

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

info@boomamsterdam.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

Waarom de zachte gevolgen van techniek belangrijk zijn

De informatie- en communicatietechnieken stellen ons voor nieuwe uitdagingen. De digitale techniek beïnvloedt ons in hoe we de wereld waarnemen en ervaren, in wat we passende manieren vinden om met elkaar om te gaan en in wat we ervaren als onze eigen identiteit. Omdat dit soort uitdagingen moeilijk kwantificeerbaar zijn, worden ze door politici ten onrechte afgedaan als te ‘zacht’ en te onbelangrijk om zich om te bekommeren. Nu de techniek steeds verder doordringt, tot zelfs de intiemste domeinen van het leven, is het echter nodig om collectieve leerprocessen op gang te brengen, om ook voor de ‘zachte’ gevolgen van techniek een taal te ontwikkelen, waardoor ze onderwerp kunnen worden van collectieve menings- en besluitvorming.

door *Tsjalling Swierstra*

De auteur is werkzaam aan de Universiteit Maastricht op het terrein van ethiek en politiek van nieuwe en opkomende technieken.

HET GEMAK DIENT DE MENS. En techniek dient het gemak. Dus techniek dient de mens? Was het maar zo gemakkelijk.

De industriële revolutie markeert het punt waarop de techniek steeds sneller en steeds dieper in steeds meer maatschappelijke en culturele domeinen begint door te dringen. Behalve dat dat proces een stroom enthousiaste reacties losmaakte, deed het ook geregeld de wenkbrauwen fronsen. Zorgen rondom nieuwe technieken worden nog weleens weggelachen – ‘Conservatisme! Je kunt de vooruitgang niet stoppen!’ – maar ze zijn voor de succesvolle inbedding van nieuwe technieken in de samenleving erg belangrijk gebleken.

Er bestaat altijd gegronde reden om ons zorgen te maken over techniek. Als we de laatste anderhalve eeuw namelijk één ding hebben geleerd, is het

wel dat techniek altijd minder én meer doet dan ons wordt beloofd. *Minder*, want veel beloften komen steeds maar weer niet uit. Hoe vaak is ons niet verteld dat kanker, armoede, honger en oorlog nu binnenkort echt tot het verleden zouden behoren, dat er nu dankzij het internet eindelijk ruimte zou komen voor echte democratie, en dat we dankzij alle efficiencywinst eindelijk voldoende tijd zouden krijgen om ons te wijden aan de echt belangrijke zaken van het leven? Natuurlijk, de geboekte wetenschappelijke en technische vooruitgang is indrukwekkend, maar we kunnen nog steeds achter geen van deze beloften een vinkje zetten. En *meer*, want omgekeerd doen zich altijd onvoorziene gevolgen voor die pas zichtbaar worden nadat de techniek het laboratorium verlaten heeft en zich in de samenleving heeft genesteld. Juist de zorgen over dit ‘minder’ en ‘meer’ hebben leerprocessen in gang gezet waar we nu nog dagelijks van profiteren. Door schade en schande wijs geworden, heeft de samenleving geleerd om vooraf kennis te verzamelen inzake de risico’s van technieken voor gezondheid en milieu, om technieken veiliger en duurzamer te maken, en om via nieuwe wettelijke instrumenten bedrijven aansprakelijk te stellen voor door hen veroorzaakte schade. Dat is allemaal geweldige vooruitgang, waar politiek en beleid, maar ook universiteiten en bedrijven, terecht trots op kunnen zijn.

DIGITALE TECHNIEK EN IDENTITEIT

De huidige zorgen over de invloed van digitale technieken op cultuur, de maatschappij en het alledaagse leven staan zo gezien in een lange traditie. De digitale revolutie plaatst ons echter niet alleen voor nieuwe uitdagingen, maar vooral ook voor een nieuw type uitdagingen. We hebben ons tot nog toe vooral zorgen gemaakt over de veiligheids-, gezondheids- en milieurisico’s van nieuwe techniek. Ons beleid en onze wetgeving zijn dus vooral gericht op het gevaar dat technologie ontploft, ons vergiftigt, of het milieu verwoest. En hoewel ik het leed ten gevolge van een muisarm niet wil onderschatten, en hoewel nieuwe informatietechnologie leidt tot enorme afvalbergen en een zorgwekkende stijging van het energiegebruik, zijn de uitdagingen van de digitale revolutie overwegend van een andere aard. Veel van de nieuwe zorgen aangaande ICT betreffen onze privacy. Deze morele waarde is inmiddels bijna onomstreden als veiligheid, gezondheid en duurzaamheid. Dat blijkt onder meer uit de grote publieke belangstelling voor privacy, de vele discussies, en het bestaan van invloedrijke instituten als het College bescherming persoonsgegevens. De zorgen rondom privacy worden ook zeer serieus genomen door politiek en beleid. En ook al zijn de hindernissen hier immens, kan nationale wetgeving onze privacy

in een digitale en globale wereld onvoldoende beschermen, en hinkt het publieke bewustzijn ernstig achter de feiten aan, toch zie ik geen principiële reden waarom we bedreigingen van onze privacy niet te lijf kunnen gaan met de inmiddels beproefde combinatie van risicoanalyses, slimmere en meer ‘ethisch verantwoorde’ technieken, en betere wetgeving en vervolging van zondigende bedrijven.

Hoe belangrijk ook: dat is helaas maar een deel van het verhaal. Voor digitale technieken geldt in extremis wat bij nadere reflectie eigenlijk voor de meeste technieken geldt: hun invloed is niet alleen restrictief-bedreigend, maar juist ook productief-vormend. We kunnen niet alleen door techniek geholpen of bedreigd worden bij wat we al wilden, maar we worden er ook door ‘opgevoed’, zodat we leren om andere dingen te willen.

Wij en onze wensen worden gevormd door de instrumenten waarvan we ons menen te bedienen

Kort gezegd: de middelen beïnvloeden zowel de gebruiker als de doelen. Wij en onze wensen worden gevormd door de instrumenten waarvan we ons menen te bedienen. We hebben het dan over veranderingen in hoe we de wereld waarnemen en ervaren, wat we passende

manieren vinden om met elkaar om te gaan, en wat we ervaren als onze eigen identiteit – inclusief onze legitieme wensen, behoeften, emoties, belangen en rechten. Dat proces is echter veel minder zichtbaar dan wanneer techniek onze gezondheid, veiligheid, privacy of natuurlijke omgeving bedreigt. Of preciezer: deze vormende kracht van de techniek is zo krenkend voor ons zelfbewustzijn dat we haar voortdurend proberen te bezweren met de steeds sleetsere formule ‘Daar kiest iemand toch zelf voor ...?’ Ik wil iets van deze vormende invloed van digitale ethiek illustreren aan de hand van een inmiddels heel alledaags voorbeeld: de e-mail.

DE IMPACT VAN DIGITALE POST

Elke nieuwe techniek dient zich aan als een neutraal, passief en dociel instrument om iets wat we allang deden, efficiënter te gaan doen; om iets wat we allang wilden nu eindelijk te verkrijgen of te verwerklijken. Het mooie van e-mail was, zo legde een technisch onderlegde collega me bij de introductie uit, dat (1) ik geen postzegel meer nodig zou hebben, (2) ik niet meer naar buiten hoefde op zoek naar een brievenbus, en (3) dat mijn schrijven vrijwel meteen op de plaats van bestemming zou arriveren. Omdat er zich geen aantoonbare risico’s voordeden met betrekking tot mijn veiligheid, gezondheid, omgeving, of zelfs privacy, bleef het bij deze rooskleurige

toekomstverwachting: e-mail zou mij slechts in staat stellen goedkoper, gemakkelijker en sneller te doen wat ik al deed. En mocht ik dat niet wensen, dan kon ik toch gewoon op de ouderwetse manier brieven blijven sturen? Waar dus nog niemand aan dacht, was dat deze nieuwe techniek ook mijn verhoudingen tot anderen op subtiele manieren zou gaan beïnvloeden, en ook mijn eigen identiteit – mijn wensen en verlangens, mijn deugden en ondeugden.

Voordelen van een nieuwe techniek kunnen alleen zichtbaar worden door het heden in een nadelig licht te plaatsen. Het eerste onvoorziene gevolg manifesteerde zich dus al voordat ik nog maar een enkele e-mail had verstuurd. Tot dat moment was ik nog behoorlijk tevreden geweest met de postbezorging, en vond ik vijftig cent niet te veel betaald voor zo'n mooie en nuttige dienst. Niet dat ik graag aan een postzegel likte, maar dat was gewoon een *fact of life*. Ook was ik niet gefrustreerd dat mijn brief pas arriveerde na een dag of twee, en dat het dan weer een paar dagen duurde voordat ik antwoord mocht verwachten. In het licht van de nieuwe technische belofte begon ik dat heden echter met aanzienlijk minder tevredenheid te bezien. Alleen het vooruitzicht van e-mail maakte me al zuiniger, en mijn aanvankelijke aanvaarding begon plaats te maken voor een ongeduld. Als het sneller *kon*, dan *moest* het ook sneller.

'Geduld is een schone zaak', hoorde je vroeger vaak. Geduld werd gezien als deugd. In een wereld waarin je onvermijdelijk vaak en lang moet wachten en zaken zich niet laten versnellen, is het inderdaad belangrijk om daar een juiste, accepterende, houding tegenover aan te nemen. Het heeft dan geen zin je te ergeren. Maar als wachten een vermijdbare optie wordt, en allerlei processen juist wel sneller blijken te kunnen, dan verandert geduld in een ondeugd. Immers, als ik nu toch een keer moet wachten, doet iemand blijkbaar zijn werk niet goed. In zo'n geval komt geduld neer op instemmen met andermans onvermogen of slordigheid. Als snelheid kan, zijn we ertoe verplicht die te ontwikkelen, en mogen we dat ook van anderen eisen – en zij van ons. Net zoals we ons lot niet meer gelaten willen dragen maar in plaats daarvan onrecht actief bestrijden, is geduld een deugd uit een voorbij tijdperk geworden.

Mijn door de techniek tevoorschijn geroepen en gelegitimeerde ongeduld betrof dus niet alleen de transporttijd van het bericht, maar ook de antwoordtijd: 'Ik heb je al een uur geleden gemaïld, waarom heb ik verdorie nog steeds geen antwoord?! Als het mij zo weinig moeite kost om een mail te sturen, dan mag ik toch ook binnen een dag/uur/kwartier/ minuut antwoord verwachten?' Met andere woorden: ik werd niet alleen ongeduldiger met betrekking tot de techniek, maar ook met betrekking tot de mensen die daarvan gebruikmaakten.

E-mail maakte het niet alleen sneller om een bericht heen en weer te sturen, maar ook gemakkelijker en goedkoper. Beide aspecten waren uitdrukkelijk onderdeel van de oorspronkelijke belofte. Maar wat die belofte vergat, was dat we hierdoor ook vaker en meer van deze techniek zouden gaan gebruikmaken. Waar ik dus vroeger op zijn hoogst een paar brieven per week schreef en ontving, daar wordt tegenwoordig een belangrijk deel van mijn werkdag ingenomen met het mij manmoedig verweren tegen de niet-aflattende stroom mails. En dan denk ik nog niet eens aan al die mails die blijven hangen achter alle spamfilters.

De nieuwe techniek beïnvloedde niet alleen de hoeveelheid berichten, maar ook de aard daarvan. De snelheid van het medium vervaagde de grens tussen geschreven berichten en mondelinge conversatie: minder verzorgd taalgebruik, geen zorgvuldige compositie met een aanhef, een middendeel en een afsluiting, niet nog even nalezen voordat je op 'Verzenden' klikt.

Tegelijkertijd blijven geschreven berichten wezenlijk verschillen van het gesproken woord. In het laatste geval geven we elkaar via toonhoogte, gezichtsexpressie, enzovoort allerlei extra informatie mee die de inhoud van onze woorden helpt duiden. Die essentiële informatie ontbreekt – ondanks de opmars van emoticons – in mails, en al helemaal als deze snel en met weinig zorg worden geformuleerd. En dus verstaan mensen elkaar in e-mailcontacten gemakkelijk verkeerd – vooral op emotioneel vlak. Dat verklaart het fenomeen van *flaming*: mensen blijken per e-mail veel gemakkelijker ruzie te krijgen dan mondeling. Maar dat is nog maar het halve verhaal. Juist omdat mailen in emotioneel opzicht veiliger is dan persoonlijk contact, kiezen mensen in het geval van een moeilijk gesprek waar ze tegen opzien graag voor de technische omweg – met alle extra, soms hoogoplopende misverstanden en boosheid van dien.

VERSCHILLEN MET GANGBARE TECHNOLOGISCHE RISICO'S

De voorgaande observaties vormen nog niet eens het begin van een serieuze analyse van hoe e-mail doorwerkt in wie we (willen) zijn en in hoe we ons tot anderen verhouden. Maar ze maken hopelijk wel duidelijk dat techniek veel meer doet – soms positief, soms negatief – dan ons van dienst zijn, of een risico vormen voor onze veiligheid, privacy, gezondheid en omgeving. De hier geschetste gevolgen van een nieuwe technologie zoals e-mail, verschillen in drie belangrijke opzichten van de gangbare technologische risico's waar we de afgelopen anderhalve eeuw enigszins mee hebben leren omgaan.

Ten eerste zijn risicoberekeningen doorgaans kwantitatief: er is x kans op y hoeveelheid schade. Bijvoorbeeld: 'Er is een kans van eens in de 10.000

jaar dat de reactor explodeert, met dan 90.000 tot 100.000 doden tot gevolg.' De gevolgen van e-mail lenen zich minder goed voor een dergelijke beschrijving. We kunnen wel zichtbaar maken dat we nu veel meer e-mails uitwisselen dan vroeger brieven, maar niet dat dit nieuwe medium onze waardering van het heden beïnvloedt, nieuwe behoeften schept, ons ongeduldiger maakt, onze relaties met anderen verandert, de toon van de

Om de gevolgen van digitale techniek te beschrijven, heb je meer aan de kwalitatieve beschrijvingen van een cultureel antropoloog dan aan kwantitatieve risicoanalyses

communicatie verandert, en ons op nieuwe manieren kan doen ontsporen. Om dit type gevolgen te beschrijven, heb je meer aan de kwalitatieve beschrijvingen van een cultureel antropoloog die zorgvuldig beschrijft hoe de zeden en gewoonten van bepaalde gemeenschappen – bijvoorbeeld die van gemeenten, bedrijven, universitei-

ten – op meer of minder subtiele wijzen veranderen onder invloed van de nieuwe techniek.

Een tweede kenmerk van de hiervoor geconstateerde gevolgen van de e-mail is dat ze moreel ambigu zijn. We weten niet meteen wat we ervan moeten vinden: goed of slecht? Niemand zal betwisten dat het heel erg is wanneer de volksgezondheid wordt bedreigd, of het milieu. Maar dat soort duidelijkheid ontbreekt bij de e-mail. Hoe dan ook is het prettig dat we geen postzegels meer hoeven te likken en dat onze berichten snel arriveren. En ons toenemende ongeduld, is dat erg? Of is het een teken van toegenomen efficiency en arbeidsproductiviteit, iets waar we alleen maar dankbaar voor kunnen zijn? En wat is precies het probleem wanneer mensen blijkbaar dankzij dit technische medium meer berichten aan elkaar versturen? Als mensen behoefte hebben aan meer communicatie, dan is het toch mooi als die gemakkelijk en nagenoeg gratis kan plaatsvinden?

Een derde verschil tussen de klassieke technische risico's en de gevolgen van e-mail is, ten slotte, dat het in het laatste geval niet om 'gevolgen' gaat in de strikte zin van het woord. Als een lekkende pijpleiding de bodem vergiftigt, of als een medicijn ernstige bijwerkingen vertoont, dan zijn de gevolgen vrij direct aan de falende techniek toe te schrijven – zelfs al gaan we vervolgens op zoek naar mensen (eigenaren, ingenieurs, medisch onderzoekers) om de schuld bij neer te leggen. Maar bij alle beschreven gevolgen van e-mail kan men zich terecht afvragen: deze gevolgen worden toch niet letterlijk *veroorzaakt* door de techniek? Mensen hebben toch een keuze? Iemand *hoeft* toch niet mee te gaan? Je kunt tot op de dag van vandaag brieven schrijven en postzegels likken, als je daarvoor kiest. En nie-

mand dwingt je om ongeduldig op een antwoord te wachten. En je kunt als je iets uit te vogelen hebt met een collega, natuurlijk altijd even bij haar of hem aankloppen. Als e-mail al dwingend wordt, dan is dat eerder een kwestie van sociale druk dan van technische druk. Bovendien: veel bedrijven bieden tegenwoordig trainingen aan om de stroom aan elektronische berichtgeving tot behapbare proporties terug te brengen. Kortom: de beschreven gevolgen zijn niet veroorzaakt door de techniek, maar komen voort uit de combinatie van wat de techniek mogelijk of makkelijk maakt en van hoe mensen daar vervolgens mee omgaan.

De gevolgen van een techniek als e-mail zijn dus (1) eerder kwalitatief dan kwantitatief; (2) eerder moreel ambigu dan simpelweg schadelijk; en (3) eerder het gevolg van de interactie tussen mens en techniek dan van de falende techniek zelf. En het is van belang te constateren dat dit ook geldt voor de meeste zorgen die worden opgeroepen door nieuwe informatie- en communicatietechnieken in het algemeen, bijvoorbeeld over het feit dat mensen tegenwoordig in hun eigen informatiebubbel leven waarin ze alleen gelijkgestemden tegenkomen, over de fragmentatie van informatie doordat die in heel kleine stukjes en beetjes wordt opgediend, over het afnemend vermogen om zich te concentreren en om gestructureerd over langere tijd na te denken over een probleem, over de uitholling van het begrip vriendschap door Facebook, over het gereageer op Twitter, over de verslaving aan sociale media, over het onvermogen om de telefoon uit te zetten, over het toenemende narcisme dat je niet bestaat als je niet wordt waargenomen, over de obsessie met beroemd worden, over de verdringing van het woord door het beeld, over de alomtegenwoordigheid van porno, over het feit dat juist de relatieve veiligheid van sms'en en appen de drempel om elkaar (ergens op aan) te spreken onneembaar hoog maakt, en ga zo maar door.

ZACHTE GEVOLGEN SERIEUS NEMEN

Wat betekent dit voor politiek en beleid? Ik begon dit artikel met de stelling dat we in het Westen gedurende de afgelopen anderhalve eeuw met vallen en opstaan, en wijs geworden door veel schade en schande, een soort van kennis, beleid en wetgeving hebben ontwikkeld die ons – hoe onbeholpen vaak ook nog – enigszins in staat stellen het hoofd te bieden aan technische risico's met betrekking tot onze gezondheid, veiligheid, privacy en natuurlijke omgeving. Tegelijkertijd lijken we nog nauwelijks een begin gemaakt te hebben met het nadenken over de vraag hoe we willen antwoorden op het type uitdagingen waarvoor nieuwe soorten technieken, zoals informatie- en communicatietechnieken, ons stellen. Juist omdat dit soort

uitdagingen moeilijk kwantificeerbaar zijn, vaak geen duidelijke of onomstreden vormen van schade behelzen, en het vaak moeilijk is iets of iemand als verantwoordelijke aan te wijzen omdat de gevolgen het resultaat zijn van zowel technische als menselijke factoren, worden ze vaak door politici en beleidsmakers afgedaan als te ‘zacht’ om zich om te bekommeren. Dit in contrast met de risico’s voor bijvoorbeeld onze veiligheid, die wel als voldoende ‘hard’ worden gezien om beleid voor te maken. Het is verleidelijk om juist de ‘zachte’ gevolgen te verbannen naar de privésfeer, waar het dogma van de individuele vrije keuze vervolgens alle vormen van collectief leren frustreert. Dat doet onrecht aan de ernst van de geschetste problemen. Die zijn al ernstig voordat ze zich uiteindelijk vertalen in termen van economische inproductiviteit doordat mensen niet goed kunnen samenwerken of bedolven worden door onzincommunicatie, of in termen van falende gezondheid. Dit is de uitdaging waarvoor politiek en beleid zich in de komende decennia gesteld zien: nu de techniek doordringt tot in de intiemste domeinen van het leven, is het nodig om ook daar collectieve leerprocessen op gang te brengen, om ook voor dit soort gevolgen een taal te ontwikkelen, waardoor ze onderwerp kunnen worden van collectieve menings- en besluitvorming.