

COLUMN

HOE WORDEN WE BETER VAN DIGITALISERING?

Ongewenste effecten van digitalisering blijken vaak pas na verloop van tijd, stelt onze columnist Eelko Huizingh. Smartphones bestaan al meer dan vijftien jaar en pas nu verbieden scholen ze vanwege hun verslavende werking.

Jouw werk wordt overgenomen door robots en jijzelf door artificiële intelligentie (AI). De potentiële invloed van digitalisering lijkt onbegrensd. In theorie is alles mogelijk, maar waarschijnlijk is het niet. Wel is digitalisering alom, wat de komende jaren alleen nog maar zal toenemen. Digitalisering kan ons werk en leven beter, gemakkelijker en goedkoper maken, maar biedt daarvoor geen garanties. Cruciaal is hoe wij de digitale hulpmiddelen inzetten.

In vrijwel elk aspect van ons leven is digitalisering doorgedrongen. Denk aan hoe we werken, communiceren, winkelen en ons vermaken. Mijn kinderen kunnen zich amper voorstellen dat wij konden overleven zonder internet. Mijn kleinkinderen tikken foto's aan en verwachten dan bewegend beeld met geluid. Terwijl ik ooit eens trots was op mijn videocamera van meerdere kilo's met cassettebandjes die je alleen met de juiste kabels kon afspelen op televisie.

We hebben dus een lange weg afgelegd, waarbij het makkelijk is te vergeten hoeveel weerstand er eerst was. Ik vond in mijn boekenkast nog een boekje uit 1981 waarin op de eerste pagina staat dat sommige mensen computerchips zien als 'de bron van alle kwaad, die krachtig moet worden bestreden'. Wel, die strijd is kansloos verloren. Tegenwoordig vind je chips overal, in je auto, koelkast en wasmachine, in je telefoon, muziekwenskaarten en in je paspoort.

Tegelijkertijd zien we steeds weer dat de mogelijkheden van nieuwe technologie worden overschat. Onlangs kopte deze krant nog *Kan de boer straks lekker blijven liggen?* en *AI gaat onze vakanties boeken*. Het leven is nog nooit zo gemakkelijk geweest! Lijkt het, want de praktijk is als altijd weerbarstiger. Het is een beetje als die wasmachine die je onderuit gezakt op de bank via een app helemaal kunt instellen. Maar je moet er nog wel even naartoe lopen om het deurtje dicht te doen.

Het voordeel van hosanna-verhalen is wel dat ze aandacht genereren. Tot voor kort gold dat voor drones en robots, nu vooral voor AI-toepassingen zoals ChatGPT. We weten nog nauwelijks wat daarmee mogelijk is, laat staan dat we nu al een beeld hebben van de onbedoelde effecten en van wat AI niet kan. Vaak zijn dat laatste dan weer dingen die voor mensen eenvoudig zijn, zoals het sluiten van het deurtje van de wasmachine, ook als daaruit nog een sok hangt.

Ongewenste effecten van digitalisering blijken vaak pas na verloop van tijd. Denk aan sociale media en toenemende polarisatie, online scheldpartijen en nepnieuws. Door schade en schande leren we over de negatieve aspecten van digitalisering. Smartphones bestaan al meer dan vijftien jaar en pas nu verbieden scholen ze vanwege hun verslavende werking. In Ierland gaan ze al

een stap verder met een experiment waarbij basisschoolkinderen helemaal geen mobiele telefoon mogen hebben, ook niet thuis en in hun vrije tijd.

Vergelijkbare effecten zijn er in zakelijke omgevingen. Als klant of bezoeker zie ik geregeld medewerkers driftig in de weer met hun telefoon waarbij ik betwijfel of dat allemaal werkgerelateerd is. Op de universiteit hebben we allerlei systemen voor het aanvragen van vrije dagen en het doorgeven van tentamenresultaten. Dit gebeurt onder het mom van self-service, wat suggereert dat ik nu mijn werk veel gemakkelijker helemaal zelf kan doen. De werkelijkheid is dat de systemen een keurslijf opleggen, vul ik niet alles perfect in dan werkt 'het' niet. Bovendien werden deze werkzaamheden voorheen door secretaresses gedaan, nu door duurder betaalde medewerkers.

De Amerikaanse historicus Melvin Kranzberg zei ooit eens: „Technologie is niet goed of slecht, maar het is ook niet neutraal.” Technologie verandert wat we doen en hoe we dat doen. Daarom is het goed te blijven nadenken over mogelijke (onbedoelde) effecten, wat het belang onderstreept van de huidige discussies rond AI.

Hoe waarborgen we dat AI-toepassingen ons leven verbeteren? Dat mensen hoogwaardiger werk met minder stress kunnen doen en ze ons bevrijden van beperkingen, waaronder tekorten aan personeel waarmee veel sectoren nu te maken hebben. Goede digitalisering is en blijft een middel, geen doel op zich.

EELKO HUIZINGH

Dr. Eelko Huizingh werkt bij de vakgroep Innovatiemanagement & Strategie van de Rijksuniversiteit Groningen en is auteur van het boek *Innovatiemanagement*.

