

Reacties betrokken partijen

1. Bol.com

Hoe werkt het algoritme precies?

Ons algoritme flagt boeken die mogelijk discriminerend/haatdragend zijn op basis van verschillende factoren, zoals trefwoorden, auteurs en titels, die een 'gewicht' krijgen.

Is dat algoritme ook losgelaten op al verschenen boeken, en zo nee, waarom niet?

We gebruiken dit algoritme op zowel nieuwe als al verschenen boeken. Omdat wij miljoenen boeken op ons platform aanbieden en er tienduizenden per week bij krijgen is het nogal een opgave om alles in één keer te valideren. Hiervoor hebben we een werkwijze opgesteld om beide aan te pakken. De nieuwe boeken beoordelen we meteen. Bij de al verschenen boeken selecteert het algoritme de boeken op basis van "gewicht" (zie antwoord hierboven). Daarbij krijgen boeken die al eens bekeken zijn door klanten voorrang boven boeken die nog nooit bekeken zijn.

Hoeveel mensen werken er in het team dat boekaanvragen beoordeelt, en wat is grofweg hun werkwijze?

Drie tot vijf personen van het boekenteam werken hier enkele uren per dag aan en beoordelen dagelijks boeken en meldingen. Daarbij werken ze samen met data-analisten om het algoritme te verbeteren.

Waarom is er na het verwijderen van een problematisch boek van een schrijver (Greg Johnson) niet gekeken naar de rest van zijn oeuvre?

Zodra we een boek offline halen van een auteur, zullen andere boeken van deze auteur ook sneller een hoger gewicht krijgen in het algoritme. Dit betekent dus dat de kans groot is dat we die andere boeken ook zullen checken in de toekomst maar het kan zijn dat deze nóg niet geflagd zijn, bijvoorbeeld omdat klanten dit boek niet bekijken.

Wat waren de beweegredenen achter het verwijderen van *The White Nationalist Manifesto*?

Bol.com verkoopt miljoenen boeken, dus het zou jaren duren voordat we alles lezen wat er wordt aangeboden. Bovendien zijn we geen inhoudelijk expert op het gebied van de thema's die in boeken worden omschreven. Daarom is een toetsingskader opgesteld met experts, dat kijkt naar trefwoorden in productbeschrijvingen, naar vergelijkbare titels die eerder zijn geflagd door ons team of gemeld door klanten en naar wat er bekend is over de auteur.

In dit boek beschrijft Greg Johnson het verdedigen van het blank nationalisme. De auteur is een pleitbezorger voor een 'blanke etnostaat'. We vermoeden dat het boek motiveert om mensen ongelijk te behandelen en haatgevoelens aanwakkert, en we willen geen boeken aanbieden die leiden tot haat, discriminatie of racisme.

Zijn we op de hoogte van het gedachtegoed van de auteur?

We beoordelen altijd elk boek individueel, niet op basis van de auteur. Omdat er is gekeken op deze titels door de journalist en het team van bol.com, heeft het algoritme de titel opgepakt en is deze in ons beoordelingssysteem gekomen. De genoemde titels zijn nu gecheckt en bieden we nu niet meer aan.

2. Libris, bij monde van directeur Caroline Damwijk

“We zullen deze auteur en bijbehorende titels uit onze data feed halen. Het is echter niet zo dat we dit vooraf kunnen signaleren.

De boeken die via Libris.nl zichtbaar zijn komen tot ons via data-feeds: bestanden waarin titels opgenomen zijn. Voor Nederlandse boeken gaat het om een bestand dat via CB aangeleverd wordt, voor buitenlandse titels kan dat via buitenlandse datafeed-leveranciers als Van Ditmar Boekenimport of Nielsen Bookdata gaan. Het kan dan om miljoenen titels gaan. Helaas komen er bij dit soort aantallen soms ook titels mee waar wij, als organisatie, niet achter staan.

Uiteraard worden titels die door de rechter verboden zijn, uit de feed verwijderd. Dat is simpel en overzichtelijk. Bij boeken waar dat niet voor geldt, is dat ingewikkelder. Immers: wij zouden dan alle titels moeten lezen en beoordelen en dat is ondoenlijk. Ik heb zeventien mensen in dienst.

Je gaat er bijna van terugverlangen naar vroeger. Naar de periode voor de jaren negentig, toen slechts vijf procent van de verkochte boeken Engelstalig was. Bij de grote winkels bedraagt dat percentage inmiddels twintig, bij jongeren ligt het nog hoger. We zijn op een punt gekomen waar mensen van een Frans boek liever de Engelse dan de Nederlandse vertaling kopen. Kijk, Nederlandse boeken, die hebben we hier gewoon op voorraad, daar hoeft geen datafeed aan te pas te komen. Nu iedereen Engelstalig leest, moeten we wel, want je wil je klant kunnen bedienen. In feite zijn we deels een zoekmachine.“

3. Bookspot (Audax)

Zijn jullie je ervan bewust dat jullie antisemitische boeken aanbieden?

Wij bieden het breedst denkbare assortiment boeken, tijdschriften en kranten aan. Wij zijn ons ervan bewust dat daar ook titels tussen kunnen zitten die een controversiële inhoud kunnen bevatten of om andere redenen als controversieel worden beschouwd.

Bookspot wil nadrukkelijk geen boeken verkopen met een antisemitisch karakter of extremistische boeken die aanzetten tot discriminatie. Deze boeken verwijderen we van de site.

Gaat aan het opnemen in het assortiment een selectieprocedure vooraf?

Nee. Boeken worden via automatische product feeds van groothandels ingeladen op **Bookspot**. Ons assortiment bevat in totaal 1.300.933 titels en wordt dagelijks ververs.

Engelse titels komen in het assortiment via een feed van leverbare boeken in het buitenland, plusminus 6 miljoen titels.

Haalt Audax deze boeken uit het assortiment? Hoe hoop je dergelijke gevallen in de toekomst te voorkomen?

Ja, we halen antisemitische en discriminerende boeken uit het assortiment van **Bookspot**.nl. De boeken van Greg Johnson zijn verwijderd.

Het is moeilijk om dit soort boeken te onderscheiden in het assortiment. Titels komen van onbekende uitgevers en bevinden zich in een grijs circuit. Als we weten welke uitgevers blokkeren we die. Zo blokkeren we ruim 300 antisemitische boeken van zes Engelstalige uitgevers.

We onderzoeken hoe we deze extremistische boeken kunnen onderscheiden van de rest van de boeken.

En we gaan een proces vastleggen (wat mag wel en wat niet) dat onze medewerkers ondersteunt om binnen 24 uur na een melding boeken die aanzetten tot haatzaaien en discrimineren te verwijderen.

We zullen dit ook bespreken met brancheorganisaties en staan open om samen met andere online platforms en webshops kennis uit te wisselen en een snelle manier te ontwikkelen om antisemitische en extremistische content te verwijderen.