

DE mening VAN Gert JAN Hofstede: GASTREDACTEUR ICT en CULTUUR

Wat is de link tussen vervoerssysteem en klimaat? Rare vraag. Om een antwoord te vinden moet je eerst weten wat voor verkeer er plaatsvindt: Fietsen? Sleden? Auto's? Vliegtuigen? Welke verkeersdruk? En zo voorts.

Zo is het ook met ICT en cultuur: De link is indirect. Om te praten over de link moet je eerst weten wat voor sociaal verkeer er plaats vindt. Over welke instituties hebben we het, en welke praktijken binnen die instituties? Cultuur bepaalt namelijk de *sociale spelregels* van die praktijken in die instituties, terwijl ICT er *randvoorwaarden* aan stelt.

Wolf Knab en Frans Rip hebben een erg lezenswaardig en leuk nummer samengesteld. Wat staat er allemaal in en hoe kijk ik daar tegen aan?

In hun inleiding 'De interactie tussen ICT en cultuur' gaan Frans en Wolf kort door de bocht om ICT en cultuur aan elkaar te plakken; maar dat schiet wel lekker op.

Yolande Holthuijzen vertelt het spannende verhaal van World Science Services. Voor mijn gevoel heeft dit vooral te maken met gebrek aan klantgerichtheid en zelfstandigheid en met verschillende belangen bij verschillende partners. Een belangenverschil is nog geen cultuurverschil, maar kan evengoed tot veel ellende leiden.

Iets soortgelijks speelt in het stuk van John Arkes dat green City Wageningen beschrijft en dat ik ook met rode oortjes heb gelezen. Het gaat om kortzichtigheid, gebrek aan klantgerichtheid en eigenbelang. Geen cultuurverhaal, al gebruikt Arkes dat woord wel.

Frans Rip geeft een beschrijving van de MSc Geo-Information Systems waarin ik wel iets herken, als een van de docenten. Wageningen is veel internationaler dan andere universiteiten in ons land en dat biedt uitstekende mogelijkheden om te leren hoe verschillend culturen zijn.

Ook in 'cultuur' bij Website ontwikkeling' wordt het woord cultuur vooral gebruikt als een verzamelbak voor 'softe' factoren. Dat omvat nadrukkelijk ook drijfveren en persoonlijkheden van klanten – en dat zou ik geen cultuur noemen. In 'verkeerde verwachtingen' heeft Wolf Knab het wel over cultuur, en wel over de buitenste schil van de ui uit de inleiding: verschillen in praktijken. Ook het stuk over het Ontwerp informatie Systeem van Frans Rip gaat over cultuur, namelijk over de symbolische waarde die de doelgroep toe-kende aan werken met computers die blijkbaar botste met

hun opvattingen over creativiteit. Net als bij World Science Services en GCW heeft men hier gezondigd tegen *early and continual user testing*.

Het stukje van Frans Rip over Wikipedia laat heel duidelijk de culturele achtergronden zien van Web-idealisten: we zijn allemaal gelijk (kleine machtafstand), ieders eigen mening telt (individualisme), en alles mag er in (geringe onzekerheidsvermijding). In dit beeld passen de landen waar het Web het meest wordt gebruikt, nl de Anglo wereld, Scandinavië en Nederland.

Arnold Bregt laat zien hoe een dogmatisch individualistische houding mensen in de problemen kan brengen. Zelfstandige keuze is een cultureel dogma in de westerse culturen; maar in feite blijven wij groepsdieren. Uit vrije keuze lopen we elkaar achterna terwijl we roepen hoe origineel we zijn.

Eerder in dit stukje zei ik: *ICT maakt nieuwe manieren mogelijk om het sociale spel te spelen volgens de regels van je cultuur*. Ont-houd dat maar. Je ziet dit bijvoorbeeld in het stuk van Wicherson en Vullings. Het stuk praat niet over cultuur. Maar cultuur is wel impliciet aanwezig. De auteurs gaan uit van de zelfstandigheid (kleine machtafstand) en met name ook van de goede trouw van de PD-inspecteurs, en dit laatste is een cultureel feminiene houding. Amerikanen die over dit onderwerp schreven zouden zich vanuit hun masculiene cultuur ongetwijfeld druk maken over het voorkomen van fraude – denk je maar eens in wat ze met zo'n PDA zouden kunnen doen in een Bond-film: terroristen kweken *killer bugs* die maïs aanvreten en zo de maïs aanzetten tot het produceren van dodelijke stoffen.

Tot slot nog dit: In weinig landen zou de redactie van een VIAS-achtig tijdschrift op het idee komen om zich druk te maken over zoiets vaags als cultuur. Zelfs Frans en Wolf laten zich hier van hun feminiene kant zien!

Gert Jan Hofstede

N.B. Wie nog meer wil weten over cultuur leze: Hofstede, Geert & Hofstede, Gert Jan (2005). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. Third Millennium Edition. New York: McGraw-Hill. ISBN 0-07-143959-5. In het Nederlands verschijnt dit boek binnenkort bij Contact als *Allemaal Andersdenkenden* 2e druk.