

Met de opkomst van met name internet is de hoeveelheid informatie die tot onze beschikking staat bijna eindeloos. Een uurtje googelen levert een schat van feiten en gegevens op. Maar wat is waar en wat niet? Er is steeds meer behoefte aan een ‘informatie-curator’, meent Jan Otten.

Door Jan Otten

Wat is waar?

Het waarderen van complexe informatiestromen op internet

In september vorig jaar heerste er veel chaos en verwarring op internet. Is er nu wel of niet een verjaardagsfeest van de 16-jarige Merthe uit Haren? Na per ongeluk de uitnodiging voor haar verjaardag openbaar te hebben gemaakt op Facebook, was het hek van de dam. Verwijderen van de uitnodiging hielp niet meer. Binnen korte tijd groeide het verjaardagsfeestje uit tot ‘Project X Haren’, met duizenden mensen die aangaven te zouden komen. Hoe het ‘feest’ vervolgens verliep op 21 september weten we allemaal.

Het uit de hand lopen van ‘Project X’ in Haren is een duidelijke uitwas van, wat wordt genoemd, *uncurated data*: informatie die niet is gefilterd of

gewaardeerd op waarheidsgehalte. De ogenschijnlijke objectieve informatie over een ‘feest’ is door subjectieve extra informatie uitgegroeid tot een uit de hand gelopen ‘Project X’. Overheid en hulpdiensten konden geen grip krijgen op deze verkeerde informatie en het daaropvolgende sneeuwbaaleffect. Om dit soort uitwassen in de toekomst te voorkomen, moet de overheid het voortouw nemen in het ‘curaten’ van informatie, vooral binnen de social media.

Complexiteit van informatie

Informatie komt op allerlei manieren tot ons en het is een ware kunst om deze goed te verzamelen

en de juiste stukjes aan elkaar te leggen om een stelling te onderbouwen. Voorheen ging men vooral naar de bibliotheek om informatie te zoeken in boeken en geschreven artikelen. Men zocht gericht naar een speldje in een op subject georganiseerde hooiberg. Tegenwoordig komt informatie veel meer naar ons toe, vooral via internet. Soms beschouwen we dit zelfs als een informatie-*overflow*. Bij het zoeken via internet worden we geconfronteerd met een ongeorganiseerde hooiberg van informatie en vallen er min of meer aanverwante spelden uit.

Deze ongeorganiseerde hooiberg aan informatie heeft aanzienlijke voordelen, omdat de ordening van informatie vooraf mogelijk een vernauwing kan geven in de zoekactie. De zoektocht zou wel eens iets kunnen opleveren wat van te voren niet was verwacht. Het nadeel is wel dat de vrager van informatie vooraf zijn vraag duidelijk moet articuleren alvorens te gaan zoeken. De zoektocht zou anders wel eens veel irrelevante informatie kunnen opleveren. Bovendien neemt ook het risico op verkeerde of onbetrouwbare informatie toe.

Bij individuen, maar vooral ook bij bedrijven, ontstaat steeds meer de behoefte aan een check op de betrouwbaarheid en waarde van informatie. Vooral informatie die via internet wordt verspreid. Om orde te scheppen in deze complexiteit komt er vanuit vele hoeken van de wereld ‘informatie-curating’ actief opzetten. Informatie wordt hierbij op waarde beoordeeld. Vergelijkbaar met een museum, waar een curator (in het Nederlands: conservator) de kunststukken op waarde schat. Hij doet dit door onderzoeken van gekwalificeerde onderzoekers en andere informatie bij elkaar te brengen en te duiden. De waarde zegt hierbij echter niet zozeer iets over de ‘subjectieve’ schoonheid of kunstigheid van een schilderij, maar wel over de ‘objectieve’ kunstnijverheid, tijdsrelatie en het reliëf van omstandigheden van de totstandkoming van het kunstwerk.

Maar hoe ‘objectief’ is deze waarde eigenlijk? ‘Meten is weten’ is de meest gebezigde uitdrukking om objectiviteit uit te drukken. Maar de waarde die informatie heeft voor de ontvanger is nauwelijks meetbaar. Beleving speelt altijd een rol, bijvoorbeeld bij schilderijen, maar ook

bij feitelijke informatie. Een temperatuur van 13 graden Celsius is voor de een koud, maar voor de ander heerlijk.

Curating van beschikbare informatie is dan ook een vermenging van een ‘objectief’ en een ‘subjectief’ waardeoordeel. Een goed voorbeeld van ‘curating’ in het bedrijfsleven zijn de keur- of handelsmerken. In Nederland zeggen de afkortingen TNO, TUV, CE veel over een keurmerk. Maar ook bepaalde handelsmerken zoals Heineken, Nike en Apple, geven het gevoel dat een product ‘waardevol’ is. Het aureool dat rond deze merknamen hangt geeft een kwaliteitsoordeel. De objectiviteit en subjectiviteit daarvan wordt waargenomen en vermengt met eigen subjectieve beleving.

Intersubjectiviteit

Dit ‘curaten’ van informatie is dus in eerste instantie een activiteit tussen mensen onderling, bedrijven en instituties. En het vindt niet alleen in het bedrijfsleven plaats. Neem bijvoorbeeld een proefschrift van een promovendus die wordt onderbouwd met onderzoek van andere wetenschappers. De waarheidsvinding wordt gefundeerd door diverse bronnen en is een stapeling van voorgaande bewijsvoeringen. Wikipedia kan worden gezien als een nieuw soort uitwerking van dit informatie-curating. Geplaatste informatie die niet geheel juist is, wordt binnen een korte tijd aangepast door anderen in het Wikipedia-netwerk.

In veel omstandigheden werkt deze intersubjectieve waarheidsvinding dus goed, maar vaak is ook een meer ‘objectieve’ graadmeter nodig. De kans blijft immers bestaan dat de waarheid van stellingen, ook op Wikipedia, in twijfel worden getrokken. In sommige gevallen kunnen de consequenties daarvan groot zijn. Neem bijvoorbeeld de Milieudienst Rijnmond, die in heel Rijnmond zogeheten ‘elektronische neuzen’ heeft hangen die een signaal naar de meldkamer sturen wanneer een ‘aparte stof’ zich verspreidt. Indien de Milieudienst deze stof als ongevaarlijk kwalificeert en dit doorgeeft aan de burgers, wordt dit doorgaans als een objectieve waardering gezien. Echter, als vlak daarna drie mensen twitteren dat het ongelofelijk stinkt en dat ze zich misselijk

voelen is die objectieve waarde van de waarneming ineens veel minder waard. Objectief lijken de informatie is dan aan subjectieve discussie onderhevig. In dit soort gevallen is ‘curating’ van informatie op, met name internet, wenselijk.

Curator

Om dit soort problemen op te lossen en te voorkomen, moeten overheidsdiensten als de milieudienst een zogeheten ‘curator status’ krijgen, die door de ontvanger van informatie als dusdanig wordt erkend. Dit geldt niet alleen voor de inspecties of andere overheidsdiensten, maar ook voor belangrijke instituten zoals het Centraal Planbureau en het Centraal Bureau voor de Statistiek. Dit vraagt om een andere houding tot informatie van dit soort instituten. Het verspreiden van objectieve informatie na bijvoorbeeld het meten van een waarde is nu nog veelal reactief: ‘Het onderzoek constateert dat...’. Curating is daarentegen juist een actieve houding. De inspectie of de overheid moet eerst actief de status van informatie curator verdienen voordat informatie wordt verspreid.

De overheid zal hierop een actief beleid moeten gaan voeren. Zeker in de *social media* omgeving is het van belang om tijdig betrouwbaarheid van informatie te kunnen duiden. Dit geldt voor zowel het verspreiden van eigen gegenereerde informatie als het omgaan van informatie verspreid door anderen. In het bedrijfsleven is dat reeds usance. Branding van merken heeft alles te maken met curating. Branding komt erop neer dat de informatie over producten en diensten die verspreid wordt binnen jouw ethische en bedrijfs-economische normen en waarden blijft. Hoewel dit misschien lijkt op het censureren van informatie, draait het de facto om zich te behoeden tegen de vermenging van negatieve subjectieve informatie met objectieve waarden. En van dat laatste kan ook de Nederlandse overheid nog iets leren.

Jan Otten is ondernemer en oprichter van *Public Safety Innovation BV*, een bedrijf dat zich richt op innovatieve initiatieven voor een veilige werk- en leefomgeving.

Kleinpaste

Vaak weerspiegelt literatuur de actualiteit. In deze column *Freedom* van Jonathan Franzen die ons de chaotische keerzijde van onze vrijheid toont.

In de online kolommen van CNN verscheen recent een opvallende biecht. Onder de misleidend enthousiaste kop: ‘No office, no boss, no boundaries – rise of the nomadic rich’ schreef ondernemer en wereldreiziger Mark Manson over zijn bestaan als nomadische ‘nieuwe rijke’. Het maakt niet uit waar hij zich op de wereld bevindt, zolang hij kan beschikken over een internetverbinding is het goed. Zijn leven is een aaneenschakeling van hoogtepunten: hij bezoekt tientallen landen en de daarbij horende exotische plekken per jaar, kent de exclusiefste nachtclubs van binnen en beschikt over meer geld dan nodig is om zorgeloos te leven.

Toch, schreef hij, ontbrak het aan iets. ‘Een succesvol ondernemer schreef recent, in een zeldzaam moment van kwetsbaarheid, dat hij in huilen uitbarstte in een kleine voorstad in Japan, terwijl hij keek naar gezinnen die samen door het park fietsten. Het trof hem dat dit eenvoudige, aardse genoegens iets was dat hij nooit zou kennen. [...] Onze relaties en onze verbindingen met wat belangrijk is lijden [onder onze materialistische levensstijl. Voor het eerst in drie jaar non-stop reizen, verlang ik naar een thuis’.

Thuis – waar is die plaats? Nooit eerder hadden we zoveel vrijheid, maar zonder vaste grond onder onze voeten ervaren we die vrijheid als een zwart gat, spartelend in de leegte. In zijn roman *Freedom* cirkelt Jonathan Franzen om het begrip thuis heen als de alwetende toeschouwer van Sofokles’ *Antigone*. De totale ontmanteling ervan hangt vanaf de eerste pagina’s boven het leven van Walter en Patty Berglund, de voorname karakters uit Franzens ‘great American novel’.

Het onvermijdelijke conflict tussen twee absolute waarden, de grootst mogelijke individuele vrijheid tegenover het verlangen naar harmonie, geborgenheid – en de tragische onoplosbaarheid ervan – leidt ook daar tot de dood, al blijft die figuurlijk.

De Berglunds zijn twee *urban resettlers* die in de jaren 70 studeren en in de jaren 80 hun intrek nemen als jonge pioniers in een vervallen wijk in de binnenstad van St. Paul, Minnesota. De Berglunds – prototypisch progressief, idealistisch, schuldbewust en vanzelfsprekend democratisch – kopen een oud Victoriaans huis dat ze met bloed, zweet en tranen renoveren. Hun twee kinderen, Joey en Jessica, worden er geboren en groeien op. Voldoen aan het zichzelf opgelegde ideaalbeeld van de progressieve, idealistische levensstijl lijkt aanvankelijk het hoogste doel voor de Berglunds, gecombineerd met het uit alle macht voorkomen van de fouten die hun ouders begingen.

Het conflict in *Freedom* hangt voortdurend dreigend boven de idylle: Joey groeit op tot een aantrekkelijke, maar even manipulatieve als beïnvloedbare jeugdige Republikein, een schoolverlater die als ondernemer verstrikt raakt in smerige zaakjes tijdens de oorlog in Irak. Jessica is stil en teruggetrokken en raakt vervreemd van haar ouders. Patty worstelt met haar eigen onbevredigende bestaan – ooit ambitieus en competitief, is ze nu tragisch gereduceerd tot een zichzelf hatend personage dat zich niet kan verzoenen met haar lot, voortdurend op de vlucht voor haar eigen bestaan. Als het gezin in verband met de nieuwe baan van Walter (de kapitalistische perversie van alles waar hij ooit voor stond) verhuist naar Washington, raakt het verval in een stroomversnelling. Overal in *Freedom* verscheurt rauw, onbevredigd individueel verlangen het weerloze collectief, of dat nu het gezinsleven of de voltallige wereldpopulatie betreft.

Franzen hanteert het begrip vrijheid volgens de meest opdringerige contemporaine interpretatie – de vrijheidsopvatting die zijn lading kreeg in het haast onstuitbare economische denken van de jaren 80 en 90, en zijn definitieve perversie in de eerste jaren van het nieuwe millennium. Vrijheid, in *Freedom*, is het manische streven naar

zelfrealisatie, naar een gezwollen idee van individualisme dat niet anders kan dan botsen met de vrijheid van anderen, in een steeds bitterder strijd om persoonlijke ruimte.

Overspel, ontrouw, verblindende ambitie en het bijna permanente onvermogen elkaar te begrijpen spelen een centrale rol, en de onttakeling wordt pas gestuit als het gezin na de totale catastrofe van elk personage afzonderlijk zich terugtrekt en haar wonden likt. Het individualisme keert zich uiteindelijk tegen onszelf. Dan moet uit de scherven van het gezinsleven een nieuw bestaan worden opgebouwd. De idylle is verwoest – maar een alternatief voor de schrijnende poging er iets van te heroveren is er niet.

Jonathan Franzen, *Freedom*, Fourth Estate Publishers, London 2010, 562 blz.