

De Menselijke Maat in Gegevens en Communicatie

Peter Bodifée¹
Michiel Perdeck

Abstract

Als het gedrukt staat moet het wel waar zijn! De neiging van mensen om (te) veel geloof te hechten aan informatie die er officieel uitziet, of het nu de krant is of de computer, is nog steeds heel groot. Dat schept een verantwoordelijkheid, niet alleen voor schrijvers maar ook voor de betrokkenen bij de bouw van computer-applicaties. In de journalistiek zijn ethische kwesties al heel lang onderwerp van discussie maar in de IT is het nadenken hierover nog betrekkelijk nieuw. Het voor u liggend artikel wil dit proces stimuleren met behulp van een aantal overwegingen op het terrein van gegevensbeheer en communicatie. Uitgangspunt hierbij is dat IT-oplossingen slechts dan de mens werkelijk dienen als ze zijn/haar mogelijkheden vergroten om in vrijheid keuzen te maken.

Inleiding

Informatiesystemen hebben vaak de functie om mensen te helpen bij het maken van keuzen op allerlei terreinen, zowel privé als zakelijk. Zelfs als het ondersteunen van beslissingen niet het uitdrukkelijk doel van een applicatie is kan de werking ervan toch een sterke invloed uitoefenen. Neem als voorbeeld een salarissysteem, op het eerste gezicht toch een zuiver objectief systeem dat slechts gegevens opslaat, weergeeft en in principe triviale berekeningen uitvoert. Schijn bedriegt echter. Bij het beslissen over het nieuwe salaris van een medewerker of sollicitant bekijkt de verantwoordelijk manager een overzicht van de salarissen van andere medewerkers. In het door het systeem getoonde overzicht zullen nu bijvoorbeeld de sorteervolgorde en de getoonde kolommen een impliciete invloed uitoefenen op de beslissing van de manager. Programma's zijn vaak al zo ingewikkeld dat we geen zin hebben om allerlei instellingen te veranderen en dus maar de defaults accepteren die misschien slechts een willekeurige keuze van de programmeur zijn.

De redenen voor invoering van een IT-systeem zijn verschillend maar meestal spelen commerciële overwegingen een doorslaggevende rol. Dat daarbij inhoudelijke en psychologische aspecten wel eens in het gedrang kunnen komen is geen kwestie van boze opzet maar gewoon de uitkomst van een proces met vele betrokkenen dat zich meestal afspeelt in een organisatorisch complexe omgeving en waarbij nu eenmaal prioriteiten moeten worden gesteld.

In een dergelijke context kunnen we de genoemde impliciete effecten niet geheel wegnemen. De meeste zakelijke toepassingen zijn immers zo complex dat niemand hun precieze werking doorgrondt. Ontwerpers van IT-systemen, inclusief degenen die het pakket van eisen opstellen, dienen zich echter wel rekenschap te geven van dit verschijnsel. Een vergelijking kan gemaakt worden met de journalistiek. Er bestaat zoals bekend geen objectieve journalistiek maar net als een artikel van een goede journalist moet een goed ontworpen computerprogramma de mens niet in automatisemen doen vervallen maar juist stimuleren om zijn kritisch oordeelsvermogen te gebruiken.

Uitgaande van de stelling dat ieder mens recht heeft op die informatie die hem/haar instaat stelt in zo veel mogelijk vrijheid te kiezen geven we in dit artikel een aantal overwegingen die er een klein beetje

aan kunnen bijdragen dat de mens weer de baas wordt over de IT in plaats van omgekeerd!

Informatietechnologie

Vrijheid betekent kunnen kiezen. Om keuzen te maken is informatie nodig. Kennis van keuzemogelijkheden is immers noodzakelijk om in vrijheid te kunnen kiezen. Natuurlijk spelen ook andere factoren een rol bij de vrijheid om te kunnen kiezen, bijvoorbeeld geld en macht, maar hier concentreren we ons op informatie.

Bij het verkrijgen van informatie speelt tegenwoordig informatietechnologie vrijwel altijd een rol. Informatietechnologie kan natuurlijk nooit het zelfstandig denken vervangen maar is wel in staat om informatie te verzamelen en (mechanisch) te organiseren. We onderscheiden gegevens, informatie en kennis, als een oplopende reeks van verrijking. Gegevens zijn slechts symbolen zonder betekenis; in informatie zijn de gegevens in enig onderling verband gebracht; kennis is betekenisvol voor het handelen van mensen in zijn/haar leef- en werkomgeving. Informatiesystemen zijn vooral goed in het manipuleren van gegevens en een klein beetje in het manipuleren van informatie.

Optimale keuzevrijheid

Eigenlijk zou bij alle beslissingen die genomen worden met betrekking tot het inzetten van technologie rekening moeten worden gehouden met het behouden van optimale keuzevrijheid voor de gebruikers. Het gaat natuurlijk om "optimale" en niet om "maximale" keuzevrijheid omdat er een balans moet worden gevonden tussen enerzijds een overvloed aan informatie en anderzijds een te beperkte selectie van informatie. In de praktijk moeten we genoegen nemen met een compromis waarin de gebruiker zoveel mogelijk in vrijheid kan kiezen en zo min mogelijk wordt beperkt door de techniek.

Bij het gebruik van informatiesystemen spelen zowel gevoelsmatige als rationele argumenten een rol. De techniek moet zo worden ingezet dat hij op beide terreinen behulpzaam is. Rationeel betekent bijvoorbeeld dat in een bepaalde toepassing de gebruiker kan kiezen uit alle mogelijke van toepassing zijnde berekeningswijzen en dat de verkregen gegevens toetsbaar juist zijn. Behulpzaamheid op gevoelsmatig gebied kan tot uiting komen in een prettige gebruikersinterface en mogelijkheden voor samenwerking met andere mensen.

Ethiek

We raken in verwarring als we proberen om rationeel een keuze te maken als het aantal mogelijkheden zeer groot is. We weten niet wat te kiezen en gaan op ons gevoel af. Dit is honderdduizenden jaren een uitstekende strategie geweest maar is ook riskant, immers ons gevoel wordt sterk beïnvloed door de wijze waarop de informatie gepresenteerd wordt.

De uiterlijke aantrekkelijkheid van IT oplossingen is heel duidelijk van invloed op het oordeel erover van gebruikers. Hardware in een kast met een aantrekkelijk design verkoopt beter dan dezelfde hardware in een simpele behuizing. Software met bijzondere, hoewel niet functionele, presentatietechnieken wordt beter beoordeeld dan software met een saaie gebruikersinterface.

In feite vormen mensen hun oordeel over informatie vooral door te kijken naar de presentatie en nauwelijks naar de inhoud. Feitelijk wordt gevoelsmatig geoordeeld terwijl men denkt een rationele beslissing te hebben genomen. Dit verschijnsel heeft een duidelijk evolutionair nut. Een gevoelsmatig, intuïtief, oordeel is in feite een oordeel op grond van ervaring en overlevering, op grond van "tacit knowledge" in kennismanagement jargon. Om onszelf het gevoel te geven dat we een juiste en weloverwogen beslissing hebben genomen die we tegenover anderen kunnen verdedigen, laat ons brein ons denken dat we een rationele beslissing hebben genomen. Deze neiging om een logische redenering te bedenken bij wat in feite gevoelsmatige neigingen zijn is bij de mens buitengewoon sterk, we noemen dit cognitieve resonantie.

In de natuur (maar ook in de economie) treft men overal zogenaamde free riders aan, dat zijn

organismen die van een (biologisch of economisch) verschijnsel "misbruik" maken voor hun eigen voordeel. Iets dergelijks gebeurt ook met deze opzichzelf nuttige neiging tot rationaliseren door diegenen die onze keuzen willen manipuleren. De reclame is daarbij natuurlijk het meest in het oog springende voorbeeld maar ook op allerlei andere terreinen van ons dagelijks leven worden we voor de gek gehouden of liever gezegd, houden we onszelf voor de gek.

Dit alles betekent wel dat het inzetten van informatietechnologie een belangrijk ethisch aspect heeft omdat deze zich bij uitstek leent voor manipulatie. Ontwerpers van informatiesystemen dienen zich hiervan rekenschap te geven en te bedenken dat de presentatie van gegevens een belangrijke invloed heeft op de ontvangst ervan door de gebruikers.

Een aantal overwegingen bij de inzet van IT

Op grond van de voorgaande beschouwing bevelen wij aan de volgende zaken in overweging te nemen bij het realiseren van IT oplossingen en zodoende beter rekening te houden met de Menselijke Maat.

- Gegevens dienen zo "puur" mogelijk beschikbaar te worden gesteld. Hiermee wordt bedoeld dat de gebruiker zelf kan beoordelen of de gegevens voor hem waardevol zijn bij het maken van keuzen. De presentatielaag is zo transparant mogelijk en verstoort de betekenis zo min mogelijk.
- Open communicatieprotocollen genieten de voorkeur. Daardoor wordt het mogelijk om iedereen zonder commerciële barrières toegang te geven tot de voor hem belangrijke gegevensbronnen. Als er sprake moet zijn van beveiliging, beveilig dan de bron, niet de toepassing die de bron of bronnen benadert, als dat tenminste mogelijk is.
- Deelverzamelingen in gegevens- en databronnen die betrekking hebben op een individu dienen zonder beperkingen en voorwaarden voor dit individu beschikbaar te zijn. Ieder mens heeft recht om te weten welke gegevens over hem worden worden opgeslagen.
- IT-systemen die communicatie tussen mensen ondersteunen dienen er rekening mee te houden dat dergelijke communicatie zich niet adequaat laat modelleren als een "proces" in de technische zin van Business Process Modeling. Het feit dat er een beschrijving kan worden gemaakt betekent nog niet dat er sprake is van een "proces" (Margritte: Ceci n'est pas une pipe). Door menselijk handelen als mechanisch proces op te vatten gaat veel betekenis verloren die van grote waarde is voor de betrokkenen en de organisatie. De tegenwoordige neiging om een organisatie te reduceren tot een verzameling mechanische "bedrijfsprocessen" beschouwen wij als een betreurenswaardig verschijnsel.

Deze overwegingen kunnen grote gevolgen hebben indien consequent toegepast. In sommige gevallen kan het betekenen dat IT-systemen radicaal herzien moeten worden en in andere gevallen kan de conclusie zijn dat een informatiesysteem überhaupt niet nuttig is.

Conclusie

Uiteindelijk zal de inzet van informatietechnologie zodanig moeten zijn dat zij de mens helpt om in vrijheid te kiezen en om zijn eigen doelen te verwezenlijken. Sommige IT oplossingen hebben een twijfelachtige reputatie omdat ze de gebruiker, in plaats van keuzemogelijkheden te bieden, hem/haar

dwingen een bepaalde weg te volgen. De in dit artikel beschreven overwegingen kunnen misschien een kleine bijdrage leveren aan een inzet van IT die de mens beter ten dienste is.

1 IT Architecture Coach, peter.bodiffee@itarchitecturecoach.com, <http://www.it4humans.org>

2 "proces": een continue actie, operatie of serie van veranderingen die op een voorspelbare wijze plaats vinden.