

Het verborgen web

Dominique Peters

Internet is niet meer weg te denken als bron voor arbokennis en -informatie. Gebruikers en aanbieders van arboinformatie hebben de weg naar het web gevonden. Maar of zij elkaar daar ook daadwerkelijk treffen, is de vraag. Ook in arboland wreekt zich de paradox van internet: hoe meer informatie, des te moeilijker het vinden van het goede antwoord. Ook is nog weinig te merken van de interactiemogelijkheden die internet biedt. Kunnen arboprofessionals vinden wat zij zoeken en wat is de elektronische toekomstverwachting?

In de afgelopen 2 à 3 jaar heeft internet zich ontwikkeld tot een onmisbaar medium voor de arbo-professional. Wie werkt aan goede arbeidsomstandigheden kan niet zonder actuele kennis- en informatiebron. En ere wie ere toekomt, dat is het internet. Bijkomend voordeel is dat vrijwel alle informatie er gratis is. Of het nu gaat om de integrale tekst van de Arbowet, of een branche-specifiek overzicht van arborisico's met hun oplossingen. Ook het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) gebruikt het web. Onder het motto 'wat met publiek geld onderzocht is, moet ook publiek en gratis toegankelijk zijn', stelt het ministerie de afgelopen jaren steeds vaker de eis dat organisaties die in opdracht van het ministerie werken, hun (bestaande) informatie ontsluiten via het web.

De keerzijde van deze groeiende schat aan informatie is, dat de eindgebruiker steeds moeilijker precies vindt wat hij zoekt. Oefening baart kunst, maar op goed geluk zoeken naar arboinformatie is er niet meer bij. Algemene zoekmachines als Ilse, Alta Vista, Lycos, Yahoo en Google bieden wel soelaas, maar ook heel veel ruis. Zoeken met Alta-vista.com op het trefwoord 'Arbowet' bijvoorbeeld, geeft duizenden hits. Concurrent Google.com is een interessant alternatief, omdat deze zoekmachine zoekt op links van andere sites. Je vindt dus de meest 'gecipteerde' sites. Dit geeft tevens een idee van een van de belangrijkste criteria voor een goede site, de betrouwbaarheid.

Goed begin is halve werk

Om de gewenste informatie te vinden, is een goed startpunt belangrijk. Zoals de site van het Nederlands Focal Point: www.arbo.nl Vijftien geselecteerde deelnemers (overheid, sociale partners en onafhankelijke arbodeskundige organisaties en instellingen) leveren informatie aan. De site is zo een betrouwbaar en actueel filter in de wirwar van arboinformatie.

Wat deze site ook tot een goed startpunt maakt, is de breedte van de gepresenteerde onderwerpen. De bezoeker krijgt een goed beeld van bestaande arbocategorieën en gebruikte terminologie. Dit helpt weer bij het kiezen van de juiste trefwoorden op de elektronische snelweg door arboland.

'SZW eist dat rapporten gratis op internet komen'

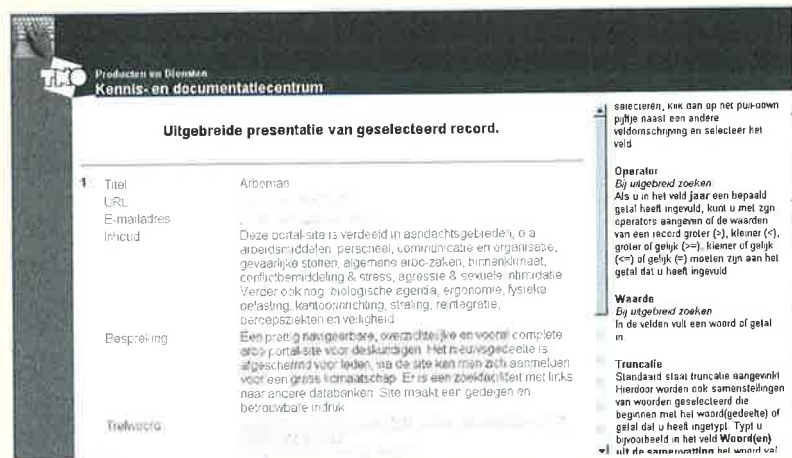
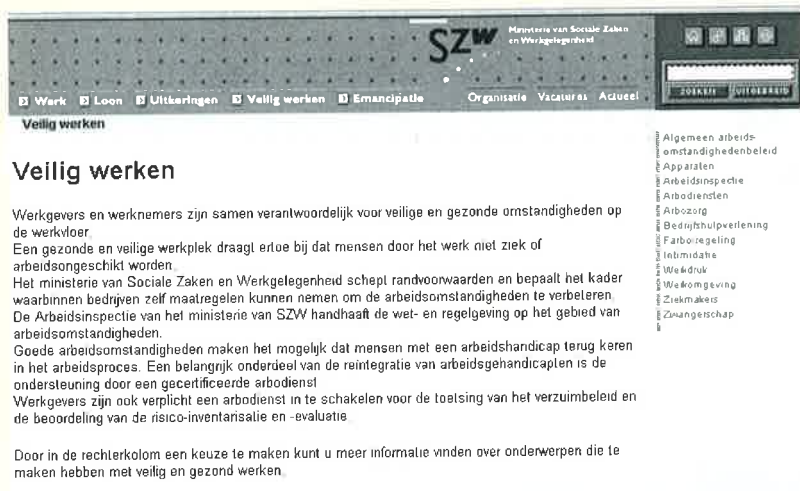
Een derde eigenschap van een goede start-site is de doordachte structuur. In dat opzicht zijn naast www.arbo.nl de sites van het ministerie van SZW (eind december 2001 geheel vernieuwd en nu bereikbaar via het vereenvoudigde adres www.szw.nl) en van FNV Bondgenoten (www.bondgenoten.fnv.nl) een

bezoek waard. Beide hebben een apart deel over arbeidsomstandigheden met achtergrondinformatie en toelichting. De sites zijn actueel en worden bijgehouden volgens een consequente redactieformule. Deze eigenschappen vormen de betrouwbaarheid van een site.

Verder is de zoekende arbodeskundige geholpen met zogenaamde themasites. Zij bieden een ingang naar specifieke informatie, bijvoorbeeld over RSI. Hiernaast steken steeds meer doelgroepsites de kop op. De Nederlandse Vereniging voor Veiligheidskunde NVVK (veiligheidskundigen) ging in september 2001 de elektronische snelweg op, de NVvA (arbeidshygiënist) was er al langer. Ook in 2001 kreeg de zorg en welzijnssector een kennissite in www.arbozw.nl. Het gevaar van al deze verschillende ingangen is een enorme versnippering. Sites als www.arbo.nl ontwikkelen zich daarom tot portals, betrouwbare wegwijzers naar gespecialiseerde informatie.

Zoeken is nog geen vinden

Maar al kún je zoeken en weet je wáár je moet beginnen, dan nog is er geen garantie dat je de gewenste informatie ook daadwerkelijk vindt. Neem de bibliotheek van het Kennis- en Documentatiecentrum (KDC) van TNO Arbeid. Het KDC is door het ministerie van SZW aangewezen als centraal informatiepunt op het gebied van arbeidsomstandigheden, verzuim en reïntegratie. Sinds twee jaar kan iedereen die een werkplek heeft met computer



van publicaties een belangrijke stap is op weg naar een volwassen gebruik van de elektronische mogelijkheden die het net biedt. Steeds meer publieke organisaties, zoals bijvoorbeeld het IWI (Inspectie Werk en Inkomen, voorheen CTSV) geven het KDC van TNO Arbeid toestemming hun elektronische bestanden volledig op het net te zetten. Dit heeft als groot voordeel dat de bezoeker in ieder geval direct (en gratis) de tekst kunt doorzoeken.

Aanbodgestuurd

Dat volledige teksten van onderzoeksrapporten op internet te vinden zijn, is dus een verbetering, maar garandeert nog geenszins het vinden van de gewenste informatie. Bovendien kost het lezen veel tijd. En het motto 'toegankelijk voor iedereen' is betrekkelijk, want het is de vraag of complete wetteksten wel voor iedereen leesbaar zijn.

Met andere woorden, de informatie op het net is nog steeds voornamelijk aanbodgericht. Als je een vraag hebt, zijn de middelen om het antwoord te vinden vaak nog primitief. En dat terwijl een vraaggestuurd aanbod technisch allang mogelijk is. De oplossing ligt in het bewerken van informatie. Grote bedrijven en informatie-aanbieders experimenteren al met zogenaamde expertsystemen. Oneerbiedig gezegd zijn dat programma's die met behulp van een geautomatiseerde vraag-en-antwoordprocedure de vrager helpen zijn weg te vinden in een informatiedatabank. Je toetst een vraag in en het systeem geeft antwoord of stelt een vervolgvraag die je dichter naar het antwoord leidt volgens een trechterprincipe. Maar dan nog blijft het stellen van de juiste vraag moeilijk.

Informatie is nog geen kennis

En heb je informatie, dan heb je nog geen kennis. Kennis is immers het product van informatie én ervaring, vaardigheden en attitude. En hoeveel informatie er ook op het internet te vinden is, er staat weinig kennis. Dat lijkt vreemd voor een medium dat volgens alle communicatiehandboeken interactiviteit als belangrijkste kenmerk heeft. Maar bekijk je de wordingsgeschiedenis van internet, dan zie je dat de interactieve fase nog gestalte moet krijgen. Net als een puber moest het web eerst body krijgen; pas dan is de mogelijkheid van één-op-één communicatie ten volle te benutten. Dat geldt ook voor de elektronische arbowereld. Je zou kunnen zeggen dat het volwassen worden van arbo op internet tot nu toe in drie fasen verloopt. De eerste fase was het veel infor-

>>

en internetaansluiting 24 uur per dag op elk gewenst moment on line de catalogus raadplegen van deze grootste verzameling boeken en tijdschriftartikelen op deze gebieden (www.arbo.nl/publicaties).

Stel, een bedrijfsarts heeft een vraag over ergonomie. Op basis van de on line gepresenteerde samenvatting lijkt het Handboek

voor Ergonomie hem verder te kunnen helpen. Hij leent het boek, krijgt het toegestuurd en moet vervolgens honderden pagina's doorworstelen om het antwoord op zijn vraag te vinden; als dat er al instaat. En bedrijfsartsen hebben al zo weinig tijd.

Het is duidelijk dat het beschikbaar stellen van de volledige inhoud ('full text')

matie beschikbaar maken via internet, de tweede fase is het beter ontsluiten hiervan en we staan nu aan de wieg van de derde fase: het benutten van de interactieve mogelijkheden. Deze drie fasen beschrijven niet meer en niet minder dan de weg van aanbodgericht naar vraaggericht, de weg van internet als massamedium naar haar werkelijke kracht, interactiviteit.

Horizontale kennisdeling

Niet dat er nog helemaal geen tekenen van interactiviteit zijn. De IAVM-discussielijst op arbo.nl bijvoorbeeld, begon al in 1993 en doet het goed. In deze permanente e-maildiscussie helpt de ene arboprofessional de andere in het onderwerp harde veiligheid. De bezoeker kan bovendien het archief doorzien, bijvoorbeeld om te zien wat er sinds 2001 over RSI is gezegd. De IAVM-discussielijst geldt als redelijk betrouwbaar. Dat is van belang, want het is misschien wel een voordeel dat je je vraag in één keer kunt voorleggen aan alle collega's in de hele wereld, maar hoe bepaal je of de antwoorden die je terugkrijgt betrouwbaar zijn?

Diezelfde zogenaamde horizontale kennisuitwisseling tussen gebruikers onderling, in tegenstelling tot 'top-down' van aanbieder naar gebruiker, is sinds kort ook ingezet bij het Netwerk Arbocoördinatoren. Naast de regelmatige bijeenkomsten en de nieuwsbrief om kennis uit te wisselen, hebben de leden van het Netwerk nu een eigen virtual community www.arboco.net. Een zogenaamde moderator kijkt mee (betrouwbaarheid) en helpt als bezoekers er bij moeilijke vragen niet uitkomen.

Een ander voorbeeld van horizontale kennisdeling is binnenkort de Instrumentendatabank van het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn, www.arbozw.nl. Bezoekers kunnen hier nu al instrumenten op het gebied van arbeidsomstandigheden, verzuim en reïntegratie vinden en bestellen. Maar vanaf eind maart kunnen zij ook on line hun ervaringen ermee beschrijven en hun oordeel erover geven.

Winst

Aanvankelijk zetten veel aanbieders van arboinformatie teksten op internet die ook al beschikbaar waren op andere sites. Het was een manier om erbij te horen, de boot niet te missen. Het leek er immers op dat er geld mee te verdienen was. Intussen begint het kaf zich van het koren te scheiden. Het onderhouden van een site vraagt een enorme inspanning, dus wie er niet serieus werk van maakt, valt af. Internet blijkt bovendien nauwelijks geld op te leveren, zodat ook

degenen afhaken die dachten rijk te worden van bijvoorbeeld advertentieverkoop.

De aanbieders die overblijven, hebben een

'Het stellen van "de juiste vraag" blijft moeilijk'

duidelijk doel. Denk aan de overheid die kennis die met publiek geld is verzameld, ook gratis en voor iedereen toegankelijk wil maken. Zij investeren in betrouwbare verspreiding. De volgende stap is het vervullen van de wens dat deze kennis ook benut wordt.

Dat wil niet zeggen dat het onmogelijk is zo rendabel te werken dat sites onderhoudbaar blijven. Het vraagt om een goed concept, anders dan het behangen van kennis en informatie met advertenties. Het is te verwachten dat succes de komende tijd voornamelijk zal liggen in besloten kring. Want het moge dan wel de vraag zijn wie de ideale kennis- en arboinformatieoverdracht bekostigt, het lijkt geen twijfel dat zowel

arbodeskundigen als andere personen die bij de materie betrokken zijn, zoals OR-leden en arbocoördinatoren, behoefte hebben aan precies de goede, betrouwbare en actuele informatie in weinig zoektijd. Dit betekent dat bedrijven via netwerken zoals intranetten, extranetten en besloten communities op internet, hun medewerkers van voldoende kennis en informatie kunnen voorzien en hen zoveel kunnen laten communiceren als nodig is om hun werk goed te doen. De kennis en ervaring die zo binnen bedrijven wordt opgedaan en vastgelegd, bijvoorbeeld met slimme zoekfuncties of expertsystemen, zal vroeger of later ook de weg vinden naar het openbare internet. Arbo op internet is op weg naar volwassenheid. Wie komt met de eerste arbozoekmachine? ■

drs. Dominique A. Peters
*Informatieadviseur TNO Arbeid,
Hoofddorp*

Arbo Informatie Bestanden en Arbowedwijzer

Sinds kort staan op www.arbo.nl (onder 'Zoeken') twee nieuwe instrumenten om arboinformatie te ontsluiten: Arbo Informatie Bestanden en de Arbowedwijzer.

Dankzij *Arbo Informatie Bestanden* zijn nu bibliotheken en databases met arboinformatie te vinden die je elektronisch kunt doorzoeken. Zoeken op trefwoord geeft namen van organisaties. Doorklikken levert een beschrijving van het betreffende database- of bibliotheekbestand. In totaal heeft het Kennis en Documentatiecentrum van TNO (KDC) ca. vijftig (universiteits)bibliotheken en databases van onder meer twee kenniscentra vindbaar gemaakt.

De arboprofessional had tot nu toe geen toelichtende wegwijzer, maar sinds kort maakt *Arbowedwijzer* de belangrijkste arbosites (websites met thema's arbeidsomstandigheden, verzuim en reïntegratie) toegankelijk. Geselecteerd op criteria als actualiteit, uniciteit en juiste links, zijn dat er nu 200, waarvan 168 Nederlandstalig. Op het openingsscherm kun je een trefwoord invullen. Is dat bijvoorbeeld RSI, dan verschijnen 24 namen van websites. Klik je op een site dan verschijnt een overzichtsscherm met informatie over de organisatie/instelling/aanbieder van de site, e-mailadres en directe link naar de betreffende site (URL). Maar ook een feitelijke beschrijving van en een inhoudelijk oordeel over wat er op de site te vinden is (zoals nieuws, discussieforum etc.) en andere trefwoorden die op de site van toepassing zijn. Ook zoeken op doelgroep is mogelijk. Dus de verzeke- ringsarts of arbeidshygiënist tovert zo een overzicht tevoorschijn van alle sites die voor hem of haar zijn gemaakt. Een zogenaamde spider scant de sites om de informatie actueel te houden. Arbowedwijzer wijst zo niet alleen de weg, maar zegt ook iets over de kwaliteit van de geboden arboinformatie.