

Internetnut: ervaringen van een webmaster

Wouter Stol

Internet heeft direct en indirect betekenis voor de politie. Direct, omdat de politie het zelf kan gebruiken voor haar werk. Indirect, omdat internet kan leiden tot veranderingen in de samenleving waar de politie niet aan kan voorbij gaan. Dit artikel betreft vooral het eerste en is gebaseerd op ervaringen met het opzetten en onderhouden van een site op internet: The Dutch Police Pages. Het doel van dit artikel is om van gedachten te wisselen over wat het met zich meebrengt om een eigen site te hebben en over wat internetgebruik de politie mogelijk oplevert.

<p>Internet: elektronisch netwerk met folders voor beeldschermgebruik. Pagina: één folder op het internet. Site: verzameling pagina's van één informatie-aanbieder. Homepage: de hoofd- of startpagina van een site. Webmaster: degene die een site beheert en als contactpersoon optreedt. Updaten: nieuwe informatie toevoegen aan een site. Link: softwarematige verbinding tussen pagina's. Surfen: aanklikken van links en zo steeds een andere pagina oproepen. E-mail: post via een elektronisch netwerk.</p>
--

Illustratie 1: klein internet-woordenboek.

Deze tekst staat ook op internet. Zo kan men een persoonlijk experiment uitvoeren: door de tekst ook op internet te zien, kan men de (on)mogelijkheden van de twee media vergelijken. Een verschil tussen beide is dat de woorden die hier tussen "<>" staan, op het net voorzien zijn van links. Door deze aan te klikken krijgt men (surf je naar) de site waarop achtergrondinformatie staat. Het adres is: "<http://www.worldaccess.nl/~wstol/dppinfo.htm>". Ook te vinden via de Dutch Police Pages ("<http://www.worldaccess.nl/~wstol/police.htm>").

Inleiding

Medio 1996 zette ik mijn eerste stappen op internet en ging op zoek naar politiepagina's. Dat was maar korte tijd leuk want zonder doel informatie ophalen wordt al snel een lege bezigheid. Automatisering gaat immers niet om het gebruiken van het middel maar om een zinnige toepassing. Het leek mij voor de hand liggen dat de politie het internet in ieder geval zou gaan gebruiken als informatiebron ('iets van het net halen') en als middel om met anderen in contact te komen, bijvoorbeeld om vakinformatie uit te wisselen ('e-mailen'). De kunst is daarbij om te vinden wat je zoekt. Dat is niet nieuw. Of je nu iets wilt weten over <graffiti>, <xtc-pillen> of <misdaadstatistieken>, steeds is de eerste vraag waar of bij wie je een antwoord vindt. Je kan een boekwerk openslaan, een collega aanschieten en sinds enige tijd ook surfen op internet.

<In-pact> wil de politie helpen bij het oplossen van informatievraagstukken. Dus wil In-pact <de Nederlandse regiokorpsen> ook internet helpen benutten. Met dat doel zette ik eind oktober de Dutch Police Pages op het net. Later merkte ik dat ik vanaf dat moment webmaster was geworden.

Doel en positie van de DPP-site

Een internetsite is een poging informatie over te brengen met een bepaald doel. Wie een site begint, start dus met de vraag: 'bij wie wil ik iets bereiken en welke informatie moet ik dus aanbieden?'. De DPP-site moet politiemensen tot steun zijn bij het vinden van politie-relevante informatie op het net. Op hoofdlijnen moet de site hen helpen informatie over bepaalde onderwerpen op het internet te vinden en om in contact te komen met andere politie-instanties. De informatie op de DPP-site bestaat daarom uit overzichten van internetadressen, geordend naar voor de politie relevante thema's, zoals <crime prevention> en <police services in Germany>. De DPP-site is als het ware de blauwe gids op internet: een naslagwerk met doorverwijfsfunctie.

De DPP-site is primair gemaakt voor politiemensen in Nederland maar toch is de site in het Engels. Daarvoor is gekozen omdat het principe van internet is dat landsgrenzen vervagen. Als je informatie zoekt over een onderwerp doet het er niet zoveel toe uit welk land een antwoord komt. Ook is internet een medium voor communicatie en daarvoor zijn minstens twee partijen nodig. Gezien in internet-perspectief sluiten we ons af voor veel collega's als we ons zouden beperken tot de Nederlandse taal. De voertaal op internet is Engels. Het is natuurlijk mogelijk om naast de Engelstalige een Nederlandstalige versie van de DPP te maken, zodat de gebruiker kan kiezen. Zo'n dubbele uitvoering betekent echter een twee maal zo grote onderhoudsinspanning omdat elke wijziging dan in beide versies moet worden aangebracht. Daarom is er voor gekozen om voorlopig geen Nederlandstalige versie te maken.

De site is weliswaar bedoeld voor politiemensen, toch kan en mag iedereen er gebruik van maken, ook degenen die de politie kritisch volgen, zoals <bureau Jansen en Janssen>. De site bevat een overzicht van politie-relevante informatie op het internet. Dat is openbare informatie en dus is er vanuit informatie-beveiligingsoogpunt geen reden de DPP af te schermen. Een andere overweging is van bedrijfseconomische aard. De site wordt gemaakt voor de politie en op kosten van de politie. Het is geen service voor burgers en particuliere bedrijven maar voor politiekorpsen. De vraag is of toch iedereen deze service vrij mag gebruiken. Op dit moment is dat dus wel het geval. Wat mij betreft zou dit pas heroverwogen hoeven worden als internet een rol van betekenis gaat spelen in de samenleving.

Ervaringen met onderhoud

Om maar direct met de deur in huis te vallen: het is geen kunst te starten met een web-site. En aangezien eigenlijk alle internet-gebruikers pionieren, kan men zich ook gerust een eenvoudige start veroorloven. Maar hoe men ook start, wel moet men zich van meet af aan zorgen maken over de continuïteit van wat men in gang zet. Al voordat de pagina op het net staat, dient het onderhoud geregeld te zijn. Wie bijvoorbeeld een stagiaire een pagina laat ontwerpen en starten, begint wellicht met een aardig (en goedkoop) product maar staat na korte tijd voor continueitsproblemen.

Er is een groot verschil tussen pagina's met statische informatie en pagina's met dynamische informatie. Wie een rapport op het internet zet, zoals het <rapport van de Enquêtecommissie Opsporingsmethoden>, kan dat zonder problemen een half jaar of langer laten staan. Hetzelfde geldt voor <preventietips>. Maar een complete site met statische informatie komt niet veel voor. Wie bezoekers wil boeien, kan zich dat niet veroorloven. Een goede site wordt geregeld door de webmaster ververs, ook al kunnen sommige pagina's van een site wel langere tijd hetzelfde blijven. Een site die al een maand niet is gewijzigd, is weinig inspirerend. Een site waaraan een paar maanden niet is gewerkt, is ronduit belegen. Kennelijk heeft die webmaster of organisatie weinig te bieden. Dat is dus anti-reclame en kan beter van het net.

De DPP-site biedt politiemensen nieuws over politie-relevante informatie op het internet. Internet is voortdurend in beweging en dus is de DPP-site onderhoudsgevoelig. Het streven is dan ook de site minstens wekelijks te updaten.

Voor het onderhoud zijn vier taken van belang: zorg voor de inhoud van de informatie (redactie), wijzigen van de pagina's (productbeheer), behandelen van e-mail (relatiebeheer) en onderhoud van

de computer waarop de pagina's staan (technisch beheer). Deze vier kunnen worden gecombineerd maar ze kunnen ook worden gescheiden. Voor de DPP-site ligt het technisch beheer bij de internet-provider, de andere taken doet In-pact zelf. Daarvoor is een team van vier mensen. Het zoeken naar nieuwe informatie op het internet is een taak van alle vier; één persoon verwerkt de nieuwe informatie op de pagina's en behandelt de e-mail. In totaal vraagt het bijhouden van de DPP-site zo'n twee dagen per week. Hierbij moet worden opgemerkt dat we diverse keren steun van collega's hebben gehad. Er heerst een bemoedigende solidariteit onder de internetpioniers: Bert van Montfort van het korps Limburg-Zuid e-mailde waardevolle voorbeelden voor de pagina-opmaak; Abram Hoebé van de CRI en Frans-Jan Mulschlegel van Europol stelden hun verzameling politie-relevante webadressen ter beschikking.

Evaluatie van de site

De DPP-site is een project van begin tot eind 1997. Het kost politiegeld dus moet het voor de politie wel de moeite waard blijken. Daarom wordt de site gevalueerd (zoals hoort bij elk automatiseringsproject). Het DPP-team doet dat als volgt. Ten eerste houden we het <aantal bezoekers> bij. Daarvoor is een 'telltje' aan de site toegevoegd. Ten tweede letten we op de inhoudelijke reacties die we krijgen, via e-mail of langs andere weg. Ten derde zullen we deze zomer een enquête onder de gebruikers houden. Die vragenlijst wordt dan op de site gezet, zodat bezoekers direct kunnen reageren.

Met het aantal bezoekers dat een site trekt, wordt nogal eens geschermd. Veel bezoek duidt op een populair product. Een site die veel bezoek trekt, is bovendien interessant voor commerciële reclame en dat kan geld opleveren. Er wordt dus door webmasters vaak van alles aan gedaan het aantal bezoekers op te stuwen. Soms meldt een webmaster dat zijn of haar site de eerste maand al direct 25.000, 100.000 of nog meer bezoekers trok. Van nog weer een andere orde is melding dat de site van <Buckinham Palace> in de eerste twee maanden 12.000.000 maal werd bezocht. Dergelijke berichten zijn wellicht een goede PR, want het trekt de aandacht, maar veel belangrijker is of bezoekers terugkomen. Zeker voor de DPP-site geldt dat een vaste groep trouwe gebruikers belangrijker is dan veel passanten. Onze primaire doelgroep is immers niet zo heel groot. De site biedt bovendien geen spannend vermaak of spektakel: het is een serieuze blauwe gids. Deze is inmiddels wel uitgegroeid tot de grootste politie-index in Europa.

Vanaf de start eind oktober 1996 tot half mei 1997 is de DPP-site 3.250 maal bezocht. Dat is een gemiddeld aantal bezoekers van 500 per maand. De bezoekfrequentie was de eerste periode lager en is gaandeweg toegenomen. Cijfers zeggen niet veel zonder vergelijk. Illustratie 2 is het resultaat van een surftocht op zoek naar sites waarop is aangegeven hoe vaak deze is bezocht. De DPP-site neemt in dat overzicht een middenpositie in.

<Police Officers Internet Directory> (USA)	476.200
<Politie Singapore>	2.100
<Politie Zuid Afrika> (inofficieel)	1.400
<Openbaar Ministerie>	1.200
<Nationaal Brandweer Documentatie Centrum>	1.200
<Politie Brabant Noord>	870
<Politie Svebølle> (DK)	680
<Politie Düsseldorf> (D)	500
<Dutch Police Pages>	500
<Homepage Politie Duitsland> (inofficieel)	290
<Politie Lancashire> (GB)	290
<Bureau Jansen en Janssen>	130
<IPA Afdeling Nederland>	80
<Spoorwegpolitie>	60
<Nederlandse Politie Bond>	50
<Politie Bindal> (N)	30

Illustratie 2: bezoekersaantallen per maand, volgens eigen opgave in mei 1997.

Meer dan een impressie is dit niet. De selectie is willekeurig en de meeste webmasters vermelden geen bezoekersaantallen op hun pagina. Belangrijker dan getallen is natuurlijk wat de site de gebruiker oplevert. Is een blauwe internetgids voor de politie nuttig? Heeft de politie überhaupt iets te zoeken op internet? In-pact zal aan die vraag de komende maanden aandacht besteden. Op deze plek wil ik alvast, na zo'n 200 uur surfen, enkele persoonlijke indrukken en opvattingen geven.

Persoonlijke indrukken

Toen ik met surfen begon, voorjaar 1996, was internet voor mij nieuw en zat dus vol verrassingen. Dat was leuk. Zo heb ik diverse keren achtereen het <weerstation van Tromsø> bezocht, waar de weergegevens per minuut actueel werden bijgehouden. Ik kon als het ware vanuit mijn kamer even kijken op de thermometer ver boven de poolcirkel in <Noorwegen>. Ik had natuurlijk ook gewoon de plaatselijke VVV (of desnoods ieder ander) kunnen bellen met de vraag om even op de thermometer te kijken. Ik bedoel maar: de mogelijkheid is niet nieuw, maar de weg waarlangs. Waarom kijk dan nu wel, en belde ik vroeger niet? Ik kijk nu wel om twee redenen. Ten eerste is het gewoon leuk om te zien dat (ik) het technisch allemaal kan. Ten tweede is het een deel van de voorpret van de vakantie. En om twee redenen belde ik vroeger niet. Ten derde: wie valt er nu de VVV lastig met zo'n vraag? Ten vierde: wie spendeert daaraan een internationaal telefoongesprek terwijl de weerkaart enige uren later ook in de krant staat? Overigens heb ik vervolgens mijn rugzak ingepakt op basis van ervaring en mijn paklijst van de voorgaande jaren; daarvoor was het actuele weerbericht dus van geen waarde. Soms denk ik dat er parallellen zijn tussen deze ervaringen en politieautomatisering...

In de eerste maanden maakte ik via e-mail veel nieuwe contacten. Ik nam deel aan politie-discussiegroepen en correspondeerde met mensen van voor mij interessante organisaties in binnen- en buitenland. Ook dat kon vroeger ook maar ik deed het niet. Verreweg de belangrijkste reden daarvoor is dat corresponderen per brief is gebonden aan tal van vereisten en conventies. Een brief stuur je niet zomaar en ook niet zonder goede aanleiding, anders val je mensen immers onnodig lastig. E-mailen is een informele manier van communiceren. Wie begint met 'Dear Sir, Madam' is een internetnitwit. Je valt gewoon met de deur in huis ('Hello Bill') en stelt direct je vraag of maakt je opmerking.

Inmiddels ben ik selectiever geworden met surfen en het leggen van contacten. Ik deed het niet

voor de tijdspassing, maar voor mijn werk. Dan kost zomaar rondneuzen en contacten leggen veel tijd en levert weinig op. Het is als met alle informatievoorziening: voordat je het gebruikt moet je weten wat je wil weten. Pas dan kan je immers een antwoord vinden. En zo geldt ook: voordat je voor je werk contacten legt moet je weten wat je daarmee wil. Kortom, wie internet functioneel wil gebruiken, moet doelgericht en selectief te werk gaan.

Discussie

De politie kan niet om internet heen. Een leerperiode is dan ook nodig en het is goed het medium te (ver)kennen. Verschillende voorlopers bij de politie zijn daar ook al mee bezig. De DPP-site is slechts één voorbeeld daarvan. Tegelijk met dit pionieren is het ook tijd om te overdenken wat internet betekent voor de politie. Het lijkt me daarom goed geen afwachtende houding aan te nemen maar ervaringen op te doen en met elkaar te ontdekken wat de (on)mogelijkheden zijn.

Het lijkt me echter ook weer niet de bedoeling dat steeds meer politiemensen achter beeldschermen gaan zitten om maar zoveel mogelijk informatie te verzamelen. De politietaak is niet computers gebruiken maar de samenleving helpen problemen op te lossen op het gebied van orde en veiligheid, en dat op integere wijze. Belangrijk is dus vast te stellen wat het effect van deze nieuwe technologie is op het probleemoplossend vermogen van de politie en het karakter van politiewerk.

We moeten ons niet laten meeslepen door enthousiaste verhalen en indrukwekkende demonstraties van wat allemaal kan. We zouden in een oude valkuil trappen. Het gaat namelijk niet om wat *kan*: het gaat om wat politiemensen uiteindelijk *doen* met de mogelijkheden die hen ter beschikking staan en om de *aard* van de politiezorg. Ingebruikname van internet moet daarom vergezeld gaan van een evaluatieplan dat er op gericht is op die twee punten concrete gevolgen van internetgebruik zichtbaar te maken.

Wanneer duidelijk wordt of internet voor de politie meerwaarde heeft en zo ja, waarin die meerwaarde precies ligt, dan kunnen we daaruit ook concluderen hoe het verder moet met de DPP-site. Immers, als internet weinig meerwaarde heeft, is een blauwe gids voor internet ook niet zinvol. Als internet wel meerwaarde heeft, moet die gids vooral verwijzen naar de sites die het meest bijdragen.