

Strijd om publieke waarden in een online wereld



*José van Dijck (1960) analyseert de manier waarop media onze samenleving besturen. In haar werk benadrukt ze hoe de technologische component in (online) media nadrukkelijk doorwerkt in onze samenleving. Onlangs verscheen *De platformsamenleving. Strijd om publieke waarden in een online wereld* (2016), een boek dat Van Dijck samen schreef met Thomas Poell en Martijn de Waal. In dit boek beschrijven de auteurs hoe online platformen invloed hebben op publieke waarden in verschillende sectoren van de samenleving, met als voorbeelden de transport-, journalistiek- en onderwijssector.*

Keywords: online platformen, publieke waarden, collectief geheugen

José van Dijck (1960) is sinds mei 2015 voorzitter van de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW) en sinds 1 januari 2017 universiteitshoogleraar aan de Universiteit van Utrecht. Ze is gerenommeerd mediawetenschapper. In 1992 promoveerde ze aan de University of California, San Diego (V.S.) en werkte vervolgens onder andere aan de Rijksuniversiteit van Groningen, Universiteit Maastricht en de Universiteit van Amsterdam. Aan de UvA was ze jarenlang decaan van de faculteit geesteswetenschappen. Als wetenschapper heeft ze vele publicaties op haar naam staan. Ze publiceerde over de opkomst van sociale media (*The culture of connectivity*, in 2013); het mediatiseren van herinneringen (*Mediated memories in the digital age*, in 2007) en de invloed van onder andere röntgenfoto's en endoscopie op ons begrip en op onze beleving van ons lichaam (*The transparent body* in 2005). In December 2016 bracht ze een nieuw boek uit, samen met Thomas Poell en Martijn de Waal, getiteld *De platformsamenleving. Strijd om publieke waarden in een online wereld*. Hierin bestuderen de drie auteurs de manier waarop online platformen, zoals Facebook en Uber, onze samenleving sturen.

In dit interview bespreken we aan de hand van het oeuvre van José van Dijck allereerst de invloed van online platformen op onze samenleving. Vervolgens bespreken we hoe de analyse in dit boek zich verhoudt tot haar eerdere werk. We bespreken daarbij vooral de opkomst van sociale media, de toenemende digitalisering en de vorming van ons collectieve geheugen. Tot slot pleit Van Dijck voor de meerwaarde van boeken, als vorm, juist in een tijd die zich kenmerkt door communicatie via online platformen.

Ik wilde de definitie van een sociaal platform als uitgangspunt nemen. In het boek definiëren jullie een sociaal platform als 'een technologische, economische, sociaal culturele infrastructuur voor het faciliteren en organiseren van online sociaal en economisch verkeer tussen gebruikers en aanbieders, met (gebruikers-)data als brandstof' (Van Dijck, Poell, & de Waal, 2016:11). Hoe wegen jullie deze drie componenten – de technische, economische en sociaal-culturele – ten opzichte van elkaar?

Technologie is heel belangrijk, dat ligt ten grondslag aan de sociaal-culturele en economische component. Diegene die de technologie in handen heeft, heeft een soort monopolie. In de technologie kan je als gebruiker namelijk weinig veranderen. Het lijkt veel, je kan een default veranderen, je kan je privacygegevens instellen. Maar welke opties je kan in- of uitschakelen, dat is al voor jou bepaald. Je kan als gebruiker weinig doen aan de algoritmes die in de technologie verstopt zitten. Die algoritmes maken heel veel keuzes die je niet kunt zien of weten, maar die bepalen wel de keuzevrijheid die je als gebruiker nog hebt. Nog voordat sociaal-culturele en economische aspecten een rol spelen in de sturing van online platforms, begint het bij de technologische component van een online platform.

Een maand geleden is bijvoorbeeld door de gemeente Amsterdam onderhandeld met Airbnb om overlast en het ontstaan van illegale hotels te voorkomen. De gemeente hanteert als definitie van rechtmatig Airbnb verhuur een grens van zestig dagen. Als particulier mag je zestig dagen per jaar je huis verhuren via Airbnb. Zodra die grens bereikt is kan men geen gebruik meer maken van Airbnb, althans niet om je huis te verhuren. Dat is een simpele technische oplossing, maar men heeft hiervoor wel de medewerking van Airbnb nodig. Zij kunnen zo'n zestig-dagengrens relatief eenvoudig invoeren in hun interface, waardoor het simpelweg niet meer mogelijk is om je huis nog langer voor verhuur aan te bieden.

Natuurlijk is een online platform niet alleen een technisch verhaal, er zit ook een deel marktwerking en een deel 'civil society' in. We hebben met zijn allen regels en als platformen deel willen worden van onze samenleving, dan willen we graag dat zij ook een stukje verantwoordelijkheid dragen voor die samenleving. Wat er nu veel gebeurt, is dat platformen die verantwoordelijkheid helemaal omzeilen. In het geval van Airbnb, zeggen zij in de eerste instantie: 'Sorry we zijn een platform, geen hotel.'

In *De platformsamenleving* richten de auteurs zich op de vraag welke rol online platformen kunnen spelen in het vaststellen en waarborgen van publieke waarden. Welke publieke waarden we koesteren is veranderlijk, het is de uitkomst van een voortdurend publiek proces. Wel staat vast dat publieke waarden een collectief belang reflecteren, waardoor ze collectieve zorg en aandacht verdienen. De grote verwevenheid en verstrengeling van online platformen creëert een 'ecosysteem van verweven platformen', zoals de auteurs dit noemen, dat ingrijpt op het collectief belang. Deze online platformen worden geëxploiteerd door hightechbedrijven. Denk bijvoorbeeld aan de zoekmachines van Google, de cloud-software van Amazon, het sociale netwerk van Facebook en de invloedrijke hard- en software van Apple. Met hun platformen lijken deze bedrijven niet alleen gebruikers te faciliteren, maar ook te dirigeren: door middel van dataficatie-, commodificatie- en selectiemechanismen. Deze mechanismen lijken bovendien een beweging op gang te brengen die zo groot is, dat ze het collectieve belang raakt. Tegelijkertijd zien de ontwikkelaars van online platformen het niet direct als hun taak om zorg te dragen voor het publieke belang. Hoe kunnen publieke belangen dan toch worden gewaarborgd, in de platformsamenleving? Lees hier het hele boek.

Hetzelfde gebeurt met Facebook: 'Ho, we zijn geen nieuwsorganisatie, we zijn een technologiebedrijf. Regulering heeft helemaal geen vat op ons.' Ik denk dat de strijd om publieke waarden zich met name zal uitkristalliseren op lokaal niveau, maar op allerlei bestuurlijke niveaus zie je dat men strijdt om het waarborgen van publieke waarden. Dat maakt het boek interessant voor bestuurskundigen.

Hoe raken platformen in strijd met het publieke belang, en wanneer?

We zijn met zijn allen continu in gesprek over onze publieke waarden, en die waarden zijn normaal gesproken veelal verankerd in instituties, via welke bepaalde normen ook worden ontwikkeld. Die instituten kan je ouderwets vinden of bureaucratisch, maar daarin hebben we wel bepaalde dingen met elkaar afgesproken. Soms hebben we die regels vastgelegd in de wet, maar een heleboel regels over het waarborgen van publieke belangen zitten ook verankerd in professionele normen en waarden. In de platformsamenleving zien we een strijd ontstaan over private versus publieke belangen. Platformen doen veel meer dan alléén maar faciliteren van sociale communicatie of diensten. Platformen ontwijken of omzeilen als het ware hele sectoren. En daarmee omzeilen ze ook de regels die voor die sectoren gelden, en de normen en waarden.

De journalistiek is typisch zo'n sector; ogenschijnlijk is het gewoon een marktsector. Iedereen mag zichzelf journalist noemen, iedereen mag een krant beginnen. Maar in de journalistieke professie zijn door de eeuwen heen bepaalde waarden de professionele norm geworden. Denk bijvoorbeeld aan waarden zoals onafhankelijkheid, feitelijkheid, transparantie en nauwkeurigheid – nu met alle commotie rondom nepnieuws een heel hot thema. In een nieuwsorganisatie zitten die professionele normen en waarden bijvoorbeeld verankerd in het instellen van een ombudsman of de gewoonte fouten te rectificeren. Professionele waarden hebben we bovendien verankerd door bepaalde professionele routines. Een journalist doet aan hoor en wederhoor.

Vergelijk je nieuwsorganisaties met online platformen, zoals Facebook bijvoorbeeld, dan zie je een strijd ontstaan rondom bijvoorbeeld de feitelijkheid, nauwkeurigheid en onafhankelijkheid van nieuws. Facebook noemt zichzelf een technologiebedrijf. Als technologiebedrijf vindt zij dat ze alleen de verantwoordelijkheid heeft om de gebruiker te faciliteren door bijvoorbeeld nieuws te distribueren via de functie News Feed. Facebook redeneert: nieuwsorganisaties zijn makers en distributeurs van nieuws, wij zijn gewoon een technologiebedrijf dat content en lezers met elkaar verbindt. Dat kan je natuurlijk zeggen, maar ondertussen distribueert Facebook 50% van al het nieuws in de V.S.. Bovendien filtert Facebook het nieuws dat ze distribueert. Ze maakt daarin be-

paalde keuzes, die in niets lijken gebaseerd op de normen en waarden die nieuwsorganisaties handhaven. Keuzes over wie welk nieuws te zien krijgt zitten verstopt in algoritmes, bijvoorbeeld, en dit leidt onder andere tot de zogenaamde personalisering van het nieuws. De keuze voor personalisering levert over het algemeen meer inkomsten op uit reclames – maar het leidt ook tot de 'filter bubble'. 'Tja', zegt Facebook dan, 'Maar wij zijn helemaal geen nieuwsorganisatie - en we gaan die berichten niet allemaal checken. Dat moeten mensen zelf maar doen'. Kortom, Facebook legt heel veel verantwoordelijkheid bij de individuele consument. Mijn vraag komt vanuit een andere ideologische visie: in die enorme sneeuwstorm van informatie – wat kunnen mensen daar zelf in doen? Welke verantwoordelijkheid kunnen mensen zelf nog dragen om accuraatheid te checken bijvoorbeeld?

In uw eerdere werk beschreef u de werking van (sociale) media vanuit een specifiek theoretisch perspectief. Werkt dit boek vanuit een sterke overtuiging over de maatschappelijke waarde van sociale media?

Ik kies er altijd voor om een manier te vinden waarop ik theoretische perspectieven aan elkaar kan verbinden. The culture of connectivity is vanuit een dubbel theoretisch perspectief geschreven, namelijk de combinatie van politiek-economische

theorie en actor network theorie. Het eerste werpt licht op media-organisaties en hun plaats in de samenleving, het tweede gaat over de relatie tussen gebruikers en technologieën. Ik denk dat die samenhang belangrijk is om te zien welke

dynamiek sociale media teweeg brengt. Je maakt het jezelf moeilijker door zo'n combinatie te kiezen, maar je doet meer recht aan de complexe dynamiek van de werkelijkheid. Die combinatie van theoretische perspectieven zie je ook in 'De platformsamenleving'. De samenleving gemedieerd door platformen is nog gecompliceerder dan de mediawereld van tien of twintig jaar geleden. De dynamiek van platformmechanismen is zo complex omdat we de samenhang tussen dataficatie-, commodificatie- en selectiemechanismen nog niet helemaal begrijpen. En er spelen nog veel meer mechanismen mee. Ook de drie componenten die we noemen kunnen worden aangevuld. Naast een technische, economische en sociaal-culturele component van platformen zouden we wellicht ook een juridisch component van online platformen in het boek moeten meenemen.

Hoe is dit boek tot stand gekomen, methodologisch gezien? Hoe hebben jullie bijvoorbeeld de journalistieke-, onderwijs- en transportsector geselecteerd?

'Op dit moment is het collectieve geheugen plaats aan het maken voor het connectieve geheugen'

Je moet je natuurlijk beperken, en ook in dit boeken hebben we keuzes moeten maken in de sectoren die we konden beschrijven. We hebben uiteindelijk gekozen voor sectoren die exemplarisch zijn binnen het publieke/private domein. De transportsector is een klassieke marktsector. De journalistiek is ook een marktsector, maar journalistiek heeft een belangrijke maatschappelijke functie. De onderwijssector tot slot, dat is van oudsher een echte overheidssector. In de Engelstalige versie van het boek komen daar waarschijnlijk gezondheid en toerisme bij. Dit boek dat waarschijnlijk uitkomt bij Oxford University Press, zal geen letterlijke vertaling zijn van *De platformsamenleving*, want het richt zich ook meer op de Amerikaanse context. Deze boeken zijn beiden nog een analyse van wat we zien en hoe het ecosysteem van platformen werkt, de volgende stap moet zijn: als je weet dat deze mechanismen zo werken, hoe kan dit in een aantal sectoren gereguleerd kan worden?

Met *The culture of connectivity* (2013) publiceerde u een kritische geschiedschrijving van Facebook. U beschrijft onder andere hoe Facebook zijn gebruikers lijkt te 'gebruiken'. Hoe verhoudt die kritische analyse, op het niveau van de individuele gebruikers van Facebook, zich tot dit boek, waarin de analyse zich richt op de publieke belangen?

Ook in *The culture of connectivity* heb ik de opkomst van een ecosysteem geschetst- een ecosysteem van sociale media. In dat boek beschrijf ik de opkomst van Facebook, Twitter, YouTube, Flickr en Wikipedia. Platformen zoals Uber en Airbnb waren toen nog niet zo groot als ze nu zijn. De opkomst van het sociale media ecosysteem begint ongeveer vanaf het jaar 2000. Diezelfde mechanismen die door deze platformen ontwikkeld zijn, zien we terugkomen bij platformen zoals Uber en Airbnb. Tegelijkertijd zijn die mechanismen, zoals commodificatie en selectie, tegenwoordig veel wijder verbreid- met veel grotere consequenties. Sociale media platformen begonnen in 2012 net door te dringen in het dagelijks leven van mensen, maar het ging vooral nog over communicatie tussen mensen. Sociale media werd vooral gebruikt door mensen om te communiceren en content te uitwisselen etcetera. De fase waar we nu in zitten gaat niet meer alleen over sociale media, en gaat ook over meer dan communiceren. We zien dat platformen doordringen tot in alle hoeken en gaten van de samenleving, alle sectoren, alle sociale en culturele praktijken. We (Van Dijck, Poell en De Waal, red.) zijn bewust naar sectoren van de samenleving gaan kijken. Het sociale mediasysteem is uitgegroeid tot een basale infrastructuur, data-gedreven en door algoritmen gestuurd, met mechanismen die ook bij andere platformen leidend zijn. Dat ecosysteem vormt nu het kloppende hart van de platformsamenleving.

In 2006 schreef u al over de invloed van digitale fotografie op het vormen van ons collectieve geheugen, in *Mediated*

***memories in the digital age*. In *De platformsamenleving* stellen jullie dat de mechanismen die online platformen op gang brengen ons collectieve belang raken. Raken deze mechanismen ook de vorming van ons collectieve geheugen?**

We hebben in onze samenleving een gemeenschappelijkheid, een gemeenschappelijke beleving. Sommige beelden zijn iconisch geworden, dat zijn foto's die deel uitmaken van ons collectieve geheugen. De media en met name de pers speelden altijd een grote rol daarin. Journalisten zijn de stenografen van de geschiedenis. Journalisten maken, voor een deel, wat wij ons collectieve geheugen noemen. Die foto's en berichten hebben vaak te maken met nationale belevenissen. Inmiddels gaan mensen zelf – de media-gebruikers - ook bepaalde foto's en berichten de wereld in sturen.

Op dit moment is het collectieve geheugen plaats aan het maken voor het connectieve geheugen. Daarmee bedoel ik dat connectiviteitsmechanismen, net zoals we dat in platformmechanismen zien, ervoor zorgen dat ieder voor zich een gepersonaliseerd geheugen kan opbouwen – maar een gemeenschappelijk geheugen wordt wel steeds moeilijker door al die verschillende 'filter bubbles'. Natuurlijk hebben we nog wel een nationaal archief; maar er zijn steeds meer eigen individuele documentaties van gemeenschappelijke belevingen. Die strijd om gezamenlijke beelden is veel drukker geworden, in de afgelopen jaren, en het is veel lastiger te zeggen wat nu ons collectieve geheugen vormt.

Bestaat het gepersonaliseerde geheugen naast het collectieve geheugen, of wordt met het opbouwen van de persoonlijke het collectieve ondermijnd?

Ik denk niet dat het collectieve geheugen nu wordt ondermijnd, er zijn nog steeds kranten en televisiezenders die zorgen voor voldoende tegenbeweging, maar het is natuurlijk wel een voortdurende strijd. Als iedereen zijn eigen beleving heeft, dan wordt het ontzettend moeilijk om daar een collectief geheel van te maken. Dat zie je nu ook duidelijk in de politiek naar voren komen. Ik vind het interessant hoe je bij de inauguratie van Trump zag dat er een gevecht ontstond om beelden.

'Het terugleiden van een bericht naar context van de bron - wie heeft dit gezegd en hoe kan ik diegene plaatsen – dat is een van de meest relevante opdrachten van onze tijd'

Dat is precies de voortdurende strijd om waarin we bepalen wat ons collectieve geheugen vormt. Trump zegt letterlijk: 'Er waren op mijn inauguratie veel meer mensen dan op die van Obama.' In de strijd om foto's van zijn inauguratie, zie je

dat er eigenlijk een strijd wordt geleverd om ‘feiten’ en beelden die dat collectieve geheugen bepalen. Die strijd om de iconische beelden van de toekomst zit nog steeds goed in ons systeem. Het is alleen drukker geworden, er zijn veel meer beelden die meedingen in de strijd.

Als mediawetenschapper onderzoekt u de manier waarop de materie van media (de software, hardware, de kافت van een boek) vormgeeft aan de inhoud van de boodschap. De platformsamenleving is een open access publicatie, in boekvorm. Waarom open access? En waarom is het format van een boek nog steeds actueel voor jullie boodschap?

Het publiceren van een boek in open access is een bewuste keuze geweest. Mijn medeauteurs en ikzelf denken dat dit boek gelezen moet kunnen worden door iedereen. Het is gefinancierd met overheidsgeld, en dus moeten de resultaten voor iedereen te lezen zijn. Het openbaar maken van onderzoek is een deel van ons werk, dit onderzoek is wat wij als wetenschappers te bieden hebben. Hopelijk kan het boek bij anderen tot inzichten leiden. Dat is waarom het boek nadrukkelijk geplaatst is in het open domein

De vorm die we hebben gekozen voor dit onderzoek, een boek, daarvan kan je zeggen: ‘Die is heel ouderwets – wie leest er nog en dan nog wel een heel boek?’ Maar ik denk dat heel veel mensen nog lezen. Daarnaast is het nog steeds relevant om boeken te lezen. Je leert om een langer betoog te volgen, om een langere argumentatie lijn te volgen. Dat is een ongelooflijk belangrijke vaardigheid. Als je alleen maar iets in quotes van 140 tekens kunt zeggen, dan kan je nooit een redenering opbouwen.

Obama gaf onlangs een soort ode aan het boek. De interviewer vroeg hem: ‘Wat heeft u gered in dit presidentschap, in deze hectische jaren?’ En toe zei hij: ‘Het boek. Boeken geven je zo’n rust. In boeken kan je denken. Boeken zijn een steunpilaar in het denken en in het ontwikkelen van lange termijn visies, van doorwrochte betogen, van reflectie op de wereld.’ Ik denk dat niemand dat beter had kunnen zeggen dan hij.

Het grootste cadeau van mijn vak – en mijn professie – is dat je af en toe in staat wordt gesteld om een boek te schrijven. Door het schrijven van een boek leer je om te redeneren. Je maakt duidelijk hoe je hypotheses zijn opgesteld, hoe je die toetst, wat je bevindingen zijn, etc. Welk uitgangspunt je kiest, welk theoretisch model - dat zijn allemaal keuzes geweest, die je moet kunnen beargumenteren. En natuurlijk doen we dat vooral in artikelen- als wetenschappers - maar ik ben nog steeds voorstander van het boek. Ik denk dat een boek je de ruimte geeft om een dieper inzicht te ontwikkelen, het vraagt een langere concentratie.

Boeken stellen ons in staat om te denken, te redeneren, en een lange termijnvisie te ontwikkelen, zegt u. Als we het hebben over vaardigheden – welke vaardigheden hebben we nodig in een platformsamenleving?

Ik denk dat juist het volgen van een langer discours, reflecteren en redeneren belangrijke vaardigheden blijven, ook in de platformsamenleving. Wat nieuw is, is dat mensen bronnen opnieuw moeten leren wegen. Als ik in een bibliotheek zoek, weet ik welk genre een boek heeft. Op die manier wordt ik op de context gewezen waarin het boek geschreven is. In een digitale cultuur zijn bronnen soms heel moeilijk terug te leiden. Dit maakt het heel lastig om nog tot een goede wegging te komen van je bron. Neem bijvoorbeeld de uitspraak ‘Ja maar ik heb het van Facebook.’ Oké, dat kan je zeggen... maar betekent dat niet hetzelfde als ‘Ik heb het op papier’?

Eén van mijn zorgen is dat mensen niet meer leren bronnen in hun context te wegen en ze daardoor minder goed op waarde kunnen schatten. Daarom is die discussie over nauwkeurigheid in het nieuws ook zo belangrijk. Het (leren) herkennen van bronnen, is een deel van het wegen van bronnen. Op Facebook lijkt alles hetzelfde, nieuwsberichten komen binnen in dezelfde stroom van informatie binnen als de foto van de kat van je buurman en alle andere berichten. Dat maakt de wegging van de bron moeilijk. De informatie die vroeger in de kافت van een boek zat missen we, als we door de startpagina van Facebook scrollen. Het terugleiden van een bericht naar context van de bron - wie heeft dit gezegd en hoe kan ik diegene plaatsen – dat is een van de meest relevante opdrachten van onze tijd.

Naast analytische vaardigheden heb je technologische vaardigheden nodig; je moet weten hoe jij je binnen technologische systemen beweegt. Als alles verhuist naar een digitale omgeving dan betekent dit niet alleen we letters gaan lezen vanaf een scherm. We moeten ook weten hoe we bestuurd worden, hoe we via de systemen achter de schermen gedirigeerd worden. Noem het digitale geletterdheid.

Tegelijkertijd zie je dat discussies naar aanleiding van nieuwe, opkomende media regelmatig terugkomen -maar tot nu toe heeft het boek altijd standgehouden. Het boek overleeft het al meer dan vijfhonderd jaar, en ik denk dat het nog wel een tijdje bij ons zal blijven. Neil Postman publiceerde in 1985 zijn boek *Amusing ourselves to death*. Hij waarschuwde toen, in de jaren '80, voor het visuele entertainment op de televisie. Dat zou weleens ten koste kunnen gaan van het rationele debat, over bijvoorbeeld publieke dilemma's. Maar ook toen waren deze vragen niet nieuw; exact hetzelfde vreesden men ook aan het begin van de 20e eeuw, toen de film opkwam. Ik ben niet zo'n techno-pessimist, eerder een kritische optimist. Door naar de geschiedenis te kijken kan ik altijd wel weer relativeren. Maar je moet er overigens wel voor waken dat relativeren niet tot bagatelliseren leidt. Ik ben er wel alert op dat media onze samenleving doen veranderen.

Evelijn Martinius
evelijn@publicnote.nl

Literatuurlijst

Dijck, J. van, Poell, T., de Waal, M. (2016). *De Platforms menleving. Strijd om publieke waarden in een online wereld*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Evelijn Martinius



Evelijn Martinius studeerde internationale betrekkingen en volgt nu de master *Research in Public Administration and Organizational Science* (Universiteit Utrecht). Daarnaast is ze (eind-)redacteur bij *Public Note*.