

THE WISDOM OF CROWS

Hoe wijs is de massa? Is internet-encyclopedie Wikipedia bijvoorbeeld beter dan de Encyclopedia Britannica, zoals de 'internet community' ons graag wil doen geloven? Een ervaring uit de praktijk.

14

Bart van der Meij

Ja, u heeft de titel van dit artikel goed gelezen: het betreft geen typfout, maar een verwijzing naar het boek *The Wisdom of Crowds* van James Surowiecki (2004). Surowiecki gaat er van uit dat een menigte, waarbij de omvang kan variëren, oplossingen kan bedenken voor complexe problemen. Daarbij kan het gaan om groepen mensen die voor dat doel bij elkaar zijn gezet (bijvoorbeeld binnen een organisatie), maar het kan ook gaan om een menigte personen die niet bewust een groep vormen.

Wisdom of Wikipedia

In de media wordt internet-encyclopedie Wikipedia als één van de belangrijkste voorbeelden beschouwd van het werk van een slimme menigte. In Wikipedia kan in principe ieder-

een een artikel schrijven over een onderwerp. De gedachte is vervolgens dat de slimme menigte in staat is werk te corrigeren en aan te vullen, zodat uiteindelijk een encyclopedie ontstaat die, volgens onderzoek van het tijdschrift *Nature* uit 2005, nauwkeuriger is dan de gezaghebbende Encyclopedia Britannica.

In een bewerking van zijn essay *Digital Maoism* beschrijft internetpionier Jaron Lanier de moeite die hij heeft om in Wikipedia van het stempel 'filmregisseur' af te komen: telkens als hij het verwijdert, zet iemand die het beter weet het weer in het artikel. Hij stelt in zijn essay dat het collectief goed is in het oplossen van problemen die resultaten vereisen die aan de hand van onomstreden normen kunnen worden

beoordeeld, maar het slecht is wanneer smaak en oordeelkundigheid vereist zijn. Het resultaat is dat de menigte ook in staat kan zijn de verkeerde keuzes te maken (Lanier, 2007).

In een reactie op Lanier van journaliste Marie-José Klaver, waarin zij verschillende Nederlandse deskundigen aan het woord laat, is de conclusie genuanceerder: de deskundigen stellen dat kennissystemen als Wikipedia 'superieur' zijn in hun procedurele intelligentie, dat het inderdaad zo is dat de menigte niet altijd de juiste beslissing neemt, maar dat niets erop wijst dat andere geluiden niet gehoord worden (Klaver, 2007).

Een eigen experiment

Deze discussie volgend, vond ik het tijd worden voor een eigen Nederlands experiment. Kort na het verschijnen van de vorige IK stelde ik een tekst op voor de Nederlandstalige Wikipedia over *Persoonlijk Kennismanagement*. In eerste instantie bestond de tekst uit een wild bij elkaar verzamelde hoeveelheid tekst, die samengevoegd was tot één artikel, inclusief externe links en bronvermelding. Mijn idee was dat de wijsheid van de menigte aanvullingen zou geven op structuur, procedures, maar vooral op de inhoud, zodat in gezamenlijkheid tot een relevant en juist artikel zou worden gekomen. Deceptie! De eerste reactie die ik kreeg was een melding op de pagina dat het stuk reclametekst bevatte. Ik begreep deze melding niet en in mijn onervarenheid besloot ik de melding te verwijderen en zelfstandig aan het artikel verder te werken. (Persoonlijk Kennismanagement, 2007).

Een dag later stond dezelfde melding in de tekst, met de opmerking deze niet te verwijderen. Een andere gebruiker van Wikipedia had de code van deze melding opnieuw toegevoegd. Teleurgesteld besloot ik het gesprek aan te gaan met deze gebruiker op zijn eigen pagina. Er volgde een korte discussie over de stijl van de tekst, die volgens hem te wervend was. Ik kon daar niets over ontdekken en kreeg daarin bijval van een andere gebruiker.

Vervolgens werd de pagina door hem afgekeurd op afwijking van de conventies in Wikipedia, maar hoe ik ook probeerde duidelijk te maken dat ik aanwijzingen of suggesties nodig had, er volgden slechts verwijzingen naar nog meer pagina's met conventies in de handleiding van de encyclopedie. Ik

wilde zo graag, smeekte haast om een inhoudelijke bijdrage, zelfs een redactionele bijdrage was in dit stadium al zeer welkom geweest!

Een volgende geïnteresseerde meldde zich in de discussie en gaf een aantal bruikbare suggesties over de tekst en hoe deze te wijzigen. Tot dusver nog altijd een stijl-issue. Inmiddels werd door de oorspronkelijke criticaster zelfs gesuggereerd dat ik in de discussie dreigende taal zou hebben gebruikt, een 'doodzonde' in de community. Gelukkig kon ik door zijn verwijzingen naar de conventies zelf ontdekken dat zijn suggesties daarover onjuist waren.

Ondertussen schreef en redigeerde ik het artikel verder, tot mijn bronnen en inspiratie op waren. Nog altijd had niemand een inhoudelijke bijdrage geleverd. Juist toen ik de moed in de discussie opgaf en overwoog het artikel voorlopig terug te trekken, werd de melding verwijderd. Met een paar redactionele wijzingen vond mijn criticaster dat de pagina voldoende aan de eisen van Wikipedia voldeed. Hij trok zijn melding in en liet de eindbeoordeling over aan de redactie van Wikipedia. Op het moment van schrijven bestaat de pagina nog steeds. Nog steeds zijn er geen inhoudelijke aanvullingen gekomen.

Crows

Natuurlijk valt op basis van deze ene ervaring geen wetenschappelijke conclusie te trekken. Ik kan wel stellen dat de wijsheid van de menigte mij tot dusver tegenvalt. Iemand vertelde mij ooit dat veel zogenaamd wijze meesters eigenlijk 'gezel plus' zijn. Ze weten veel van de procedures en hoe je producten maakt, maar een meester moet in staat zijn om zijn wijsheid over te brengen en kunnen leren van de reacties van zijn leerling. In mijn experiment ben ik vooral geconfronteerd met proceduretjagers, die zelfs niet wilden horen – ook niet na aandringen – dat inhoudelijke hulp gewenst was. De roep werd zelfs verward met bedreiging, hoever kun je langs elkaar heen communiceren?

De kraaien op de tak, die zitten te wachten op een prooi om in te pikken, hebben niet geholpen met een verbetering van de kwaliteit van de encyclopedie. Zij schrikken eerder nieuwe gebruikers af om zielenroerselen bloot te geven op het web. Hoewel, zou mijn volhardendheid om tot een goedge-

keurd artikel te komen, niet gevoed zijn door het verstoppertje van mijn criticaster achter conventies, zonder zelf een bijdrage te leveren? De superieure *procedures* van Wikipedia zijn voor mij bewezen, de *intelligentie* van het systeem moet nog blijken. U bent uitgenodigd tot het doen van een relevante, inhoudelijke bijdrage! **IK**

Referenties

- Surowiecki, James (2004). *The Wisdom of Crowds: Why the Many Are Smarter Than the Few and How Collective Wisdom Shapes Business, Economies, Societies and Nations*. Doubleday.
- Lanier, Jason (2007). Vermijd het dwaze collectivisme van internet: tegen het digitale maoïsme. In: NRC Handelsblad, 6 januari 2007.
- Klaver, Marie-José (2007). Digitale eenheidsworst: Gaat de individuele smaak door web 2.0 verloren?
- Persoonlijk Kennismanagement (2007). http://nl.wikipedia.org/wiki/Persoonlijk_Kennismanagement

Drs. Bart van der Meij is management consultant bij Ordina Public Management Consulting - bart.van.der.meij@ordina.nl
