

'Realtime web relevant voor professionele researchers'

De keynote van internetdeskundige en onderzoeksjournalist Henk van Ess op het NVB Jaarcongres – gesponsord door InformatieProfessional – zal vooral gaan over het gebruik van sociale media als informatiebron. Vooraf sprak InformatieProfessional al met de spreker.

Eric Sieverts

Nu het real-time web en sociale media zo sterk in de belangstelling staan, zien we hiervoor steeds meer gespecialiseerde diensten en zoekmogelijkheden ontstaan. De vraag is of informatiespecialisten daar ook al voldoende gebruik van maken. Voor marketingdoeleinden en voor zoiets als reputatiemanagement begint men wel steeds meer door te krijgen dat het nuttige bronnen zijn, onder meer om – zowel negatieve als positieve – reacties van het publiek op het eigen bedrijf en op de concurrentie in de gaten te houden. Henk van Ess denkt dat dat real-time web ook voor andere soorten deskresearch, bijvoorbeeld in de journalistiek, een belangrijke bron kan zijn. Omdat dat nog wel

wat meer bekend mag worden, is dat het centrale thema van zijn lezing op het NVB Jaarcongres.

Sociale media als bron

Van Ess geeft toe dat sociale media vaak vooral belangrijk ogen voor de auteur en zijn naaste vrienden of familie. Het lijkt allemaal zo nietszeggend, dat gepraat van al die onbekende mensen die vertellen wat ze eten of dat ze gaan slapen. Nu zoveel specialisten meedoen aan sociale media, zijn die echter wel degelijk ook relevant voor de professionele researcher. Specialisten die actief zijn in sociale media, delen graag kennis. Ze kunnen je

helpen met handige verwijzingen naar een obscure, maar belangrijke bron, die niet te vinden is door Google of andere zoekmachines. Ze kunnen net dat ene duwtje zijn waardoor een vastgelopen onderzoek weer gaat vlotten. In zijn lezing zal Van Ess vertellen over het *Circus van Gedachten* in Theater Carré. Daarin wilde men graag een experiment naspelen van twee psychiaters die vooraf elk de instructie hadden gekregen dat de ander knettergek was, zonder dat ze dat van elkaar wisten. Probleem van dit experiment was dat de originele bron voor dit idee nergens kon worden teruggevonden. Wie had het bedacht? Wanneer was het oorspronkelijke experiment uitgevoerd? Massale inzet van sociale media heeft uiteindelijk tot antwoorden op deze vragen geleid.

Een andere belangrijke functie vindt Van Ess, dat sociale media je kunnen helpen om bij te blijven op je eigen vakgebied, door andere onderzoekers te volgen die goede verwijzingen geven naar nieuwe bronnen of zoektechnieken. Vaak vind je in allerlei specialismes opinieleiders die goed bijhouden wat bruikbare naslagwerken zijn en die weten waar de nieuwste databases zijn te vinden.

Een toepassing waar Van Ess zelf ook wel sociale media inzet, is wanneer hij onder grote tijdsdruk bepaalde kennis nodig heeft. Zo kon vlak voor een deadline toch nog een piloot gevonden worden, die kon vertellen waar in een Boeing 747 de linkerhoogtemeter zit. Dat was hoogst relevant in het kader van het neerstorten van een Turks verkeersvliegtuig bij Schiphol vorig jaar. Zonder sociale media zouden ze dat antwoord helemaal niet op tijd hebben kunnen vinden.

Selectie

Discipline is voor Henk van Ess de belangrijkste vaardigheid die je nodig hebt

Wie is...



Henk van Ess (1962) is oprichter van zoeksite Voelspriet.nl. Deze internetdeskundige is actief als spreker, onderzoeksjournalist en internettrainer/-consultant in Nederland, België, Duitsland, Groot-Brittannië en Canada. Hij is bestuurslid van de Vereniging van Onderzoeksjournalisten en mede-oprichter van het European Centre for Computer Assisted Research. Voor beide organisaties is hij bezig met (het openbaar

maken van) digitale bronnen, internet research en scholing. Verder is hij actief als spreker op congressen over internet, in het bijzonder Google, privacy en zoekdiensten. Ook bouwt hij zelf regelmatig zoekdiensten, zoals de verpleeghuis top 100 van de Volkskrant. In zijn laatst verschenen boek, *De Google Code*, presenteert Henk van Ess een zoekmethode die leidt tot een veel kortere lijst met meer relevante antwoorden.



Informatie

voor het volgen van sociale media. Je moet vooraf een goede selectie maken welke personen je wilt volgen en waarom. 'Je krijgt het als een boemerang terug wanneer je zonder nadenken mensen selecteert op hun bekendheid of hun kleur ogen.'

Van Ess onderschrijft volledig dat in professionele research vooral de informatie-waarde en de betrouwbaarheid van groot belang zijn. Zijn ideeën over de manieren waarop je de kakofonie van privémeninkjes kan ontstijgen en belangwekkende research kunt doen, wil hij graag nog even in petto houden voor het congres. Je moet inderdaad weten hoe je kaf van koren moet scheiden.

Zelf maakt Van Ess intensief gebruik van lijsten en groepen als het erom gaat om specialisten te volgen van vakgebieden waar hij onvoldoende kennis van heeft. Voor Twitter vindt hij bijvoorbeeld <http://listorious.com> een handig hulpmiddel om snel kenners op een bepaald terrein te vinden. Tweetsheep.com gebruikt hij vooral om een indruk te krijgen van het soort aanhang dat iemand heeft. Daarnaast is LinkedIn een uitstekend middel om professionals te benaderen in wat hij 'hun eigen habitat' noemt. Dat kan via LinkedIn's discussiegroepen, maar ook via de zoekmachine van dit 'Hyves voor mensen met aktentasjes'. Op het congres zal hij in meer detail laten zien hoe hij meegewerkt heeft aan het vinden van veertien 'geheim agenten' van de AIVD, via LinkedIn. Zelf vindt hij het nog altijd uiterst verbazingwekkend dat dat mogelijk bleek.

Bruikbaarheid of betrouwbaarheid

Als je sociale media als professionele informatiebron wilt gebruiken, zul je niet

'Discipline is belangrijkste vaardigheid voor het volgen van sociale media'

‘Twitter is een brug tussen jou en iemand anders’

kunnen volstaan met het volgen van een paar vooraf geselecteerde RSS-feeds of twitteraars, maar zul je ook echt moeten zoeken. Dan kan het best nog een probleem worden hoe je, uit de gigantische zee aan oninteressant privégeleuter, die berichten en die tweets moet filteren die voor jouw onderzoek wel relevant genoeg zijn.

Henk van Ess heeft de ervaring dat je vaak al goede zoekwoorden in handen kunt krijgen via wat hij noemt ‘de potentiële kennis van een vreemde’. Bovendien leveren die je vaak ook al de links om de informatie alsnog te valideren.

Aan de 140 tekens van een twitterbericht kun je natuurlijk minder makkelijk zien of er zinnige gedachten of valide argumenten achter zitten, dan aan de langere teksten van een blogpost. Toch ziet hij dat niet zo als een probleem. Op Twitter doet de bron er in zijn ogen niet zo erg toe. Die is toch nooit perfect te controleren. Het is wel belangrijk om te valideren wat iemand beweert of zegt. Hij hanteert daarbij het criterium ‘één bron is geen bron’. Daarnaast ziet hij ook een duidelijk zelfreinigend effect: als iemand echt onzin verkondigt, merk je dat meestal gauw in verdere berichten of reacties.

Nu we het toch over betrouwbaarheid hebben, wil Henk van Ess graag kwijt dat voor hem Twitter geen medium is. Het is een brug tussen jou en iemand anders. Je vertrouwt of wantrouwt iemand anders, niet Twitter. De 140 tekens zijn mogelijk aanleiding om door te vragen, om meer bronnen te krijgen, om referenties te vinden. Hij ziet een tweet als een tussenstation, vaak een onderdeel van een veel langer en groter gesprek. Discussies over de betrouwbaarheid van Twitter doen hem dan ook vaak de tenen krommen. Die discussies lijken erg op die van enkele jaren

geleden over blogs of die van nog langer geleden over forums op het web. Blogs, forums, sociale netwerken: voor Van Ess zijn het allemaal technologische platforms waardoor gelijkgezinden dichterbij elkaar kunnen komen. ‘Het platform is een optelsom van miljarden privémeninkjes, gezaghebbende gedachten en alles wat daar tussenin zit’. Hij vergelijkt dit wel met de telefoon. Daarbij vraag je ook niet ‘Hoe betrouwbaar is het telefoonnet?’ Je doelt dan hooguit op de kwaliteit van de verbinding, maar nooit op de inhoud. Van Ess is dan ook geneigd om een vraag als ‘hoe betrouwbaar is Twitter’ recalcitrant te beantwoorden met ‘Hoogst onbetrouwbaar, regelmatig is de site down’. Het platform bepaalt niet het gezag van de boodschap, maar de mensen die er gebruik van maken. En dat betekent dat hierbij dezelfde wetten gelden als altijd al voor professionele researchers hebben gegolden: ‘welke rol kan/mag de orale bron in mijn onderzoek spelen, met welk gezag spreekt hij of zij, waaraan wordt dat gezag ontleend et cetera?’.

Zoeken

We komen toch nog even terug op het zoeken, want real-time zoeken is nogal een hype geworden met bijna wekelijks aankondigingen van nieuwe zoekmachines of zoektools. Daarnaast hebben ook de grote zoekmachines (Google, Bing) de real-time hype omhelsd, met speciaal daarop gerichte functionaliteit en deelsystemen. We wilden graag weten of Van Ess ook de ervaring heeft dat die beide laatste erg incompleet zijn en veel en veel minder opleveren dan de echte gespecialiseerde real-time tools.

Van Ess: ‘Het real-time web bestaat vooral uit wat er in iemands leven, omgeving of in de wereld nu aan de hand is. De waan van de dag wordt in Bing en Google gemixt met encyclopedische informatie. Persoonlijk vind ik dat een ongelukkige combinatie.’

Zelf gebruikt Van Ess veel Twitters eigen geavanceerde zoekfunctie <http://search.twitter.com/advanced>, alsmede Icerocket Big Buzz.

Een ander probleem met zoeken kan zijn dat de nadruk van real-time zoektools, zoals de naam al zegt, vooral ligt op de meest recente berichten. Vaak zijn iets

oudere berichten zelfs al helemaal niet meer vindbaar met de standaard beschikbare tools. Voor die oudere tweets buit Van Ess een nadeel van de reguliere zoekmachines van Google en Bing uit, namelijk dat ze niet al te snel indexeren. Om daarin zijn zoekacties te beperken tot Twitter-berichten, gebruikt hij de zoeksyntax:

onderwerp inurl:gebruikersnaam site:twitter.com.

Zo kun je bijvoorbeeld met:
sociale media inurl:henkvaness site:twitter.com

zijn oude tweets over sociale media lezen, soms tot wel vijf maanden terug.

Een andere handig hulpmiddel dat hij gebruikt voor oudere berichten, is <http://snapbird.org>.

Daarnaast probeert hij ook actief suggesties aan te dragen voor het ontwikkelen van speciale nieuwe diensten. Een voorbeeld van zo’n dienst is <http://politwoops.nl> waar bewust – om welke reden dan ook – weer gewiste tweets van Nederlandse politici toch bewaard worden.

Bijblijven

Tot slot komt het gesprek nog even op het probleem hoe je – zelfs als informatiespecialist – op de hoogte kunt blijven van de nieuwe ontwikkelingen op dit snelle terrein van real-time web en social search.

Voor zichzelf vindt Van Ess Mashable en [Thenextweb.com](http://thenextweb.com) twee prima bronnen om bij te blijven. Maar dat zijn zulke gespecialiseerde innovatiegerichte blogs dat we die onze klanten – veelal geen informatiespecialisten – misschien beter niet kunnen aanraden. Voor die groep heeft Henk van Ess ook nog drie andere links in petto:

- > www.interactiveinsightsgroup.com/blog/1/socialmediabeginnersguide/basics/
- > www.slideshare.net/Berttimmermans/twitter-voor-beginners-2505322
- > www.slideshare.net/MartijnSnels/social-media-2199055.

Ook zonder Van Ess’ lezing al gehoord te hebben, mogen we na dit gesprek wel concluderen dat de professionele zoeker het real-time web zeker niet mag overslaan. <

Eric Sieverts is redactielid van InformatieProfessional.