zijn als aanknopingspunt voor de enige tijd later afgenomen diepte-interviews bij één of meerdere actoren uit ieder actorencluster.

Interview

De interviews zijn volgens de methode van Adriani (1978) afgenomen. Deze methode houdt in dat aan de te interviewen persoon is gevraagd te antwoorden zonder te wachten op sturende suggesties van de interviewer. De interviewer biedt geen keuzemogelijkheden aan voor het beantwoorden van de vraag, zodat een sturende invloed wordt voorkomen. De antwoorden die worden gegeven zijn mede hierdoor in eerste instantie erg breed. Ze geven een beeld van de wijze waarop de actor de vraag persoonlijk interpreteert. Om vervolgens extra informatie te verkrijgen zijn daarna nog enkele gerichte en voorgestructureerde vragen gesteld. De gegevens die uit het tweede deel van de vragenlijst en uit de interviews zijn verkregen zijn *kwalitatief* verwerkt.

Resultaten van de kwantitatieve analyse: kenmerken van interactie tussen organisaties

Graph-analyse

In de kwalitatieve analyse zijn de kenmerken van interactie tussen de relevante organisaties in beeld gebracht. Ten behoeve van deze analyse is gebruik gemaakt van de graph-analyse, een wiskundig model waarmee de informatie-uitwisseling binnen de configuratie van actoren in beeld is gebracht. De gegevens die aan de basis liggen van de graph zijn gecorrigeerd voor inconsistentie en ontbrekende waarnemingen. Ook is een correctie uitgevoerd om tegen te gaan dat bepaalde actoren zichzelf centraler plaatsen in het netwerk van de informatie-uitwisseling dan redelijkerwijs kan worden verwacht.

Aan welke andere actoren wordt informatie gevraagd respectievelijk aangeboden?

- alleen een informatievraag: 162 keer (5,0%);
- alleen een informatieaanbod: 152 keer (4,7%);
- zowel een informatievraag als een informatieaanbod: 525 keer (16,2%);
- noch een informatievraag, noch een informatieaanbod: 2396 keer (74,1%).

Als er sprake is van onderlinge contacten is er tevens gevraagd aan te geven met welke frequentie deze contacten plaats vinden en welke prioriteit en functionaliteit er aan de contacten worden toegeschreven. De resultaten hiervan zijn samengevat in tabel I, waarbij de splitsing in actoren met alleen een informatievraag, actoren met alleen een informatieaanbod en actoren met zowel vraag als aanbod aan andere organisaties is toegepast.

Het blijkt dat de contacten waarbij beide actoren elkaar zowel informatie vragen als aanbieden, vaker met een hoge frequentie plaatsvinden dan de contacten waarbij slechts een van de partijen een vraag of aanbod heeft. Ook wordt in het geval van een informatievraag én informatieaanbod vaker een hoge prioriteit en een hoge functionaliteit toegekend aan de contacten. Hiermee is het

Tabel 1. Het aantal contacten dat als zeer, redelijk en weinig frequent wordt beoordeeld, alsmede de toekenning van een zeer hoge, neutrale en lage prioriteit, alsmede de beoordeling zeer functioneel, neutraal qua functionaliteit en niet functioneel.

		zeer/hoog	redelijk/neutraal	weinig/laag	totaal
Frequentie	vraag	24 (14,8%)	14 (8,6%)	124 (76,5%)	162
	aanbod	20 (13,1%)	20 (13,1%)	111 (73,0%)	151
	vraag+aanbod	144 (27,4%)	85 (16,2%)	294 (56,0%)	523
Prioriteit	vraag	91 (56,2%)	42 (25,9%)	29 (17,9%)	162
	aanbod	60 (39,5%)	75 (49,3%)	17 (11,2%)	152
	vraag+aanbod	364 (69,3%)	139 (26,5%)	20 (3,8%)	523
Functionaliteit	vraag	119 (73,5%)	36 (22,2%)	7 (4,3%)	162
	aanbod	79 (52,0%)	67 (44,1%)	6 (3,9%)	152
	vraag+aanbod	388 (73,9%)	129 (24,6%)	5 (1,0%)	522

eerste beeld geschetst van het sociale netwerk waarbinnen de actoren met elkaar in contact treden ten behoeve van het uitwisselen van informatie aangaande gehandicaptensport. De relaties binnen dit netwerk zijn nader geanalyseerd met behulp van gerichte graphen.

Informatie-uitwisseling tussen de verschillende actoren, en zo ja, in welke richting

Deze graph heeft een opmerkelijke structuur: alle 59 punten vormen samen één grote sterke component. Dat wil zeggen dat iedere organisatie informatie levert en/of ontvangt van anderen. Elk informatieaanbod kan dus door ieder punt via tussenpunten ontvangen worden. De samenhang tussen de actoren is erg sterk, wat blijkt uit de afwezigheid van zogenaamde articulatiepunten in het netwerk. Dat wil zeggen dat er geen actoren zijn die een unieke schakeling vormen tussen twee afzonderlijke actorengroepjes die zonder dat punt de verbinding met elkaar verliezen. In termen van de sociale netwerkanalyse kan worden gesteld dat het wegvallen van een punt uit het netwerk niet tot gevolg heeft dat er disjuncte subgraphs ontstaan.

De categorieën met de grootste informatie vraag zijn landelijke sportbonden en directbetrokkenen (coaches, trainers, ouders, verzorgers). De grootste informatieleveraars zijn eveneens landelijke sportbonden en directbetrokkenen en daarnaast onderzoeksinstituten. Het punt met de grootste graad (met 43 uitgaande en 46 inkomende pijlen) is de Nederlandse Bond voor Aangepast Sporten (NEBAS).

Vervolgens zijn er ook graphen geanalyseerd waarbij gelet is op de frequentie, prioriteit en functionaliteit van de contacten. Een hoge frequentie wordt weergegeven door een landelijke belangenorganisatie voor mensen met een handicap, directbetrokkenen en landelijke sportbonden. Een hoge prioriteit wordt het meest genoemd door directbetrokkenen, landelijke sportbonden en een zorginstelling. Een hoge functionaliteit wordt het vaakst aangegeven door

landelijke sportbonden, directbetrokkenen, zorginstellingen en sportverenigingen.

Hubbell-analyse

Een nadere analyse van de uitwisselingen van informatie tussen de actoren richt zich op de vraag tussen welke actoren deze uitwisselingen plaatsvinden. Als hulpmiddel bij het weergeven van de onderlinge contacten in een grafisch model is de Hubbell-methode gebruikt. Deze methode wordt ook wel het clique-detectiemodel genoemd, omdat via het analyseren van de wijze waarop actoren met elkaar verbonden c.q. voor elkaar bereikbaar zijn via invloedsrelaties, de actorengroep opgesplitst wordt in een aantal al dan niet overlappende subgroepen (cliques) (Felling, 1974).

Ook de Hubbell-analyse laat zien dat alle organisaties in het netwerk op de één of andere wijze met elkaar in contact staan. Wanneer echter gekeken wordt naar de veelheid van de contacten die iedere organisatie onderhoudt, ontstaat er duidelijk een ander beeld. Het netwerk valt dan uiteen in een aantal losse componenten of wordt schilsgewijs opgebouwd. De organisaties die met het grootste aantal andere organisaties contact hebben, bevinden zich in de kern van het netwerk. Hoe verder men de kern van het netwerk verlaat, des te minder pijlen er vanuit iedere organisatie naar de overige organisaties vertrekken. Dat wil zeggen dat de veelheid van de contacten afneemt zodra men in de periferie van het netwerk komt.

De grafische weergave van de informatieleveringen laat zien hoe de actoren ten opzichte van elkaar gepositioneerd zijn in het netwerk. Er kan een aantal grafische weergaven worden gemaakt: één weergave die gebaseerd is op het aantal contacten dat iedere organisatie heeft, één gebaseerd op de frequentie van de contacten, één op de prioriteit en één op de functionaliteit van de contacten.

Aantal contacten in het netwerk

Er blijkt een kern te zijn waarin zich landelijke sportbonden, directbetrokkenen, een landelijke belangenorganisatie, een zorginstelling en een onderzoeksinstituut bevinden. De actoren uit deze clusters zijn het meest actief in het onderhouden van contacten met andere organisaties. Het feit dat deze organisaties veel informatie uitwisselen zegt echter nog weinig over de kwaliteit van de informatie-uitwisselingen. De frequentie, de prioriteit en de functionaliteit die de actoren toekennen aan bepaalde contacten geeft hiervan echter wel een beeld.

Frequentie van de contacten in het netwerk

Er blijken verschillende losstaande kernen te ontstaan waarbinnen veel informatie uitgewisseld wordt: kern 1: organisaties uit de volgende clusters: landelijke sportbonden, een provinciale gehandicaptenraad, de landelijke overheid, een zorginstelling, een sportvereniging en een onderzoeksinstituut; kern 2: sporters; kern 3: directbetrokkenen. De eerste kern staat op het hoogste frequentieniveau, los van de tweede en de derde kern. Op een lager frequentieni-

veau vinden de drie kernen aansluiting en wordt nog een nieuwe kern gevormd: kern 4: onderzoeksinstituten.

Prioriteit

Wanneer een weergave wordt gemaakt gebaseerd op de prioriteit die de actoren toekennen aan de contacten in het netwerk, blijkt er één kern te ontstaan die de volgende clusters bevat: landelijke sportbonden, landelijke overheid, directbetrokkenen, zorginstellingen, onderzoeksinstituten, een landelijke belangenorganisatie, provinciale gehandicaptenraden en een sportvereniging.

Functionaliteit

Ook wanneer er een weergave wordt gemaakt gebaseerd op de functionaliteit ontstaat er één kern, welke bestaat uit landelijke sportbonden, onderzoeksinstituten, de landelijke overheid, zorginstellingen, directbetrokkenen en een sportvereniging.

Informatielevering en eigenschappen van organisaties

Uit voorgaande analyses blijkt dat er verschillen bestaan in de richting, frequentie, prioriteit en functionaliteit van de informatie-uitwisseling tussen de actoren. Met behulp van een benadering die zich richt op sociale netwerken (Van Eden, 1994) is onderzocht of er bepaalde eigenschappen van organisaties zijn die de richting en de aantallen informatieleveringen voor een deel zouden kunnen verklaren. Via de segregatiemethode is achterhaald of de informatie-uitwisseling tussen instanties met dezelfde kenmerken groter is dan de informatie-uitwisseling met instanties met verschillende kenmerken. Via de differentiatiemethode is achterhaald welke kenmerken de hoogste invloed hebben op het verloop van de informatie-uitwisseling. De kenmerken die onderzocht zijn, hebben achtereenvolgens betrekking op de organisatiestructuur, de organisatiecultuur, het organisatieproces en het organisatieproduct.

Organisatiestructuur

Organisaties die op provinciaal niveau werken blijken onderling meer informatie uit te wisselen dan organisaties die op gemeentelijk en landelijk niveau werken. Verder blijkt de uitwisseling veelal plaats te vinden tussen organisaties die behoren tot de semi-overheid en tussen organisaties die behoren tot de private sector. Ook zijn organisaties die behoren tot de semi-overheid en de private sector relatief vaker betrokken bij uitwisselingen met een andere (willekeurige) organisatie dan overheidsorganisaties. Ten slotte zijn organisaties die tot een netwerk behoren aanzienlijk vaker betrokken bij uitwisseling van informatie dan organisaties die van zichzelf zeggen 'tot geen enkel netwerk te behoren'.

Organisatiecultuur: kenmerken

Organisaties die 'het voor de taakuitoefening zeer belangrijk vinden om op de hoogte te zijn van de onderzoeksontwikkelingen op het gebied van de gehandicapten sport' zijn meer betrokken bij informatie-uitwisseling dan organisaties die dit minder of helemaal niet belangrijk vinden. Organisaties die vinden dat

'wetenschappelijk onderzoek redelijk goed aansluit bij de praktische informatiebehoefte van de organisaties in het veld' zijn vaker betrokken bij informatie-uitwisseling dan organisaties die hierover een andere mening hebben. Verder is er een aanzienlijke hoeveelheid informatie-uitwisseling tussen organisaties die allemaal van mening zijn dat 'de aansluiting tussen wetenschappelijk onderzoek en de praktische informatiebehoefte die in het veld bestaat' redelijk slecht is. Organisaties die vinden dat er 'onvoldoende wetenschappelijke informatie is over de gehandicaptensport' zijn vaker betrokken bij informatie-uitwisseling met een (willekeurige) andere organisatie dan organisaties die hier anders over denken. Organisaties die vinden dat 'wetenschappelijke informatie een erg belangrijke rol speelt bij het oplossen van beleidsmatige problemen in de eigen organisatie' zijn meer betrokken in de informatie-uitwisseling met een (willekeurige) andere organisatie dan organisaties die hiervan minder of niet overtuigd zijn. Ook valt op dat veel informatie wordt uitgewisseld tussen organisaties die allemaal vinden dat 'wetenschappelijke informatie nauwelijks een rol speelt bij het oplossen van beleidsmatige problemen in de eigen organisatie'.

Organisatieproces

Organisaties die hun informatieverzameling, informatiedistributie en informatieproductie geregeld hebben in een algemeen beleidsplan, blijken vaker betrokken te zijn bij informatie-uitwisselingen met andere organisaties. De organisaties die een dergelijk algemeen beleidsplan niet hebben, maar hiervoor in de loop der jaren wel een structuur hebben ontwikkeld, zijn vervolgens vaker betrokken bij informatie-uitwisseling met andere organisaties dan de organisaties die helemaal geen structuur hebben in deze processen. De organisaties die zichzelf goed toegankelijk vinden voor andere organisaties, zijn vaker betrokken bij informatie-uitwisseling met andere organisaties dan organisaties die zichzelf niet goed toegankelijk vinden. Zo blijken ook organisaties die zeggen een goed beeld te hebben van de (soort en de onderwerpen van) informatie waarover andere organisaties in het netwerk beschikken vaker in de informatie-uitwisselingen met andere organisaties betrokken te zijn dan organisaties die hiervan geen goed beeld hebben.

Organisatieproduct

Wanneer een organisatie informatie heeft over 'algemene beleidsaspecten van de gehandicaptensport', blijkt de organisatie bij meer informatie-uitwisseling betrokken te zijn dan wanneer de organisatie daarover geen informatie bezit. Dat geldt ook voor organisaties die in het bezit zijn van informatie over 'de effecten van sport op mensen met een handicap', 'de praktische en organisatorische werkwijzen in de gehandicaptensport', 'de randvoorwaarden in de gehandicaptensport' en 'de sportparticipatie door mensen met een handicap'. Hetzelfde geldt voor organisaties die over die onderwerpen een informatieproductie hebben. Ook wanneer de organisatie aangeeft een informatiebehoefte of een informatietekort te hebben aan bovengenoemde onderwerpen, is de betreffende organisatie vaker in informatie-uitwisseling betrokken dan wanneer de organisatie deze behoefte of dit tekort niet heeft. Organisaties die zowel in-

formatie bezitten van wetenschappelijke als van praktische aard zijn vaker betrokken bij informatie-uitwisseling dan organisaties die slechts een van beide informatiesoorten bezitten. Verder valt op dat er daarnaast redelijk veel informatie-uitwisseling plaatsvindt tussen organisaties die alleen wetenschappelijke informatie bezitten. Wat betreft informatieproductie zijn organisaties die zowel wetenschappelijke als praktische informatie produceren het meest betrokken bij informatie-uitwisseling, gevolgd door organisaties die alleen praktische informatie produceren. Organisaties met een wetenschappelijke informatiebehoefte wisselen voornamelijk onderling informatie uit, terwijl hetzelfde gebeurt bij organisaties die vooral behoefte hebben aan praktische informatie. Organisaties die aan beide soorten informatie behoefte hebben zijn ten slotte voornamelijk betrokken bij informatie-uitwisseling met organisaties die ook aan beide soorten informatie behoefte hebben. Organisaties die een tekort hebben aan wetenschappelijke informatie wisselen vooral informatie uit met andere organisaties die hetzelfde tekort ervaren, terwijl organisaties die een tekort ervaren aan praktische informatie voornamelijk informatie uitwisselen met andere organisaties die ook een praktisch informatietekort hebben.

Verdieping van de kwantitatieve analyse: beoordeling van de interacties

De kwantitatieve analyse heeft in het systeem van informatievoorziening een aantal sterke en zwakke kenmerken aan het licht gebracht. Het meest zwakke onderdeel in het systeem blijkt het gebrek aan afstemming tussen vraag en aanbod te zijn en het hieruit (objectief en subjectief) resulterende informatietekort. Met de verdieping van de kwantitatieve analyse wordt beoogd inzicht te krijgen in de oorzaken van deze gebrekkige afstemming. Hoe ontstaan knelpunten en hoe kunnen de actoren deze oplossen?

Aspecten van de afstemming tussen vraag en aanbod zijn:

- signalering van vraag en aanbod;
- inhoudelijke afstemming van vraag en aanbod;
- samenwerking tussen vrager en aanbieder;
- evaluatie van het aanbod;
- gebruik van het aanbod.

De verdieping van de kwantitatieve analyse geeft inzicht in de relatie tussen het al dan niet uitgewerkt zijn van deze centrale concepten en het bestaan van knelpunten in de afstemming tussen vraag en aanbod. Daarnaast is er aandacht voor de relatie tussen stimulering van de ontwikkeling van de concepten door de actoren en oplossing van bepaalde knelpunten in de informatievoorziening. Het tweede deel van de vragenlijst geeft invulling aan de verdieping van de kwantitatieve gegevens. De kwalitatieve gegevens hebben betrekking op de onderwerpen van informatiebehoefte en informatieaanbod, de wijze waarop wetenschappelijke informatie wordt gebruikt om een probleem op te lossen aan de hand van een concreet voorbeeld, de criteria waarop functionaliteit en prioriteit van de contacten door elk van de actoren is beoordeeld, het

Tabel 2. *Informatiebehoefte en informatieaanbod naar onderwerp.*

Onderwerp	Behoefte (%)	Aanbod (%)
algemene en beleidsaspecten van de gehandicaptensport	64	49
effecten van sport en bewegen op mensen met een handicap	91	38
werkwijzen in de sportpraktijk voor mensen met een handicap	89	47
randvoorwaarden die van belang zijn voor de gehandicaptensport	75	27
sportparticipatie door mensen met een handicap	73	36

oordeel over de toegankelijkheid van de eigen organisatie, de aard van de informatie en de wijze en voorwaarden van informatiegebruik.

Informatiebehoefte en informatieaanbod naar onderwerp

Er is een indeling gemaakt in vijf deelpopulaties van informatie, waarop de actoren hebben aangegeven of ze wel of geen behoefte hebben aan dat soort informatie en of ze wel of geen aanbod van de betreffende informatie hebben (tabel 2).

Geconcludeerd kan worden dat de meeste actoren een informatiebehoefte hebben aan de verschillende onderwerpen van informatie over de relatie 'handicap en sport', terwijl het aanbod aanzienlijk kleiner is.

Concreet voorbeeld van informatiegebruik

De actoren is gevraagd een concreet voorbeeld te geven van een recente informatievraag en de mate waarin deze vraag met behulp van wetenschappelijke informatie is beantwoord. Het grootste deel (63%) van de vragen zijn ontstaan in de sportpraktijk, 24% in de beleidspraktijk, 5,2% op basis van nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen met betrekking tot mensen met een handicap en/of sport, 5,2% op basis van de directe doelstellingen van de organisatie en 2,6% ten slotte vanuit een verzoek van de handicapgroep zelf.

De mate waarin het gebruik van wetenschappelijke informatie bijdraagt aan de oplossing of beantwoording van de vraag varieert per actorencluster. Hoge percentages beantwoorde vragen worden gevonden in de clusters 'landelijke overheid' (100%, n = 1), 'sportbonden' (100%, n = 3), 'provinciale gehandicaptenraad' (100%, n = 1), 'provinciale sportraden' (100%, n = 2) en 'onderzoeksinstituten' (93%, n = 11). Wat lager zijn de percentages bij 'landelijke zorginstellingen' (75%, n = 4) en 'belangenorganisaties' (67%, n = 3) en ten slotte vinden we de laagste percentages beantwoorde vragen bij 'onderwijsinstellingen' (25%, n = 4) en 'sportverenigingen' (0%, n = 6). Hoewel de percentages wel een indicatie geven van de waarde die wetenschappelijke informatie kan hebben voor de verschillende clusters, dienen ze met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden gezien de kleine clusters (die soms uit slechts één actor bestaan).

Criteria voor functionaliteit en prioriteit

De actoren hebben allemaal beoordeeld welke prioriteit en functionaliteit ze toekennen aan de contacten met andere actoren. Geconstateerd kan worden dat het grootste deel van de actoren (85%) een contact als functioneel beschouwt wanneer de informatievrage naar genoegen wordt beantwoord en wanneer de organisatie waarmee contact wordt onderhouden, goed toegankelijk is (53%). Een contact krijgt door 94% van de actoren hoge prioriteit toegerekend wanneer de actor tevreden is over de bruikbaarheid van de informatie en door 60% van de actoren, wanneer de actor tevreden is over de kwaliteit van de informatie. De criteria die aangevoerd worden zijn redelijk gelijk verdeeld over de verschillende actorenclusters. De actoren verstaan dus blijkbaar ongeveer hetzelfde onder 'functionele' contacten en stellen hun 'prioriteit' bij benadering op grond van dezelfde motieven vast.

Uit de genoemde criteria kan voorzichtig geconcludeerd worden dat de meeste respondenten de vraag naar de criteria ter beoordeling van de functionaliteit en prioriteit van contacten beantwoorden vanuit het gezichtspunt van een informatievrager, niet vanuit het gezichtspunt van een aanbieder van informatie. Een uitzondering hierop vormt het cluster van de belangenorganisaties, die als enige unaniem 'de mate waarin de eigen organisatie werkelijk van betekenis kan zijn voor de informatievrager' als criterium voor functionaliteit aangeeft.

Beoordeling van de eigen toegankelijkheid

Op de vraag of de actoren de eigen organisatie toegankelijk vinden voor andere organisaties, antwoorden de meeste actoren bevestigend (88%). De vier actoren die hun eigen organisaties als moeilijk of niet toegankelijk beoordelen, zijn: een universiteit, een ministerie en twee overkoepelende sportorganisaties.

Aard van de informatie

Voor zowel informatiebezet, informatieproductie, informatiebehoefte als informatietekort is de actoren gevraagd aan te geven of de informatie voornamelijk van wetenschappelijke of van praktische aard is, of allebei. Tabel 3 toont het resultaat.

Per cluster is de aard van informatiebezet, productie, behoefte en tekort verschillend.

Wijze en voorwaarden van informatiegebruik

In de wijze waarop informatiegebruik plaatsvindt, worden drie dimensies onderscheiden waarop de actoren zijn bevraagd:

- De informatie wordt met of zonder tussenkomst van andere personen of kanalen gebruikt. Er blijkt dat 39% van de actoren de informatie zonder tussenkomst en 61% met tussenkomst van andere personen of kanalen gebruikt. Dit verschilt per cluster, waarin met name sportverenigingen aan-

Tabel 3. Aard van de informatie.

	praktisch (%)	wetenschappelijk (%)	beide (%)
informatiebezitters	40	34	26
informatieproducenten	51	34	14
informatiebehoefte	48	15	37
informatietekort	52	28	19

geven de informatie via andere personen te ontvangen en onderzoeksinstituten, landelijke overheid en provinciale gehandicaptenraden en sportraden aangeven veelal de informatie rechtstreeks te ontvangen.

- De informatie wordt instrumenteel of conceptueel gebruikt. De informatie die de organisatie vraagt, wordt door ongeveer een kwart van de actoren veelal rechtstreeks in samenhang met een concrete, specifieke beleidsmaatregel gebruikt. Dit gebruik wordt aangegeven door onderzoeksinstituten, landelijke sportbonden, provinciale gehandicaptenraden en sportraden en onderwijsinstellingen. Bij driekwart van de actoren is het informatiegebruik met name conceptueel van aard.
- De informatie wordt meestal binnen of na twee jaar na publicatie of ontvangst gebruikt. Alle actoren geven aan de informatie meestal binnen twee jaar na publicatie of ontvangst te gebruiken. Alleen een van de landelijke sportbonden geeft aan de informatie ook vaak na twee jaar na publicatie of ontvangst nog te gebruiken.

Tevens is de actoren gevraagd of bepaalde eigenschappen van informatie door de gebruikers relevant worden gevonden. Van de actoren wil 64% zowel actuele als niet-actuele informatie gebruiken, 33% liefst alleen zeer actuele informatie en 3% liefst alleen niet-actuele informatie. Het grootste deel van de actoren (61%) vindt het niet erg tot totaal niet lastig om informatie die in wetenschappelijk jargon is geschreven in de praktijk te gebruiken, 39% vindt dit wel redelijk tot erg lastig. Informatie uit onderzoek dat niet is afgestemd op de specifieke vraag van de informatievragers wordt door 48% van de actoren als niet bruikbaar geacht, terwijl 42% van de actoren ook deze informatie in het algemeen nuttig vindt om te gebruiken. De resterende 10% vindt niet-afgestemde informatie soms wel, soms niet nuttig om te gebruiken, afhankelijk van de vraagstelling van de eigen organisatie en de relevantie van de informatie voor het werkkterrein van de organisatie.

Recapitulerend kan het volgende worden gesteld. Uit de (verdieping van de) kwantitatieve analyse kan worden geconcludeerd, dat de samenhang tussen de organisaties op het gebied van de sport voor mensen met een handicap groot is. Iedere organisatie ontvangt en/of levert informatie van of aan een of meerdere actoren uit het netwerk. Wanneer twee organisaties een wederzijdse vraag en aanbod hebben, is de uitwisseling het grootst. De grootste informatievragers zijn de landelijke sportbonden en de directbetrokkenen (coaches, trainers, ouders en verzorgers). Zij zijn, samen met universiteiten, tevens de grootste in-

informatieleveranciers en bevinden zich in een kern van organisaties die de meeste contacten onderhouden. Kenmerken van de organisaties blijken verband te houden met het verloop, het aantal en de frequentie van de contacten: de structuur van de organisatie, de cultuur, de producten en de processen bepalen alle ten dele het verloop van de informatiestromen.

Ondanks de sterke samenhang tussen de onderzochte actoren blijkt er een gebrek in afstemming tussen vraag en aanbod te bestaan, resulterend in een informatietekort op tal van (beleids)terreinen: sportmedische zaken, werkwijzen in de sportpraktijk, randvoorwaardelijke gegevens en data betreffende sportparticipatie. Het merendeel van de behoefte aan informatie resulteert uit problemen in de dagelijkse praktijk. De mate waarin de geleverde informatie bijdraagt aan verheldering, oplossing of denkwijze ten aanzien van het probleem varieert naar gelang de mogelijkheden van de actor. Waar bijvoorbeeld de overheid en de landelijke sportbonden, onderzoeksinstituten en provinciale sportraden over het algemeen goed in staat zijn abstracte gegevens om te buigen naar de praktijk, blijkt dit voor onderwijsinstituten en sportverenigingen een stuk lastiger. In hoeverre de geleverde informatie aansluit bij de gestelde vraag of het geconstateerde probleem (dus uitkomst biedt), is voor de meeste actoren een criterium voor de mate waarin het contact als functioneel wordt bestempeld. Bruikbaarheid van de informatie vormt voor vrijwel alle actoren een criterium voor prioriteit die men toekent aan het contact. Voor sommige actoren is wetenschappelijke informatie niet of nauwelijks bruikbaar, gezien de moeilijke vertaalbaarheid naar de dagelijkse situatie. Daarentegen geven anderen aan geen substantiële problemen te ondervinden bij de vertaalslag van wetenschap naar praktijk. Wanneer we echter kijken naar de informatiebehoefte, blijken dezelfde actoren toch met name praktijkgerelateerde informatie te wensen, al dan niet in combinatie met wetenschappelijke informatie. Ook het tekort zit vooral aan de kant van de praktijkgerelateerde informatie. Om deze, in enige mate paradoxale, data te verhelderen zijn interviews afgenomen in iedere actorencluster. Ook zal in de interviews worden ingegaan op wie er verantwoordelijk is voor de afstemming tussen vraag en aanbod: de aanbieder, de vrager of beide?

Resultaten van de kwalitatieve analyse: organisatiespecifieke problemen

Uit elk actorencluster zijn bij één of twee organisaties interviews afgenomen, waarin organisatiespecifieke problemen in kaart zijn gebracht. Zonder veel sturing te geven, zijn de gesprekken gestructureerd rond de volgende concepten:

- signalering en afstemming van vraag en aanbod;
- samenwerking tussen vragers en aanbieders;
- evaluatie van vraag en aanbod;
- probleemoriëntatie die ten grondslag ligt aan vraag en aanbod;
- knelpunten in de informatievoorziening en mogelijke oplossingen.

Per cluster is hieronder kort de kern van de interviews weergegeven.

Onderzoeksinstituten

De problemen die de actoren uit deze groep ervaren, hebben vooral betrekking op de gebrekkige afstemming van vraag en aanbod, de slechte samenwerking aan de aanbodzijde en het ontbreken van evaluatieve momenten. In het interview met een respondent van een particulier onderzoeksinstituut blijkt dat deze actor zijn aanbod sterk afstemt op de informatievrager en dit ook noodzakelijk acht voor het informatiegebruik. De tweede geïnterviewde actor behoort tot een universiteit waar een aanzienlijk deel van het onderzoek fundamenteel wetenschappelijk van aard is. Hierbij wordt de informatievrager niet als uitgangspunt genomen. Fundamenteel wetenschappelijk onderzoek leidt volgens de actor onvermijdelijk tot rapportages in wetenschappelijk jargon die, blijkens de kritiek uit de praktijk, niet bruikbaar zijn voor het veld.

Overheid

De actor uit dit cluster presenteert zichzelf voornamelijk als informatievrager. Er worden geen onoverkomelijke problemen in de informatievoorziening aangaande gehandicaptensport ervaren, omdat er een manier is gevonden om gewenste informatie te genereren (in samenwerking met andere organisaties). Wel wordt aangegeven dat het lastig is om uit bestaand onderzoek concrete oplossingen te vinden op vragen. Ten dele wordt dit veroorzaakt door onvoldoende interesse van de 'onderzoekswereld' in de praktijk.

Landelijke sportbonden

De actor uit dit cluster is met name een belangenbehartiger die weet waar informatie te halen is, die weet welke organisaties onderzoek doen. De actor kan daardoor ondersteuning bieden aan de doelgroepen door de gewenste informatie toegankelijk te maken. Problemen die door deze actor worden gesignaleerd in de informatieoverdracht, zijn: het gebrek aan samenwerking tussen de aanbieders waardoor delen van het informatieaanbod elkaar overlappen of ontbreken; het gebrek aan coördinatie waardoor de vrager niet weet van welke organisaties ondersteuning kan worden verwacht; het niet gebruikt worden van informatie omdat het aanbod niet altijd op de juiste plaats binnen een organisatie belandt en het ontbreken van evaluatie van het informatiegebruik.

Landelijke (overkoepelende) zorginstellingen

Beide geïnterviewde actoren uit dit cluster geven aan zowel informatieaanbieder als informatievrager te zijn. Als informatievrager missen deze actoren een structureel overzicht van het onderzoek dat in Nederland wordt uitgevoerd en van de plaatsen waar de resultaten te verkrijgen zijn. Informatieoverdracht tussen informatievragers onderling verloopt niet optimaal, enerzijds vanwege concurrentie en anderzijds vanwege uiteenlopende meningen over het nut van informatiegebruik. Daarnaast noemen ook deze actoren het probleem dat veel onderzoeksresultaten niet praktijkgericht en moeilijk toegankelijk zijn.

Landelijke belangenorganisaties voor mensen met een handicap

De belangrijkste taak van de belangenorganisaties is het ondersteunen van dienstverlenende organisaties in de gehandicaptensector. De informatiebehoefte is gericht op het achterhalen van zoveel mogelijk relevante informatie, direct of indirect ten dienste van de doelgroep. Problemen die genoemd worden zijn: het ontbreken van basale gegevens over de doelgroepen en andere kerninformatie; een ondoorzichtige aanbodmarkt en het ontbreken van initiatieven aan de aanbiederskant om de afstemming tussen vraag en aanbod te verbeteren. De conclusie van deze actor is dat er een centraal overzicht zou moeten komen van informatievraag en informatieaanbod in de sector die zich richt op het raakvlak tussen handicap en sport.

Provinciale gehandicaptenraden

Over het algemeen zijn gehandicaptenraden redelijk tevreden over de gang van zaken in de informatievoorziening op het specifieke terrein van de gehandicapten sport. Binnen het netwerk waarin de actor zich bevindt, wordt het aanbod voldoende gesignaleerd voor zover het relevant is voor het eigen functioneren, en zijn vraag en aanbod duidelijk op elkaar afgestemd. Buiten het vertrouwde netwerk blijkt het echter moeilijk om aan te geven welke aanbieders er zijn en welke informatie ze bieden.

Provinciale sportraden

Actoren uit dit cluster benadrukken de goede samenwerking die bestaat met zowel andere organisaties die zich inzetten voor aangepast sporten als met de informatievragers die zich tot de sportraad wenden. De verklaring hiervoor is dat zowel de organisaties als de doelgroepen (sporters, sportverenigingen en directbetrokkenen) te maken hebben met praktisch bruikbare informatie. Er wordt een kloof ervaren tussen wetenschap en praktijk; de verantwoordelijkheid van beide kanten wordt hierbij benadrukt. De vragers moeten ook duidelijker aangeven wat ze willen weten en wetenschappers moeten, meer dan nu het geval is, hun resultaten verduidelijken en toelichten. Daarnaast zou het informatiegebruik systematisch geëvalueerd moeten worden; zowel door de verstrekker als door de gebruiker.

Onderwijsinstellingen

Om informatie over te brengen en praktische sportvaardigheden te kunnen onderwijzen aan leerlingen c.q. studenten heeft de geïnterviewde actor uit dit cluster een grote informatiebehoefte. Veelal zijn er problemen met het vinden van informatie over specifieke onderwerpen uit de onderwijssituatie, en wanneer deze informatie wordt gevonden is deze vaak te wetenschappelijk van aard. De actor geeft aan dit probleem bij collegae eveneens te signaleren.

Sportverenigingen

Sportverenigingen hebben in het informatienetwerk in hoofdzaak een rol als informatievrager aangaande de problematiek van sportbeoefening door mensen met een handicap. De actor geeft aan praktische informatie nodig te hebben, maar niet te weten waar die te vinden is. De aanbieders leveren volgens deze actor niet de informatie waarin de vrager is geïnteresseerd, zijn niet voldoende gericht op samenwerking met de vrager en produceren te wetenschappelijke en/of te medische rapporten. De meeste informatie wordt nu verworven uit overleg met andere sportverenigingen of via de sportbonden. Ervaringskennis blijft daardoor de belangrijkste basis van handelen.

Sporters

De sporter heeft in het netwerk van informatievoorziening met name de rol van informatievrager. De vragen die de sporter heeft zijn veelal zeer specifiek van aard en hebben vaak betrekking op de persoonlijke situatie. Goede informatievoorziening is er volgens deze actor met andere sporters (uitwisselen van ervaringskennis) en met een aantal nabije informatiebronnen zoals sportverenigingen, revalidatiecentra en sportraden, die praktische informatie bieden. Meer gespecialiseerde, theoretische informatie komt vaak via deze intermediairen bij de sporter terecht. Rechtstreeks is deze informatie moeilijk te vinden en ingewikkeld om te lezen.

Betrokkenen

In dit cluster zijn zowel een coach als een trainer geïnterviewd. Beiden geven aan zowel informatievrager als informatieaanbieder te zijn. Om adequate, praktijkgerichte informatie te kunnen leveren aan sporters dienen deze actoren zich continu als informatievrager op te stellen. Hierbij wordt een tweetal problemen genoemd: de slechte aansluiting tussen wetenschap en praktijk, en het moeizaam signaleren van het informatieaanbod. Volgens de actoren werken de aanbieders onvoldoende samen, waardoor een overzicht over het aanbod ontbreekt. De informatievragers werken volgens deze actoren wel veel samen, wisselen informatie en ervaringen uit en helpen elkaar. De sportbonden zijn daarnaast een belangrijke aanbieder van informatie.

Conclusies en discussie

Het handelingstheoretisch perspectief

Om de kwaliteit van de informatievoorziening binnen het netwerk van organisaties en mensen die betrokken zijn bij de beleidsvoorbereiding, de beleidsondersteuning en de beleidsuitvoer in de gehandicaptensport te kunnen onderzoeken, is gebruik gemaakt van het handelingstheoretisch perspectief ten aanzien van het omgaan met informatie. In dit onderzoek is nagegaan hoe be-

reikbaar, bruikbaar en actief organisaties in het netwerk van de gehandicapten-sport zijn wat betreft het uitwisselen van informatie. Geprobeerd is inzicht te verkrijgen in de mate waarin de aanbieder van informatie zich verdiept in de problemen van de informatievragers en in hoeverre hij zijn aanbod daarop actief tracht af te stemmen. Voor deze afstemming zijn twee vragen interessant: hoe komt een informatievraag tot stand en hoe wordt deze beantwoord?

Zowel organisaties als personen die te maken hebben met gehandicapten-sport, worden regelmatig geconfronteerd met observaties en ervaringen die ze op basis van de bestaande kennisvoorraad niet kunnen thuisbrengen, waardoor het routinematig handelen vastloopt. Er zijn tal van interne oplossingen mogelijk, zoals de ervaren discrepantie voorlopig te laten voortbestaan, deze te tolereren of intern op te lossen. Als een interne discrepantie echter niet kan worden opgelost op één van deze wijzen, spreken we van een informatievraag.

Het informatienetwerk als geheel speelt een belangrijke rol bij het aandragen van bruikbare en bereikbare informatie en kennis om problemen op te lossen. In dit onderzoek wordt nagegaan of de informatieaanbieders in dit netwerk voldoende rekening houden met de fundamentele processen die ten grondslag liggen aan het ontstaan en aan het beantwoorden van een vraag naar informatie. Het gaat hierbij met name om het beeld dat de aanbieder van de informatievragers heeft bij het opzetten, verspreiden en afstemmen van het informatieaanbod.

Onderzoeksmodel

Het basisschema voor de ontwikkeling van de individuele vraag naar wetenschappelijke informatie bestaat uit drie opeenvolgende vragen: hoe komt een probleem tot stand, hoe leidt een probleem tot een individuele vraag en hoe leidt een individuele vraag tot een individuele vraag naar wetenschappelijke informatie? Bijna alle actoren (94%) geven aan heel recent één of meer informatievragen te hebben gehad aangaande 'handicap en sport', gebaseerd op concrete problemen, die voor het grootste deel zijn ontstaan in de sportpraktijk (63%) en bij het ontwikkelen van sportbeleid (24%).

De eerste stap in het komen tot het stellen van een individuele vraag is het waarnemen van informatie. Alle actoren in de steekproef staan op de een of andere wijze met elkaar in verbinding en kunnen dus theoretisch op de hoogte zijn van elkaars informatiebudget aangaande 'handicap en sport'. Het bestaan van verbindingen tussen actoren impliceert echter niet dat de actoren ook feitelijk elkaars informatieaanbod in het netwerk waarnemen. De hoeveelheid informatie die de verschillende actoren onder ogen krijgen en bewust waarnemen, varieert enorm, hetgeen deels samenhangt met de taak van een organisatie. Onderzoeksinstituten, de landelijke overheid, overkoepelingen van zorginstellingen en belangenorganisaties zijn vaak goed op de hoogte van nieuwe wetenschappelijke ontwikkelingen. Dit geldt ook voor landelijke sportbonden, hoewel bij hen de nadruk op meer praktijkgerichte informatie ligt. Onderwijsinstellingen, gehandicaptenraden en sportraden zijn daarentegen veel minder goed op de hoogte van de onderzoeksactiviteiten die in Nederland op het gebied van de gehandicapten-sport worden ontplooid. Veelal leeft men in

de veronderstelling dat informatie die voor hen relevantie heeft, niet bestaat, of er zijn problemen bij het gebruik van informatie die erg wetenschappelijk is. Dit geldt in versterkte mate voor sportverenigingen, sporters en overige betrokkenen. Zij blijven veelvuldig verstoken van recente informatie, vinden moeilijk de weg tot informatie en hebben daarnaast enorme problemen bij het gebruik van wetenschappelijke informatie, terwijl zij op tal van terreinen vele vragen hebben.

Als de waargenomen informatie wordt gethematiseerd en gediagnosticeerd kan alsnog worden besloten om niets met de informatie te doen, bijvoorbeeld als de actor het probleem zelf al op een goede manier heeft aangepakt en de informatie dus eigenlijk weinig toevoegt. Is er wel een discrepantie tussen de bestaande situatie en de nieuw verworven inzichten dan zijn er nog de interne strategieën: aanhouden, tolereren of opheffen van de discrepantie.

De actoren geven unaniem aan dat echt relevante problemen veelal zo duidelijk op de voorgrond treden dat ze niet met deze interne strategieën kunnen worden afgedaan. Op dat moment is er een echt probleem dat leidt tot een individuele vraag naar informatie. De vraag naar gerichte informatie met een wetenschappelijk karakter zal mede afhangen van het informatiebudget van de actor.

Het tweede deel van het model beschrijft het proces van het op zoek gaan naar informatie. In het onderzoek blijkt dat aan de informatievragen vrijwel altijd een praktisch probleem ten grondslag ligt. Verreweg de meeste actoren hebben behoefte aan wetenschappelijke informatie over aspecten van de relatie tussen 'handicap en sport'. Van belang voor het activeren van een contact met informatieaanbieders zijn positieve eerdere ervaringen met een aanbieder en functionaliteit en prioriteit van de contacten. Onder 'functioneel' wordt met name verstaan: het naar genoegen beantwoord worden van de informatievraag en goede toegankelijkheid van de organisatie waarmee contact wordt onderhouden. Een contact krijgt hoge prioriteit wanneer de actor tevreden is over de bruikbaarheid van de informatie en de kwaliteit van de informatie.

Alle actoren geven aan dat wetenschappelijk onderbouwde informatie in alle vraaggevallen goede oplossingsmogelijkheden *kan* bieden. Gelijktijdig wordt echter door een aantal actoren, met name de beleidsuitvoerende organisaties in de gehandicaptensport, geconstateerd dat de informatie dan wel enigszins moet worden aangepast aan de denkwereld van de actor die een probleem heeft. De mate waarin het gebruik van wetenschappelijke informatie bijdraagt aan de 'oplossing of beantwoording van de vraag' varieert sterk per actorencluster. De beleidsvoorbereidende en -ondersteunende organisaties blijken het meest profijt te hebben van bestaande wetenschappelijke informatie, terwijl het grootste deel van de vragen juist uit de sportpraktijk afkomstig is. De actoren die het meest verlegen zitten om informatie beoordelen de wetenschappelijke informatie, zoals die tot op heden veelal is gepresenteerd, als moeilijk bruikbaar voor toepassing in concrete probleemsituaties.

Beantwoording van de onderzoeksvraagstellingen

De eerste twee deelvragen zijn: 'Wie zijn de aanbieders van wetenschappelijke informatie?' en 'Wie zijn de vragers van wetenschappelijke informatie?' Deze deelvragen kunnen niet geheel los van elkaar worden gezien; alle actoren geven aan zowel een wetenschappelijke informatievraag als -aanbod te hebben over de 'gehandicaptensport' in de meest brede zin van het woord. De mate waarin één van beide domineert, hangt veelal samen met de taakstelling van de organisatie. De grootste informatievragers komen uit de clusters landelijke sportbonden en directbetrokkenen. De grootste informatieaanbieders bevinden zich in de clusters landelijke sportbonden, onderzoeksinstituten en directbetrokkenen. In totaal zijn het aantal informatievragen en -aanbiedingen van de gehele onderzoekspopulatie nagenoeg aan elkaar gelijk. Dit zegt echter nog niets over de mate waarin vraag en aanbod ook inhoudelijk op elkaar aansluiten.

Centraal staat vervolgens de vraag: 'Worden vraag en aanbod van wetenschappelijke informatie op elkaar afgestemd?' Uitgangspunt van het handelingstheoretisch model is dat de afstemming tussen vraag en aanbod alleen tot stand kan worden gebracht wanneer de informatieaanbieder zich verplaatst in de leefwereld en relevantiekaders van de informatievragers. Uitgangspunten hierbij zijn de onderzoeksconcepten: signaleert de vrager het aanbod; signaleert de aanbieder de vraag; wordt het aanbod inhoudelijk aangepast aan de vraag; is er samenwerking tussen vragers en aanbieders en evalueren de aanbieders en de vragers het effect van informatiegebruik? Geconcludeerd kan worden dat er binnen de onderzoeksgroep nauwelijks afstemming van vraag en aanbod van wetenschappelijke informatie tot stand wordt gebracht door de informatieaanbieder. De informatieaanbieder streeft geen inhoudelijke afstemming na door de onderzoeksvragen en -resultaten af te stemmen op de termen van de informatievragers; de informatieaanbieder doet geen moeite de vraag te signaleren; een goede samenwerking tussen vrager en aanbieder is niet aanwezig, en ten slotte voert de informatieaanbieder zelden evaluatief onderzoek uit naar de gebruikerswaarde van het geleverde informatieaanbod. Een uitzondering vormen particuliere onderzoeksbureaus, die wat betreft de conceptuele afstemming creëren tussen de informatievragen uit het veld en hun eigen informatieaanbod. Evaluatiemomenten over de gebruikerswaarde van het informatieaanbod blijven bij hen echter ook achterwege.

Een volgende deelvraag is: 'Welke organisatiekenmerken liggen ten grondslag aan het systeem van informatievoorziening en informatiegebruik?' Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat zowel de onderzochte structurele, culturele, procesmatige als productmatige kenmerken van de organisaties samenhang vertonen met het verloop, de intensiteit en de richting van de informatie-uitwisselingen binnen het systeem van informatievoorziening in de gehandicaptensport. Het valt op dat het verloop van de informatiestromen wordt bepaald door de informatievragers. Zij nemen het initiatief tot het aangaan van contacten met andere organisaties. Dit bevestigt het theoretisch uitgangspunt van dit empirisch onderzoek, inhoudende dat de informatievragers een actieve rol heeft in communicatieprocessen. De informatievragers hebben duidelijke

motieven, verwachtingen en doelstellingen met een informatievraag. In de handelingstheoretische benadering worden deze motieven, doelstellingen en verwachtingen en de mensen die op grond daarvan handelen daarom centraal gesteld. De wijze van informatiegebruik is deels afhankelijk van kenmerken van de informatievrager en deels van de aard van de aangeboden informatie. De duidelijke standpunten die de meeste organisaties innemen wanneer hun de vraag gesteld wordt aan welke eisen informatie voor hen moet voldoen, laten eens te meer zien dat de vrager vanuit duidelijke doelstellingen en motieven een informatievraag stelt.

En ten slotte is er de vraag: 'Hoe kan het systeem van informatievoorziening en informatiegebruik worden gewaardeerd?' Om te beoordelen of de informatievoorziening kwantitatief en kwalitatief goed verloopt kan de mate waarin sprake is van procesbeheersing worden onderzocht. Procesbeheersing impliceert dat het proces van informatievoorziening effectief, efficiënt en tot tevredenheid van de uiteindelijke doelgroep verloopt. Knelpunten die bestaan op de weg van informatiebehoefte naar informatiegebruik zijn het leiden van de informatiebehoefte tot een vraag waarvoor geen aanbod bestaat of tot een vraag waarvoor het aanbod door de vrager niet gevonden wordt, ofwel het wel vinden van een aanbod, dat echter niet bruikbaar wordt geacht. Met name de doelgroep van de gehandicaptensport loopt tegen dit soort problemen aan en heeft dus nauwelijks tot geen baat bij de informatievoorziening zoals die heden functioneert.

Aanbevelingen en actuele stand van zaken

Op grond van de conclusies van het empirische onderzoek wordt aanbevolen een kennis- en informatiecentrum in te richten om het informatieaanbod te structureren en toegankelijk te maken. Bij de verschillende organisaties in de onderzoeksgroep is een grote behoefte aan een actueel overzicht van informatieaanbieders in relatie tot hun informatieaanbod. Het kennis- en informatiecentrum moet een centrale 'verzamelplaats' zijn waar inzicht bestaat in de beschikbare en gevraagde informatie op het gebied van sport en bewegen door mensen met een auditieve, visuele, verstandelijke of motorische beperking en chronisch zieken en in de mate waarin vraag en aanbod op elkaar zijn afgestemd.

Inmiddels (circa een jaar na afronding van het onderzoek) bestaat er inderdaad een dergelijk informatiecentrum. De NEBAS en de NSG hebben de ontwikkeling van een nationaal Kennis- en Informatiecentrum (KIC) gerealiseerd. Het KIC heeft tot doel een centraal coördinerende functie te vervullen wat betreft het verzamelen, registreren en verstrekken van informatie 'op maat' over 'sport en handicap' aan sporters, sportverenigingen, onderwijsinstellingen, overheden, revalidatiecentra, gemeenten, provinciale sportraden, (para)medici en andere professionals en geïnteresseerden.

Naast het inzetten van bestaande informatie, vervult het centrum een stimulerende rol ten aanzien van het initiëren van nieuw onderzoek naar 'onontgonnen onderwerpen'. Per witte vlek wordt beoordeeld hoe dringend de vraag is

naar de betreffende informatie (wenselijkheid) en wordt een kosten-baten afweging gemaakt (haalbaarheid). In deze optiek dient, bij de afweging welke witte vlekken de komende tijd wel en welke geen aanbeveling verdienen om te worden ingevuld, gezocht te worden naar een evenwicht tussen wenselijkheid en haalbaarheid. Zoveel mogelijk witte vlekken zouden (in verband met wenselijkheid) met behulp van zo weinig mogelijk onderzoek (in verband met haalbaarheid) moeten worden afgedekt. Dit lijkt paradoxaal. Het beantwoorden van de afzonderlijke vragen (witte vlekken) vraagt om specifiek onderzoek, terwijl het uitvoeren van zo weinig mogelijk onderzoek vraagt om algemene vraagstellingen. Om een evenwicht te bereiken dient informatie met andere woorden specifiek genoeg te zijn om concrete vragen te kunnen beantwoorden, maar niet zo specifiek, dat het onderzoek slechts nut heeft voor het beantwoorden van één specifieke vraag. Er dient dus een evenwicht te worden gezocht tussen de specificiteit van de onderzoeken en de beantwoordbaarheid van bestaande vragen.

Een manier waarop het KIC streeft naar het behalen van dit evenwicht lijkt te liggen in het 'vertalen' van brede onderzoeksresultaten naar de veelal meer specifieke problemen van informatievragers. Het streven naar een optimale afstemming tussen vraag en aanbod impliceert dan niet zonder meer een naadloze aansluiting van vraag en aanbod. Op dit moment lijkt een aantal van de in deze studie aangetroffen witte vlekken oplosbaar door omzetting van wetenschappelijke, theoretische informatie naar specifieke, praktische kennis. Veel wetenschappelijke informatie is dermate ontoegankelijk en onbruikbaar voor de gebruiker, dat ze onbenut blijft. De vrager blijft met de vraag zitten, terwijl er veelal wél informatie bestaat die met de nodige vertalingen bruikbaar zou zijn ter beantwoording of omkadering van de vraag. Een deel van het ervaren tekort aan informatie zou kunnen worden opgelost door vertaling van bestaande wetenschappelijke gegevens naar de concreet bestaande vragen. Behalve voor het KIC ligt hier een taak voor andere aanbieders van informatie.

Literatuur

- Adriani, P.J.A. (1978). *Jeugdwelzijn en wetenschap*. Dissertatie. Groningen: Wolters-Noordhof.
- Baken, W.C. (1997a). *Sportbeoefening door mensen met een handicap. Een literatuurstudie*. Haarlem: De Vrieseborch.
- Baken, W.C. (1997b). *Informatievoorziening in de gehandicapten sport. Een wetenschappelijk onderzoek*. Haarlem: De Vrieseborch.
- Bottenburg, M. van, & Broer, C. (1995). *Afstemming van vraag en aanbod op de sportinformatie markt*. Amsterdam: Onderzoeksbureau Diopter.
- Commissie Welzijns Informatievoorziening. (1994). *Weg van Babylon: op weg naar beter*. Rijswijk: Ministerie van VWS.
- Eden, D. van (1994). *Kwaliteit van informatievoorziening aan kankerpatiënten. Een ontvangergecentreerd onderzoek aan de aanbodzijde*. Nijmegen: Katholieke Universiteit.
- Felling, A.J.A. (1974). *Sociale netwerkanalyse*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Nelissen, P. (1991). *Het omgaan met kennis en de vraag naar voorlichting*. Nijmegen: ITS.
- Stiggelbout, M. (1992). *Wetenschappelijk Sportonderzoek in Nederland 1988 t/m 1990, inventarisatie en analyse*. Rijswijk: Directie Sportzaken Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur.

Correspondentieadres: mw. drs. W.C. Baken, NEBAS, Postbus 200, 3980 CE Bunnik.