

# Verhelderen van de informatieomgeving voor 'Information Operations' door 'Systemic Analysis'

Elke activiteit van een krijgsmacht geeft tijdens een missie informatie af die invloed kan hebben op het gedrag van de lokale bevolking. Het is dan ook noodzakelijk om voorafgaand aan de missie zo veel mogelijk kennis te verwerven over de wijze waarop deze beïnvloeding plaatsvindt, zodat dit kan worden meegenomen bij de planning van communicatieactiviteiten van *Information Operations*. Wij beogen met dit artikel een bijdrage te leveren aan deze kennis. Daarbij gebruiken we enkele theorieën uit de sociale wetenschappen en illustreren de analysetechniek *Systemic Analysis*<sup>1</sup> aan de hand van ervaringen die zijn opgedaan tijdens de Geïntegreerde Politietrainingsmissie in Kunduz.

Dr. E. Broos en ELNT M. Sissingh MSc. \*

**N**a het publiekelijk bekend worden van een mogelijke koranverbranding op de Amerikaanse legerbasis Bagram in februari 2012 was de houding van de Afghaanse bevolking ten opzichte van *International Security Assistance Force* (ISAF) stevig bekoeld.<sup>2</sup> Er waren geweldadige protesten door het hele land. Imams deden opruiende uitspraken en lokale Afghaanse media uitten zich negatief.

Vanwege deze onlusten leek het voor de Geïntegreerde Politietrainingsmissie (GPM) onmogelijk om haar dagelijkse trainingsactiviteiten voort te zetten.

## Media-effect

Dit voorval illustreert dat communicatie via de media een missie aanzienlijk kan beïnvloeden. In een mondiale wereld zijn communicatiemiddelen als sociale media, internet en mobiele technologie belangrijk bij het bereiken van effecten in een missie. Maar ook lokale media zoals radio, kranten en moskeeën kunnen een rol spelen. Deze informatiesystemen kunnen een militaire activiteit (of de militaire aanwezigheid) uitvergroten, zodat deze buitenproportionele effecten krijgen. Zo kan een 's nachts overvliegende helikopter tijdens een gebedsdienst in de moskee uitgelegd worden

\* E. Broos is als universitair docent gedragswetenschappen verbonden aan de Nederlandse Defensie Academie en coördineert onder meer het vak 'Information Operations' aan de Faculteit Militaire Wetenschappen. M. Sissingh is werkzaam als 'Human Terrain Analyst' (HTA) bij het 106 Inlichtingen Eskadron. Als HTA is hij verantwoordelijk voor het in kaart brengen van dreigingen en mogelijkheden die voortkomen uit de civiele omgeving. Hij is uitgezonden naar Kunduz van november 2011 tot mei 2012.

1 'Systemic Analysis' is een verzamelnaam voor een aantal methoden en technieken waarmee verschillende aspecten van de informatieomgeving in kaart kunnen worden gebracht.

2 [www.nrc.nl/nieuws/2012/02/22](http://www.nrc.nl/nieuws/2012/02/22).



Een zogeheten keyleader-gesprek tussen een Nederlandse trainer en een lokale politiecommandant

als een *Targeting Operation*, waardoor burgers in paniek raken en een negatief beeld krijgen van ISAF.

Elke activiteit van een krijgsmacht kan de perceptie en het gedrag van individuen beïnvloeden. Daarom is het belangrijk om hierbij zo min mogelijk aan het toeval over te laten. Met handelingen, gesproken informatie en/of beeldmateriaal moet zo veel mogelijk dezelfde boodschap worden ondersteund. Communicatie is zo het domein dat alle vormen van slagkracht verbindt.

#### Opzet artikel

Het doel van dit artikel is om een bijdrage te leveren aan de kennis over het verkrijgen van een beter inzicht in de 'informatieomgeving ten behoeve van beïnvloeding' (IOI) vanuit het perspectief van een *Human Terrain* analist. Daarvoor illustreren we het gebruik van enkele theorieën uit de sociale wetenschappen en passen deze door Systemic Analysis toe in de context van de Geïntegreerde Politietrainingsmissie in Kunduz.

Hierna bespreken we de complexiteit van de informatieomgeving en het belang van samen-

werking om de informatieomgeving in een uitzendgebied zo volledig mogelijk in kaart te kunnen brengen, onder meer door Systemic Analysis. Vervolgens geven we een praktijkvoorbeeld om te illustreren hoe theorieën uit de sociale wetenschappen het zicht op de informatieomgeving kunnen verbeteren. In het laatste gedeelte bespreken we een aantal overwegingen bij het analyseren van de IOI.

### De informatieomgeving

Om het gewenste gedrag bij de lokale bevolking, overheidsvertegenwoordigers, tegenstanders en andere sleutelfiguren te bewerkstelligen, is het essentieel dat de juiste informatie wordt uitgezonden. Daarvoor moet diepgaande kennis worden verworven over de omgeving waarin die communicatie plaatsvindt. Deze omgeving noemt men 'informatieomgeving'.

De NAVO hanteert het begrip *Information Operations* (InfoOps) voor de analyse van de informatieomgeving en voor het plannen, evalueren en integreren van concrete communicatie-activiteiten. Deze activiteiten dienen de perceptie en het begrip van bepaalde lokale bevolkingsgroepen te beïnvloeden en zo de missiedoelstelling te ondersteunen.<sup>3</sup> Kort gezegd moet het optreden in overeenstemming worden gebracht met de uitspraken die erover worden gedaan. Oftewel: 'Close the say – do gap'.<sup>4</sup>

In de huidige operationele praktijk wordt het verzamelen en analyseren van gegevens over de informatieomgeving uitgevoerd door de Human Terrain analisten van het *Joint ISTAR Commando*, de CIMIC-analisten en de PSYOPS-doelgroepanalisten. De analisten gebruiken informatie over groepen, personen en activiteiten om percepties van lokale groepen en personen te verhelderen en vervolgens te bepalen wat dit zou kunnen betekenen voor hun gedrag. Om de hoeveelheid informatie die voorhanden is overzichtelijk te houden, worden effectieve filters en analysemethoden steeds belangrijker.

In Kunduz is gebleken dat een gebrek aan betrouwbare en valide informatie over de in-

3 MC422-4 NATO Information Operations Policy (2012).

4 PO-0141, NATO Strategic Communications Policy (2009).

formatieomgeving de missie kan belemmeren. Zoals gezegd maakte de koranverbranding het onmogelijk voor ISAF om zijn dagelijkse trainingsactiviteiten te continueren. De belangrijkste onzekerheden waren hoe lang de emoties zouden aanhouden, in hoeverre ze breed gedragen werden en wat ISAF eraan kon doen om de situatie te verbeteren.

Deze onzekerheden bleken lastig te duiden vanwege de uiteenlopende opvattingen van lokale contacten. Zo gaf de ene politiecommandant aan dat het wel meeviel met de emoties van de bevolking, terwijl een andere adviseerde om de training een aantal weken op te schorten. Ook van de lokale tolken kwam geen eenduidig advies. Enkelen gaven aan dat de situatie zeer ernstig was en dat zij gevaar liepen vanwege hun werk voor ISAF, terwijl anderen het liefst zo snel mogelijk weer aan het werk wilden.

Waarom kregen we zulke verschillende adviezen? Hoe kwam het dat de betrokkenen zulke uiteenlopende percepties hadden? Is hier wellicht een culturele verklaring in het spel, bijvoorbeeld dat individuele Afghanen de opstand van hun landgenoten ongestraft vonden en meenden tegenwicht te moeten bieden? Of is het mogelijk dat de betrokkenen zelf ook wrok koesterden richting ISAF en daarom gekleurde adviezen gaven?

De koranverbranding heeft duidelijk gemaakt dat inzicht in de informatieomgeving cruciaal is om adequaat te kunnen reageren en de negatieve effecten zoveel mogelijk te beperken. Dit is echter niet eenvoudig omdat verschillende factoren de betrouwbaarheid van de informatie beïnvloeden. Vanwege de hoeveelheid informatiebronnen en de behoefte aan correcte producten over de informatieomgeving is gegevensanalyse een tijdrovend proces, dat zorgvuldig moet gebeuren. Samenwerking tussen militaire partners is daarbij noodzakelijk.

## Internationale samenwerking en Systemic Analysis

Internationale samenwerking maakt het mogelijk om de complexe informatieomgeving

voor beïnvloeding beter in kaart te brengen en de communicatieactiviteiten te coördineren. Het laatste is vooral van belang bij multinationale operaties, aangezien lokale actoren veelal geen onderscheid maken tussen deelnemende landen.

Er zijn echter culturele verschillen tussen NAVO-partners ten aanzien van samenwerking, het delen van informatie en besluitvorming. Die kunnen een probleem vormen. Bewustwording van zulke verschillen is noodzakelijk om effectief te kunnen samenwerken in de planning en uitvoering van communicatie en informatie-activiteiten.<sup>5</sup> Randvoorwaarden voor effectieve internationale samenwerking zijn: een duidelijke taakverdeling, afstemming over de gebruikte terminologie en theoretische modellen, overeenstemming in methoden en technieken om gegevens te verzamelen (bijvoorbeeld observaties, interviews, vragenlijsten) en te analyseren.

Het *Multinational Information Operations Experiment* (MNIOE) van de *NATO Research and Technology Organisation* heeft de laatste jaren initiatieven genomen op het gebied van InfoOps en StratCom, waaronder een inventarisatie van de conceptuele vereisten voor het in kaart brengen en analyseren van de informatieomgeving. Op basis daarvan heeft Duitsland het initiatief genomen om deze conceptuele vereisten te toetsen aan het *Concept Development and Experimentation* (CD&E) project *Analysis and Assessment of the Information Environment*.

Dit project is gericht op het opzetten van een ondersteunende faciliteit in Duitsland voor het *Directorat Communications* van *ISAF Regional Command (North)*, waarin verschillende landen samenwerken om de informatieomgeving te analyseren en te beoordelen. Men verwacht dat de uitkomsten van dit experiment het concept dat door het MNIOE is geformuleerd, zullen ondersteunen.

5 N. Houston & C. Eshelman-Haynes, 'Cultural Aspects of Information Sharing and Collaboration', *Militaire Spectator* 180 (2011) (11) 480-485.



Op patrouille door Kunduz-stad

Een veelgebruikte techniek om de informatieomgeving in kaart te brengen is Systemic Analysis. Hierbij wordt de volgorde van gebeurtenissen, relaties en afhankelijkheden schematisch voorgesteld. De invloed van militaire activiteiten op het gedrag van individuen en groepen kan zo beter worden begrepen.

Binnen het CD&E project en in samenwerking met het Duitse *Independent Test and Analyse Centre* (IABG) heeft er in oktober 2012 een multinationale training *Systemic Analysis of the Information Environment* plaatsgevonden in Ottobrun, Duitsland. De twee auteurs hebben deelgenomen aan deze training, waarin een

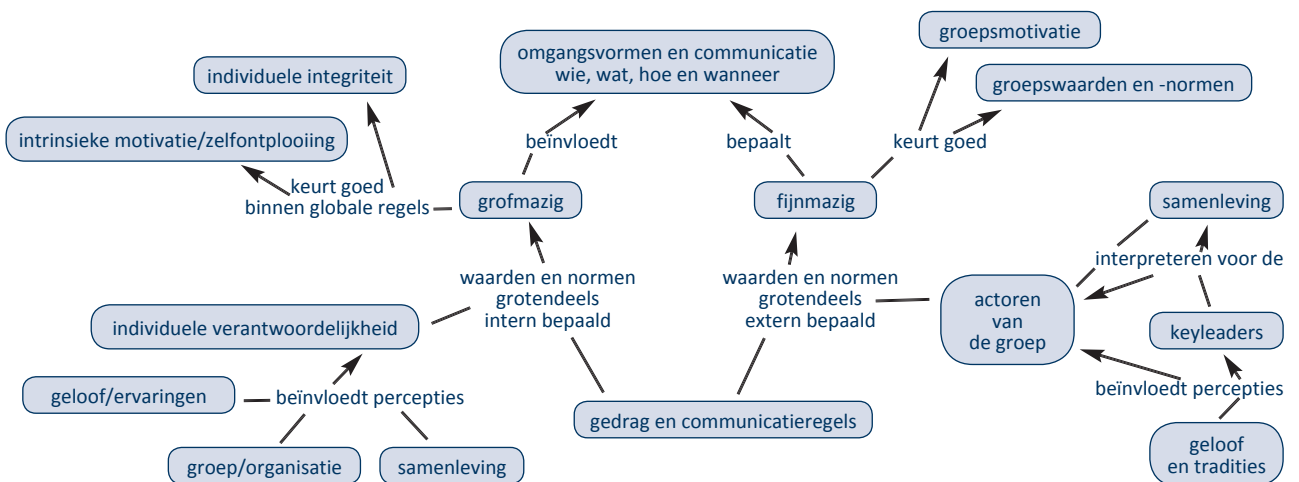
aantal methoden en technieken om de omgeving te visualiseren en te analyseren is aangeboden. Het CD&E project biedt een belangrijke randvoorwaarde voor het verkrijgen van een internationale, coherente en beter gefundeerde methodologische benadering.

### De informatieomgeving in Kunduz

Er zijn twee belangrijke vraagstukken die een rol hebben gespeeld bij de Geïntegreerde Politie-trainingsmissie in Kunduz. Ten eerste het betrekken van lokale politiecommandanten bij de trainingsactiviteiten en ten tweede het beïnvloeden van de bevolking naar aanleiding van de koranverbranding.

We zullen hierna illustreren hoe culturele en sociologische theorieën een rol kunnen spelen bij het duiden van deze problemen. Het gebruik van dergelijke theorieën kan ertoe bijdragen dat het gedrag van de lokale bevolking op een manier wordt beïnvloed die recht doet aan hun cultuur. Concepten als percepties, menselijke behoeften en sociale interacties spelen daarbij een rol.

De hypothesen die eruit voortvloeien zijn bepalend voor de informatie die verzameld moet worden door inlichtingensensoren, PSYOPS, CIMIC, sociale patrouilles of Amerikaanse Human Terrain teams. De verzamelde infor-



Figuur 1 Factoren die communicatie kunnen beïnvloeden

matie wordt verwerkt met gebruik van Systemic Analysis, zodat er uiteindelijk een helder beeld ontstaat voor de commandant en de staf doelgerichte activiteiten kan plannen.

### Lokale politiecommandanten

Een belangrijke *keyleader* voor de politie-trainingsmis­sie is de politiecommandant van een district. Van hem wordt verwacht dat hij personen beschikbaar stelt voor de training en dat hij het mentoren van lokale politie-agenten door Nederlandse trainers faciliteert. Niet iedere commandant blijkt zomaar bereid om dit te doen, met als gevolg dat er vaak zogeheten *keyleader engagement* gesprekken nodig zijn om de commandant over de streep te trekken. Hierna schetsen we enkele aspecten die bepalend zijn voor het succes van zulke gesprekken.

Van belang bij het beïnvloeden van de politiecommandant is dat zowel de actuele situatie als culturele normen bepalen hoe hij kijkt naar de wereld, naar ISAF en naar zijn gesprekspartner. Een belangrijke theorie die inzicht geeft in de perceptie en het gedrag van bijvoorbeeld een politiecommandant is de structurentheorie van Pinto.<sup>6</sup> Deze theorie onderscheidt gedrags- en communicatieregels in een groep in een *fijnmazige* dan wel *grofmazige* structuur.

Kort gezegd is er bij een fijnmazig patroon van gedragsregels sprake van veel nauwgezet omschreven regels en een sterke groepscohesie, terwijl er bij een grofmazig patroon sprake is van een beperkt aantal globale regels, meer nadruk op de intrinsieke motivatie van het individu en ruimte voor nuanceringen. Dit veroorzaakt verschillen in percepties van een situatie die voor onbegrip zouden kunnen zorgen tussen de politiecommandant met een meer fijnmazige structuur en zijn Nederlandse gesprekpartners, die waarschijnlijk een grofmazige structuur hanteren.

Een dergelijke indeling doet echter geen recht aan het feit dat individuen een structuur kunnen aanhouden die afwijkt van de heersende groepsstructuur. Deze individuele structuur wordt volgens Pinto ook bepaald door bijvoorbeeld

de welvaart die iemand kent en de mate waarin hij hecht aan zaken als religie en het sociale milieu. De rijkdom van de politiecommandant, zijn universitaire opleiding, zijn familie en zijn leiderschapskwaliteiten kunnen er voor zorgen dat hij andere percepties heeft dan algemene culturele patronen suggereren. Bij het verzamelen van informatie is het dus noodzakelijk dat we kennis hebben van zowel algemene groepsstructuren als van factoren die ervoor zorgen dat een individu van deze groepsstructuur afwijkt.

Bij het bepalen van onze beïnvloedingsstrategie proberen we aansluiting te zoeken bij het referentiekader van de politiecommandant. Als blijkt dat hij een fijnmazige gedragsstructuur laat zien, dan kunnen een aantal aanbevelingen worden gedaan voor het beïnvloeden van de politiecommandant. Het zou bijvoorbeeld verstandiger kunnen zijn om de nadruk te leggen op de steun aan de politietraining van een nationale *powerbroker* uit zijn sociale netwerk dan te proberen uit te leggen dat het beter is voor de kwaliteit van zijn politieorganisatie.<sup>7</sup>

Ook is het beter om het respect van zijn politiemannen te noemen, en hem niet proberen te charmeren met zijn persoonlijke kwaliteiten. De kenmerken van een politiecommandant kunnen in een mindmap worden vastgelegd (zie figuur 2).

Op basis van onder meer de beschikbare informatie en het opgestelde model formuleert de analist hypothesen over het gedrag van de politiecommandant. Om de juiste informatie te laten verzamelen moet de analist de concepten uit het model uitwerken in meetbare indicatoren en deze meegeven aan de eenheden die informatie verzamelen. De verzamelde informatie kan de analist of de planner gebruiken om het model verder aan te scherpen, de situatie

6 D. Pinto, *Intercultural communication, A three-step method for dealing with communication* (Leuven, Garant, 2002).

7 G. van Tillo, *Extremisme, Terrorisme, Vrede: Een weg naar hoop?* ('s-Hertogenbosch, Voltaire, 2009) 143-146.





*Een Nederlandse politietrainer legt het doel van de politietrainingsmissie uit aan overheidsvertegenwoordigers en stamoudsten tijdens een shura in Khanabad district*

te analyseren en concrete aanbevelingen te doen aan de commandant.

#### **Houding van de lokale bevolking**

Het voorbeeld van de koranverbranding maakte duidelijk dat de bevolking na dit incident niet eenduidig was in haar perceptie over ISAF-troepen en ook dat haar houding veranderde in de loop van de tijd. Positief of neutraal gedrag van de bevolking ten opzichte van ISAF was noodzakelijk voor de veiligheid van de troepen en het slagen van de missie. Daarom werd geprobeerd om communicatie in te zetten om

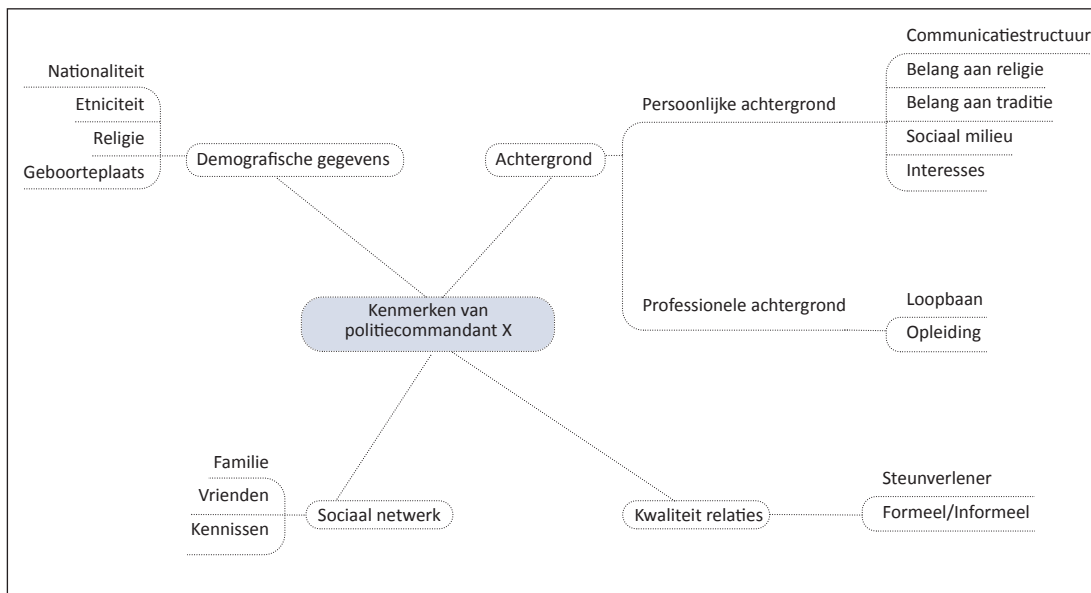
de bevolking positief te stemmen. De hierna genoemde wetenschappelijke inzichten zijn slechts een kleine greep uit het totale aanbod dat is meegenomen bij het formuleren van een communicatiestrategie.

Voor het beïnvloeden van de perceptie van de lokale bevolking was het noodzakelijk om inzicht te hebben in culturele factoren. Onderzoekers zoals Schwartz<sup>8</sup>, Trompenaars en Hampden-Turner<sup>9</sup> en Hofstede<sup>10</sup> hebben een aantal culturele dimensies in kaart gebracht die invloed kunnen hebben op percepties en gedrag. Voorbeelden van zulke dimensies zijn ‘machtsafstand’, ‘de mate waarin hiërarchie als belangrijk wordt beschouwd en wordt geaccepteerd’, ‘individualisme’, ‘de mate waarin een individu het eigen belang en autonomie mag nastreven in relatie tot de belangen van de groep’, ‘collectivisme’ genoemd.

8 S.H. Schwartz, ‘A Theory of Cultural Values and Some Implications for Work’, *A Theory of Cultural Values and Some Implications for Work* (1999), 48 (1), 23-47.

9 F. Trompenaars & C.Hampden-Turner, *Over de grenzen van cultuur & management* (Amsterdam, Contact, 1998).

10 G. Hofstede, *Culture’s Consequences: International Differences in Work-Related Values* (London, Sage, 1980).



Figuur 2 Voorbeeld van een mindmap om een profiel van een van een keyleader vast te leggen

Volgens Entezar<sup>11</sup> kent Afghanistan een grote machtsafstand en hoge mate van collectivisme. Op basis daarvan nam de analist aan dat beïnvloeding via keyleaders meer succes zou hebben dan het rechtstreeks beïnvloeden van de lokale bevolking via folders en de radio.

Bij het bepalen van een communicatiestrategie konden daarnaast verschillende begrippen en relaties uit de sociale wetenschappen worden gebruikt die bepalend zijn voor succesvolle beïnvloeding. Het MNE 6<sup>12</sup> heeft onder andere aspecten als autoriteit, geloofwaardigheid en sociale aantrekkelijkheid geselecteerd en uitgewerkt.

Op het moment van het incident was duidelijk dat ISAF geen plek had binnen de formele Afghaanse sociale structuur, haar geloofwaardigheid had verloren door de koranverbranding en daarmee in de ogen van de bevolking geen enkele blij gaf van respect voor de islam. Dit leidde al snel tot de conclusie dat ISAF hoogstwaarschijnlijk niet in staat zou zijn om de bevolking rechtstreeks te beïnvloeden.

Beïnvloeding via een actor waar ISAF wel een formele relatie mee had, die de koranrellen kon

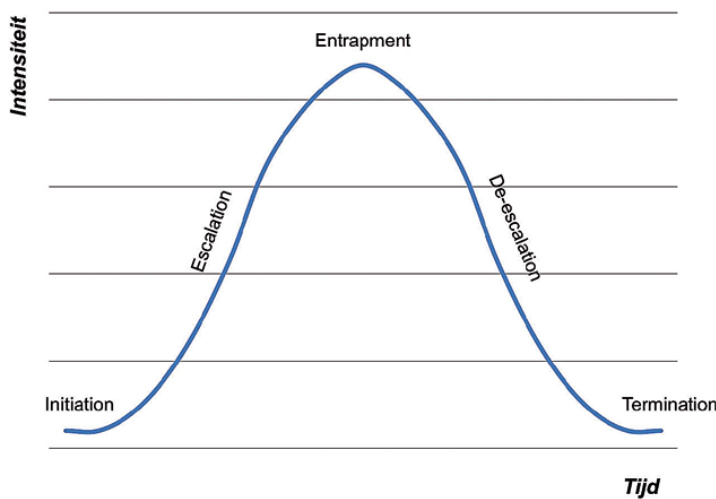
relativeren en die begreep dat het incident geen aanval van ISAF op de islam was, had daardoor een grotere kans van slagen. Daarbij was het noodzakelijk dat deze actor op zijn beurt wél autoriteit had, geloofwaardig overkwam en aantrekkelijk was in de ogen van de te beïnvloeden bevolking, zoals een alom gerespecteerde overheidsvertegenwoordiger of een informele powerbroker.

Sommige van de inzichten die hierbij zijn verkregen worden weergegeven in figuur 3 ter illustratie.<sup>13</sup> Daarbij is het de uitdaging om een realistisch model te maken zonder dat het te complex wordt. De sterkte en de richting van de relaties in het model kunnen worden aangepast en vervolgens kan in een grafiek worden afgelezen wat het effect is van deze veranderingen. Als de aannames in het model kloppen, dan kunnen we door te variëren met mogelijke scenario's een idee krijgen over de effecten daarvan op het gedrag van de bevolking met

11 E.M. Entezar, *Afghanistan 101. Understanding Afghan culture* (United States of America, 2008).

12 MNE6, *Enhanced systematic understanding of the information environment in complex crisis management, Analytical concept* (Bonn, Unclassified, 2010).

13 Voor het model hebben we de applicatie Consideo gebruikt via <http://www.consideo-modeler.de/>



Figuur 3 Model van conflictprogressie

verloop van tijd.<sup>14</sup> Mede op basis van deze uitkomsten kunnen de eigen activiteiten worden gepland.<sup>15</sup>

Verschiedende modellen en technieken kunnen complementair zijn en samen beter zicht geven op de informatieomgeving. Maar er zijn natuurlijk ook beperkingen bij het gebruik van modellen en technieken. Een aantal daarvan bespreken we hierna.

### Overwegingen bij analyses

De toegevoegde waarde van analyses hangt sterk af van de beschikbaarheid van betrouwbare en valide gegevens uit de informatieomgeving. Hierna bespreken we de analysecyclus zoals deze veelal op het operationeel niveau wordt gedaan. Beperkingen die te maken hebben met de betrouwbaarheid van de gegevens zijn de mate waarin de gegevens

afhangen van toevalligheden waarmee ze zijn verzameld.<sup>16</sup>

Validiteit betekent onder meer dat de relaties die we leggen tussen de variabelen inderdaad kloppen.<sup>17</sup> De stappen in de analysecyclus zoals deze binnen de inlichtingengemeenschap wordt gehanteerd zijn: initiëren, verzamelen, verwerken en verspreiden.<sup>18</sup>

#### Initiëren

In deze fase moet duidelijk worden welke informatiebehoefte de commandant heeft, op welke manier de gegevens worden verzameld en hoe deze vervolgens worden verwerkt tot een eindproduct. De volgende vragen zijn daarbij belangrijk: verzamelen we gegevens met de juiste methoden? Stellen we de juiste vragen, en aan de juiste mensen? Gebruiken we vervolgens de juiste middelen om de gegevens te analyseren?

In praktijk lijken commandanten niet altijd op de hoogte te zijn van de mogelijkheden om optimaal zicht te krijgen op de informatieomgeving. Het is de taak van de analist om in het voortraject de verschillende methoden en technieken van analyse en de mogelijke presentaties van de uitkomsten te laten zien.

Veel theorieën over gedrag, motivatie en cultuur zijn ontstaan vanuit onderliggende westerse paradigma's en waardesystemen. Ze zijn ook vaak alleen in westerse landen empirisch getoetst.<sup>19</sup> Het is nog maar de vraag of deze theorieën ongewijzigd van toepassing zijn in niet-westerse landen. Van groot belang bij het in kaart brengen van de informatieomgeving is bijvoorbeeld het concept 'motivatie van de doelgroep'. Hierbij is de kans groot dat we minder belangrijke zaken belangrijker maken dan ze in de betreffende samenleving zijn. Er bestaan namelijk belangrijke verschillen in het belang en de rol van 'eer' in de Afghaanse versus de westerse samenleving.

De theorie van Pinto erkent dit verschil in culturen en legt uit dat 'individuele ontplooiing' in een samenleving waarin de groep belangrijker is dan het individu, minder van toepas-

14 M. Pidd, *Computer Simulation in Management Science* (West Sussex, John Wiley & Sons Ltd, 2004) 8-11.

15 E. Santos Jr. & Q. Zhao, 'Adversarial Models for Opponent Intent Inferencing'. In A. Kott & W.M. McEneaney (Eds), *Adversarial Reasoning: Computational Approaches to Reading the Opponent's Mind* (Florida, Chapman & Hall, 2007) 12-20.

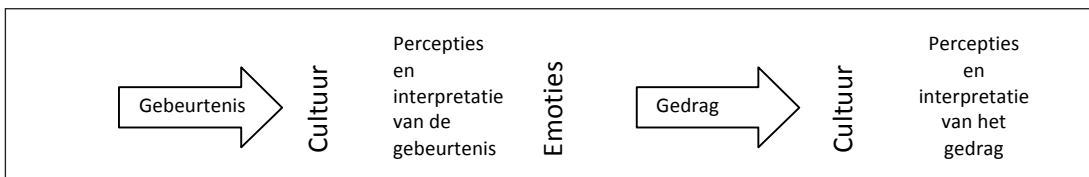
16 M. Saunders et al, *Methoden en technieken van onderzoek* (Amsterdam, Pearson, 2011) 133-135.

17 Zie noot 16, 135-136.

18 JDP-2, Joint doctrine publicatie 2, Inlichtingen.

19 T. Benton & I. Craib, *Philosophy of Social Science* (NY, Palgrave, 2001) 67-74.





Figuur 4  
Cultureel filter bij  
de interpretatie van  
gebeurtenissen en  
gedrag

sing is dan in westerse samenlevingen, waarin het individu centraal staat. Ook verklaart de theorie tot op zekere hoogte de opvattingen die bestaan over hiërarchie en de wijze waarop gezag moet worden uitgeoefend. In het westen kan er een open debat plaatsvinden over conflicten, terwijl conflicten in andere culturen worden beslecht door de machtigste individuen.<sup>20</sup>

Dergelijke inzichten zijn cruciaal voor het begrijpen van een samenleving en dus ook voor de dataverzameling en analyse van de IOI. Op dit moment wordt er bij operationeel-tactische inlichtingenanalyses nog onvoldoende gebruik gemaakt van dergelijke culturele kennis<sup>21</sup> met als gevolg dat risico's en kansen onvoldoende worden gezien.

### Verzamelen

Om de betrouwbaarheid van de data te borgen is het belangrijk dat het verzamelen op een controleerbare wijze en onder coördinatie van de analist plaatsvindt. Het is de verantwoordelijkheid van de analist om, op basis van wetenschappelijke theorieën en de beschikbare informatie, meetbare indicatoren te formuleren, zodat de benodigde informatie op de juiste manier kan worden vastgelegd.

Daarbij moet de analist nadenken over hoe kan worden voorkomen dat individuen sociaal-wenselijke of strategische informatie geven of dat culturele uitingen verkeerd worden geïnterpreteerd. Dit wordt schematisch voorgesteld in figuur 4, die gedeeltelijk is gebaseerd op de ideeën van Houston en Eshelman-Haynes).<sup>22</sup>

Mogelijke oplossingen zijn dat een analist indirecte vragen formuleert of de informatie laat verzamelen door iemand met een zekere neutraliteit in de ogen van de informatie-verschaffer. Daarbij kan hij bijvoorbeeld diepte-

interviews houden of groepsdiscussies organiseren met lokale medewerkers, zoals tolken.

Als er bij de dataverzameling gebruik wordt gemaakt van lokale medewerkers, dan is het de vraag hoe betrouwbaar deze personen zijn. Beïnvloeden deze personen bewust of onbewust de uitkomst? En in welke mate is de steekproef representatief voor de onderzoekspopulatie? In praktijk gaan analisten in uitzendgebieden er meestal vanuit dat de deelnemers aan zulke onderzoeken weten wat de betekenis is van het onderzoek, en welke rol hun deelname daarin speelt, en dat zij zicht hebben op hoe deze onderzoeksresultaten kunnen worden gebruikt, maar is dat ook zo?

Het is ook mogelijk dat de gebruikte technologie een effect heeft op de deelnemers aan deze onderzoeken. Wat is de invloed van cultuur, attitude, en ideologie op de deelname aan zulke onderzoeken? Is deelname aan onderzoek sociaal-wenselijk in het doelgebied en is er genoeg vertrouwen bij de onderzoekspopulatie dat haar anonimiteit wordt gegarandeerd? Geloven deelnemers aan het onderzoek dat zij een eigen mening mogen geven, ook als de ondervraging anoniem is? In de praktijk worden er soms gegevens van derden gebruikt. De vraag is in hoeverre het betrouwbaar is om gegevens van onderzoeksbureaus te gebruiken, waarbij het niet te achterhalen is hoe deze gegevens zijn verzameld. Vooral kwantitatieve gegevens worden vaak als objectief beschouwd, terwijl dat niet zo hoeft te zijn.<sup>23</sup>

20 Zie noot 7, 143-146.

21 J.M. Nyce, 'Hindsight Bias, Scientism and Certitude: Some Problems in the Intelligence Literature', *Diskussion & Debatt*, (2011) (2) 115 – 125.

22 Zie noot 5, 481-482.

23 J. Soeters, B. Rietjens & W. Klumper, 'Measuring performance in today's missions. The effects-based approach in today's missions'. In J. Soeters et al, *Managing Military Organizations*, (NY, Routledge, 2010) 223.

### Verwerken en verspreiden

Het ontwikkelen van een realistisch model is tijdrovend, terwijl er in operationele omstandigheden natuurlijk weinig tijd is om een model te bouwen.<sup>24</sup> Daarom is het noodzakelijk om al tijdens de vredesbedrijfsvoering een aantal basismodellen op te stellen die in het missiegebied kunnen worden uitgebreid met nieuwe factoren. Daarbij kan het gebrek aan inzicht in de toekomstige factoren van invloed gedeeltelijk worden ondervangen door contact te zoeken met alle actoren die invloed hebben op de missie of die kennis hebben van het gebied, inclusief missiedesigners, planners, uitvoerders, cultureel specialisten en analisten in het uitzendgebied.

Voorwaarde om dit te kunnen doen is dat de analist de tijd krijgt om aan de slag te gaan met een model en alleen verwacht wordt mee te doen met de noodzakelijke onderdelen van het opwerktraject. Idealiter zouden analisten ook in het uitzendgebied een gedeelte van hun tijd proactief bezig moeten zijn met het ontwikkelen van modellen die anticiperen op toekomstige informatiebehoeften en minder met de turbulentie van de dag. Met de huidige beschikbare capaciteit is dit echter lastig te realiseren.

Een essentiële vraag bij het beïnvloeden van het gedrag van de actoren is hoe deterministisch het gedrag van deze actoren is en in welke mate de vrije wil en de specifieke situatie hierbij een rol spelen. De geschiedenis leert dat sommige actoren radicaal en doelbewust anders reageren dan verwacht.<sup>25</sup> Vervolgens kan men zich afvragen hoe deterministisch een systeem dan kan zijn. De complexiteit van de informatieomgeving maakt het onmogelijk om volledig zicht te krijgen op alle factoren die een rol spelen. Het gebruik van inzichten uit de sociale wetenschappen vergroot de kans op juiste aannames en conclusies, maar toch blijft

er enige twijfel bestaan over hoe voorspellend de modellen zijn. Desalniettemin is het uitgangspunt 'gedeeltelijk zicht is beter dan geen zicht'.

Voor een analist is het nodig een helder en gefundeerd beeld te krijgen van de informatieomgeving en het gedrag van de actoren. Dat betekent dus ook dat de analist de wetenschappelijke methoden zoveel mogelijk moet respecteren in een vaak hectische operationele omgeving. Met betrekking tot analysetechnieken is er in de afgelopen jaren al een flinke slag gemaakt door nuttige methoden uit de commerciële wereld te gebruiken. Mogelijke tekortkomingen zijn het uitwerken van sociaal-wetenschappelijke inzichten en concepten in meetbare variabelen, en het op adequate wijze verzamelen en verwerken van deze gegevens om uiteindelijk een afdoende representatie van de informatieomgeving aan de commandant te kunnen bieden.

### Ten slotte

We hebben geprobeerd te illustreren hoe enkele theorieën uit de sociale wetenschappen gebruikt kunnen worden om de informatieomgeving voor beïnvloeding te verhelderen. Verder hebben we toepassingen van Systemic Analysis laten zien in de context van de Geïntegreerde Politietrainingsmissie in Kunduz. Hoewel de kracht van Systemic Analysis beperkt wordt door subjectieve interpretatie van het gedrag van actoren, zijn we van mening dat deze technieken kunnen bijdragen aan een verbeterde informatieomgeving voor beïnvloeding.

Voor een effectieve IOI is het belangrijk dat de verschillende realistische modellen over de informatieomgeving worden verbeterd in een continu en cyclisch proces. Daarbij moet het besef aanwezig zijn dat interpretatie en niet-deterministisch gedrag van actoren een realiteit is binnen de IOI. Enige voorzichtigheid in de gevolgtrekkingen is dus verstandig. Om een beter zicht te krijgen op de IOI in uitzendgebieden is een combinatie van verschillende kwalitatieve en kwantitatieve methoden dan ook wenselijk. ■

24 Zie noot 13, 33.

25 G. Burrell & G. Morgan, *Sociological Paradigms and Organizational Analysis* (London, Heinemann, 1979) 1-37.