



## Blog update: Nick Degens, Op naar een betrouwbare wereld!



Volg ons op sociale media

Degens DM, Nick woensdag 11 maart 2020 om 13:26 in [Centre of Expertise Ondernemen](#)



In de aanloop naar de conferentie Noorden Digitaal een blog van Nick Degens, waarin de lector User-Centered Design een lans breekt voor onbetrouwbare digitale systemen.

Een tijd geleden hoorde ik een verhaal dat mij aan het denken zette. Het ging over de printindustrie die aan het veranderen is. Vóór de digitale transformatie was de technisch expert één van de belangrijkste werknemers in die industrie; een persoon die met elke tegenslag in het printproces kon omgaan en die er zo voor zorgde dat we tóch altijd de krant konden lezen bij het ontbijt.

Fast-forward naar het hier en nu: de rol van technisch expert is veranderd naar die van technisch ondersteuner. Het printproces is namelijk volledig geautomatiseerd. Als er nu nog iets misgaat, moet de ondersteuner eerst bellen naar een supportafdeling om te achterhalen wat er eigenlijk mis is. Van een baan met een boel eigen verantwoordelijkheid naar iemand die 'op de tent past'.

Dit soort verhalen zijn niet vreemd voor onze tijd. We kunnen tegenwoordig niet meer spreken over technologie zonder het te hebben over automatisering; dat betekent eigenlijk dat we iets bestaands, vaak werk van mensen, kunnen vervangen door iets nieuws, vaak iets technologisch. Zo worden auto's niet meer alleen met de hand gemaakt, maar gebeurt dit tegenwoordig bijna alleen nog maar door geavanceerde robots (die uiteraard wel weer ondersteund worden door mensen).

Persoonlijk ben ik erg geïnteresseerd in het concept van kwetsbaarheid en hoe technologie zich daartoe verhoudt. Is ons vertrouwen in machines gerechtvaardigd en maken we hiermee echt een robuustere samenleving? Ik denk dan terug aan de Pixar film *Wall-E*, waar het werk van mensen zodanig geautomatiseerd is dat ze alleen nog maar in een relaxte stoel hoeven te zitten om een film te kijken (en waar eigenlijk niets meer misgaat, tot de komst van het bekende robotje).

Dit is niet de toekomst die ik mij graag voorstel. Het leven is namelijk niet te voorspellen: waar gehakt wordt, vallen spaanders. Er zal altijd wel iets misgaan. Kunnen we daar als mensen nog wel adequaat op reageren of hebben we het overzicht niet meer? Het gebruik van technologie maakt ons in zekere mate lui en kwetsbaar.


Mijn stelling: laten we digitale systemen gaan ontwikkelen die niet altijd even betrouwbaar zijn. Wat denk je van een trainingstool, die af en toe het verkeerde antwoord geeft, maar dat we niet weten wanneer. Of een machine die af en toe zomaar uitvalt. Dit houdt ons scherp en stelt ons in staat om te blijven leren van onze fouten en die van anderen (digitaal of niet).

Op naar een onbetrouwbare wereld, waarin technologie en mens samen leren en groeien. Ik ga hier graag de discussie met jullie over aan op de aankomende [conferentie Nederland Digitaal](#) en het regionale deel [Noorden Digitaal!](#)

Nick Degens  
Lectoraat [User-Centered Design](#)

Als je een reactie op je comment wilt vul dan hier je e-mailadres in /  
Please fill in your email if you would like feedback on your comment

\* = Input is required

delen:    

 Laatst gewijzigd op 11 maart 2020

## Nieuwsoverzicht

### STUDEREN

Studiekeuze  
Opleidingen  
Masters  
Minoren

### PROFESSIONALS

Informatie voor bedrijven  
HanzePro opleidingen

### ONDERZOEK

Praktijkgericht onderzoek  
Lectoraten

### SPEERPUNTEN

Energie  
Healthy Ageing  
Ondernemerschap

### HANZEHOGESCHOOL GRONINGEN

Bestuur en governance  
Schools  
Kenniscentra  
Locaties en openingstijden  
Werken bij de Hanzehogeschool  
Vacatures  
Alumni