

WEET U HET of denkt

Voor steeds meer mensen is internet vraagbaak, encyclopedie en wereldbibliotheek in één. Als 'bron van alle kennis' denken we daar antwoord op al onze vragen te vinden. Dr. Sylvia van de Bunt-Kokhuis wijst in dit interview op het gevaar van dit grenzenloze vertrouwen.

Henk Verbooy

Te weten dat we weten wat we weten, En dat we niet weten wat we niet weten, Dat is echte kennis.' Deze uitspraak van Confucius staat boven de intreerede die dr. Sylvia van de Bunt-Kokhuis op 10 maart jl. uitsprak bij de aanvaarding van het lectoraat Human Resources Management aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk. Zij is van mening dat een ontwikkeling als internet het voor mensen in het algemeen en voor kenniswerkers in het bijzonder steeds moeilijker maakt om waardevolle kennis te onderscheiden van niet-waardevolle. Weten we wel zeker dat we weten wat we weten? IK wilde weten waar deze scepsis op gebaseerd is en toog naar Den Haag.

U neemt in verschillende artikelen het standpunt in dat ICT, en dan met name internet, beperkingen opwerpt voor kennisuitwisseling. Maar is dat anders dan vroeger, toen we vooral afhankelijk waren van boeken en tijdschriften?

Je kunt parallellen trekken met vroeger. Ik zat op een katholieke lagere school, op een katholieke middelbare school, ik ging naar clubs... Met andere woorden, er was een selectie, een filtering van een bepaalde ideologie of een bepaalde waarheid. Dat weerspiegelt zich ook in bijvoorbeeld geschiedenis- en aardrijkskundeboeken. Je bent gesocialiseerd in een bepaalde traditie: christelijk, islamitisch, noem maar op. Die bepaalt voor een groot deel jouw kennis en jouw waarheden. Echter, door internet kan een turbo-effect ontstaan. Stel dat Google in handen komt van mensen die daar politieke bedoelingen mee hebben – een soort Berlusconi die aan de knoppen zit – dan is het bijvoorbeeld heel eenvoudig bepaal-

de historische informatie uit te filteren, waar je dus als gebruiker niet meer bij komt. Orwell komt dan heel dichtbij.

Heeft dat gevaar niet altijd op de loer gelegen? Boeken en tijdschriften bijvoorbeeld, zijn altijd, van begin af aan, doelwit van censuur geweest. En op wat via radio en televisie wordt uitgezonden hebben we nauwelijks invloed.

Ik ben een grote fan van internet en gebruik het veel. Ik zie er ook de grote mogelijkheden van. Zo is het bij internationale samenwerkingsprogramma's fantastisch een gemeenschappelijke website te hebben en te kunnen chatten en e-mailen. Maar ik ben wel kritisch. Je moet goed opletten wat er gebeurt en wat je wellicht weggooit aan structuren en methodieken in de fysieke wereld.

Zo gaf ik onlangs een college overheidsmanagement aan studenten Bestuurskunde. En wat bleek: 99% van de zaal gebruikte bij het raadplegen van bronnen alleen maar Google, verder niks! Studenten komen niet meer in de bibliotheek. En daarmee ontzeggen ze zich – geheel vrijwillig – de toegang tot heel veel informatie. Een dergelijke attitude verander je niet zo gauw. Je kunt weliswaar een heleboel via Google vinden, maar er is naast internet zoveel meer aan informatie, aan cultuurgoed en aan waarden te ontdekken. Ik heb bijvoorbeeld in 2000 in Dar es Salaam (Tanzania) een adviesopdracht uitgevoerd. Hardware en infrastructuur waren prima in orde. Nu ging het erom hoe e-learning toe te passen en om de bibliotheek online toegankelijk te maken. Over dat laatste was eigenlijk al een besluit genomen: alles uit de bibliotheek in de vorm van korte abstracts op het web zetten. Het ging hier om

u het te weten?

circa 40.000 boeken, exclusief de 7.000 Afrikaanse boeken en studies omdat die, zoals de bibliothecaris zei, eigenlijk nooit geraadpleegd werden. Dat was een historisch besluit, een besluit van één iemand! En dat komt dagelijks op verschillende plekken op de wereld voor. Met als gevolg dat veel bronnen uit de fysieke wereld niet voorkomen in de digitale wereld.

Er zitten dus twee kanten aan internet: aan de ene kant ontsluit het voor arme landen en arme gebruikers een enorme bron van kennis, en aan de andere kant treedt er cultuurvervlakking op en verdwijnen allerlei bronnen uit het zicht. Omdat ze economisch van weinig waarde zijn?

Ja, helaas. Desondanks biedt internet ongetwijfeld grote mogelijkheden voor de verspreiding van kennis. Ik heb dat ook in Afrika en de Filippijnen gezien: studenten profiteren daarvan, maar tegelijkertijd worden bepaalde groepen door al die digitale 'filter' effecten niet bereikt. Ook in ons land, bijvoorbeeld op het terrein van e-governance. Met ingang van volgend jaar moet de belastingaangifte digitaal worden ingediend. Een aantal MKB-bedrijven komt hierdoor in de problemen omdat men daar niet in is meegegroeid. Dat doet ouderwets aan, maar het is wel realiteit. Of wat te denken van het volgende voorbeeld: een gepensioneerde burger moet een formulier als pdf-bestand downloaden, heeft nog een oude computer op zijn bureau staan, en heeft het geld niet – of er niet voor over – om een nieuwe te kopen... Er komen steeds meer mensen die niet mee kunnen in de rat race van steeds nieuwere modellen computers, nieuwe updates van de software, en nieuwe diensten via internet. Die mensen lopen dus een kennisachterstand op en worden op een bepaalde manier uitgefilterd uit het maatschappelijk proces.

Is dat niet de prijs van de vooruitgang die je nou eenmaal altijd moet betalen? Moeten we het



'De EU zou een keurmerk voor zoekmachines kunnen ontwikkelen'

FILTER

Het Europese FILTER-project, dat in 2004 van start is gegaan en eind 2005 wordt afgerond, is een Europese Special Interest Group (SIG) die zich bezighoudt met de bestudering van 'e-learning en de economische filtering van kennis' en antwoord moet geven op de vraag hoe economisch verantwoorde – dus betaalbare – toegang tot elektronische kennis van hoge kwaliteit voor learners op alle educatieve niveaus in Europa gegarandeerd kan worden. Daartoe wordt gekeken naar de mogelijke belemmeringen die worden opgeworpen door content providers die voor de kennis een te hoge prijs rekenen, door de uitoefening van het intellectueel eigendomsrecht, en/of door ideologische of culturele tradities.

Filterniveaus

1. Individueel		
onze zintuigen	Filterniveau A	Waarnemingsfilters
ons denken	Filterniveau B	Kennis- en waardefilters
2. Informatie		
	Filterniveau C	Pre-internet filters
3. Internet informatie		
i. Kwantiteit	Filterniveau D	Zoek- en sorteringsfilters
ii. Kwaliteit	Filterniveau D	Zoek- en sorteringsfilters
T.a.v. het gebruik:		
iii. Copyright, taal	Filterniveau E	Wettelijke en taalfilters
iv. Privacy (heimelijk gereguleerd)	Filterniveau F	Bewakingsfilters

In de tabel staan een aantal filters die voor het onderzoek van belang zijn. Doel is een holistisch beeld te geven van de verschillende soorten filters op een glijdende schaal van informatie naar kennis. De filters op niveau A zijn belangrijk voor het overbrengen van een boodschap: aandacht trekken, aandacht sturen en zorgen dat de boodschap overkomt. Filtering op niveau C heeft betrekking op alle informatie en bronnen die niet via internet beschikbaar zijn, zoals boeken. FILTER onderzoekt in eerste instantie de filters die al dan niet opzettelijk in internet zijn ingebouwd: de niveaus D, E en F. Een tweede aan-

dachtsgebied van FILTER is niveau B: in hoeverre zijn mensen zich bewust van filters en hoe gaan ze daar mee om. Het project is opgedeeld in vijf fasen:

1. Inventariseer welke belemmeringen er zijn om toegang te krijgen tot betaalbare kennis van goede kwaliteit.
2. Geef voorbeelden van specifieke economische belemmeringen – incl. eigendomsrecht – die leiden tot een beperktere toegang tot onderwijs in de verschillende landen van de EU.
3. Geef Europese beleidsmakers inzicht in het FILTER-programma om zo het ideaal van een 'Europa van kennis' te versterken.
4. Ontwikkel in overleg met nationale experts een uitvoerbare en kosteneffectieve strategie voor het oplossen van de FILTER-problemen.
5. Verspreid de FILTER-resultaten over Europa.

Meer informatie over het doel en het onderzoeksgebied van FILTER is te vinden op www.filternetwork.org



daarom dan maar niet doen?

Nee, we moeten het natuurlijk wel doen, maar de mensen die het beleid maken – de docenten, de managers, de directies – moeten goed kijken naar waar we als maatschappij mee bezig zijn. We winnen heel veel, maar we kunnen ook heel veel verliezen als we niet de juiste besluiten nemen, dan worden we heel kwetsbaar. Zoals dit jaar het geval was bij de VU: Toen na de vakantie de colleges weer begonnen, ontstond de eerste dag een chaos. Dat kwam zo: voor enkele honderden studenten was een prachtig spoorboekje gemaakt, digitaal. Maar waar niemand op had gerekend was dat Blackboard [1] defect zou gaan, dus kon niemand het web op. En toen er ook nog eens onvoldoende print-outs bleken te zijn, waren de studenten letterlijk de weg kwijt. Dit voorbeeld geeft maar aan dat we ons niet te veel – of alleen maar – moeten verlaten op de digitale wereld, want dan raak je soms het contact met de fysieke wereld kwijt.

Dat ligt dus aan onszelf.

Er moet een hele slag worden gemaakt om daar meer balans in te krijgen. We kunnen ons vaak niet meer voorstellen hoe het is als de stekker er uit wordt getrokken. Dat is een gevaarlijke situatie. In ontwikkelingslanden loopt het voor bepaalde groepen prima zolang de Wereldbank en andere donoren blijven sponsoren. Maar ook in onze rijke Westerse wereld kunnen we te maken krijgen met energiestoringen en de feilbaarheid van de techniek. Ook terroristische aanslagen zijn tegenwoordig helaas niet meer geheel ondenkbaar.

Daar ligt dus een taak voor de overheid.

Ja, ook. Zelf participeer ik in een EU-programma, FILTER, waarin we onderzoeken welke belemmeringen er zijn bij het via internet vergaren van elektronische kennis, en wat voor soort trainingen en/of bewustwordingsprocessen je op gang zou kunnen brengen om mensen daar meer mee te confronteren en onze maatschappij te verbeteren (zie kader – red.). Om nog even terug te komen op de vercommercialisering van zoekmachines: de EU zou een keurmerk voor zoekmachines kunnen ontwikkelen, net zoals zij voor andere voorzieningen voor Europese burgers keurmerken heeft ontwikkeld. De EU is erg gevoelig voor monopolistisch gedrag en wil dit via wetgeving bestrijden. Kijk naar de maatregelen die de EU aan Coca-Cola heeft opgelegd. Coca-Cola dwong supermarkten hun frisdranken prominent in de schappen te

zetten met het verbod daar andere merken naast te zetten. Hiertoe werden koelkastjes gratis ter beschikking gesteld, waar dan alleen de frisdranken van Coca-Cola in mochten staan. Maar dat is vervolgens door de EU verboden omdat het publieksmisleiding zou zijn.

Virtueel onderwijs in Afrika

Kuzvinetsa Peter Dzvimbo is rector-magnificus van de Afrikaanse Virtuele Universiteit (AVU). Vanuit het hoofdkantoor van de AVU in Nairobi, de hoofdstad van Kenia, probeert hij meer Afrikanen universitair onderwijs te laten volgen. Op dit ogenblik bestaat het virtuele onderwijs in Afrika bij circa 35 instituten in 17 landen. Bij het twaalfjarig bestaan van de AVU, over vijf jaar, moet het aantal landen tot 43 zijn toegenomen. Dzvimbo hoopt dat dan 120.000 studenten – vier keer zoveel als nu – van het aanbod kunnen profiteren. Studenten in Engelstalig Afrika krijgen te maken met lesmateriaal en docenten van een Australische universiteit, Franstalige studenten van een universiteit in Quebec. Dzvimbo weet heel goed dat niet overal in Afrika stroom is – ‘in Afrika kun je meestal alleen in de steden het net op’ – maar vindt desondanks dat iedereen toegang moet hebben tot onderwijs. Bijvoorbeeld door middel van audiocassettes en een cassetterecorder op batterijen.

Bron: de Volkskrant, 20 september 2004

Iets anders is dat de EU mensen ook bewust kan maken van de invloed die ICT en internet heeft op ons taalgebruik. In de dagelijkse communicatie worden accenten in de taal minder gebruikt door de technische beperkingen van het keyboard of de mobiele telefoon. Het lijkt alsof men dit niet zo belangrijk vindt. Maar als ik iets van bijvoorbeeld Jørgen in Zweden gedaan wil krijgen, en ik schrijf zijn naam in een e-mail als Jorgen, dan kan dat net het verschil uitmaken. Uit zakelijk oogpunt is het dus niet zo slim daar niet bij stil te staan. Wie met Spanje zaken doet en alle accenten die in die taal voorkomen op de juiste manier gebruikt – en niet uit gemakzucht weglaat – heeft toch een pré. Maar het blijft niet beperkt tot accenten, hoor. Neem chatten en SMS'en, communicatievormen die geleid hebben tot het ontstaan van een nieuwe taal met heel veel afkortingen en cijfers die de plaats hebben ingenomen van woorden en soms van hele zinnen.

Internet verarmt?

Ja en nee. De Bloedbank begon drie jaar geleden met het voor online gebruik geschikt maken van cursusmateriaal. De beste beschikbare kennis en ervaring hier te lande werd verzameld en daar werd één cursus van gemaakt. Het gevaar bestaat dat in zo'n situatie bepaalde lokaal aanwezige expertise te specifiek is om in die mainstream cursus op te nemen. Zo'n gestandaardiseerde cursus heeft grote pluspunten en is zelfs beter internationaal aan te bieden. Maar men moet zich er van bewust zijn dat er buiten die cursus ook waardevolle lokale kennis te vinden is. Die moet ook een plaats krijgen en worden bewaard. Want over een tijdje zit er een nieuwe generatie deskundigen en dan is die kennis voor altijd verloren.

Internet is dus schitterend, maar je moet wel weten dat niet alles op internet te vinden is en dat niet alles 'waar' is.

Ja, maar daar heb je wel digital literacy voor nodig, wat dat betreft is het 2 voor 12: er worden massaal dingen bij het grof-vuil gezet. Dat moeten we ons terdege realiseren. Pas als we ons bewust zijn van de selectieprocessen die op internet worden gehanteerd, heb je met dit medium een venster op de wereld. **IK**

HRD symposium

In de middag van 10 december vindt het internationaal HRM symposium *Globalisering en de vrijheid van kennis* plaats. Het thema van dit symposium is de invloed van internet op het dagelijkse werk van mensen. Meer informatie vindt u in de rubriek Agenda.

[1] Blackboard bestaat uit een portal, een learning system, en een transaction system.

Via de portal krijgen studenten en docenten via single login toegang tot webservices, zoals internet, intranet en andere systemen.

Het learning system bevat de volgende onderdelen: faciliteiten voor cursusbeheer, faciliteiten voor communicatie en samenwerkend leren, en toetsen en rapportages.

Het transaction system biedt de mogelijkheid betaalde diensten via Blackboard te regelen. Studenten krijgen een tegoed en kunnen daarmee bijvoorbeeld hun kopieerwerk, eten en drinken betalen.

Dr. Sylvia van de Bunt-Kokhuis is behalve consultant bij vdbconsulting, onder meer lector HRM aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk en gastdocent aan verschillende (inter)nationale universiteiten. Daarnaast werkt ze voor de Europese Commissie bij DG Education and Culture.