

Virtual communication, a blessing or a curse?

Inleiding

De afgelopen decennia is de opmars van de 'virtuele communicatie', waaronder email en chatten. Hierdoor zijn onze levens drastisch veranderd: konden we eerst alleen maar communiceren via telefoon, brief of fax, nu zijn we vierentwintig uur per dag bereikbaar en kunnen we, zonder elkaar te horen of te zien, gemakkelijk en toegankelijk met elkaar communiceren.

Velen vinden dit een uitkomst. Door de vierentwintig uur economie willen en moeten we nu constant bereikbaar zijn en veel jongeren gebruiken deze nieuwe media ten overvloed om met elkaar te communiceren. De gehele jongerencultuur is hier op aangepast; zo zijn er nieuwe talen ontstaan om in zo weinig mogelijk karakters iets te vertellen en zit men tegenwoordig veel achter de pc.

Na een periode waarin deze nieuwe technologieën werden bejubeld, zijn we nu aangekomen op een punt waarop mensen ook gaan klagen: deze vormen van communicatie zouden onpersoonlijk zijn, misinterpretaties te weeg brengen en daardoor ook meer stress tot gevolg hebben.

In veel bedrijven heeft de email een belangrijke rol ingenomen in de communicatie tussen medewerkers. Waar eerst vaak de telefoon werd gepakt, wordt er nu een berichtje verzonden. 'Even snel iets vragen' en 'even iets afspreken' zijn dan ook vaak gehoorde opmerkingen. Deze mensen beredeneren dat een email versturen beter is, aangezien de antwoorder zelf kan bepalen wanneer deze antwoord geeft. Daarbij wordt dan vaak geen rekening gehouden met de (morele) plicht van de verzender om goed en helder te antwoorden en om niet te onpersoonlijk te zijn. "Hoe is het met je?" is snel gezegd, maar minder snel getikt. Vaak worden chatberichten of emails snel verstuurd, zonder een revisie. Dit kan weer leiden tot de bovenstaande problemen.

De (ethische) vraag die in dit essay beantwoordt zal worden is dan ook de volgende: "Brenge de nieuwe, 'virtuele' communicatievormen ethische en sociale implicaties met zich mee, en zo ja welke zijn dit dan?"

Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zal er eerst kort ingegaan worden op de vraag wat communicatie nu precies is. Het moet namelijk helder zijn welke aspecten er aan communicatie verbonden zijn. Wanneer dit helder is, is het mogelijk om in te gaan op de ethiek van het communiceren, de positionering van het begrip 'virtuele' communicatie en tot slot de technische, sociale en ethische aspecten van de 'virtuele' communicatie.

Na het beantwoorden van deze deelvragen zal ik met behulp van *case study analyses* de ethische implicaties, welke uit de literatuur gehaald zijn, van deze nieuwe vormen proberen te achterhalen.

Tenslotte is het mogelijk om in de conclusie stil te staan bij de hoofdvraag.

Na deze introductie zal eerst de theoretische grondslag worden beschreven, met daarin de gebruikte methoden en ethische frameworks, waarna het daadwerkelijke onderzoek kan volgen.

Theoretische grondslag

Om de vragen en onderwerpen, welke in de introductie zijn opgetekend, te kunnen beantwoorden, maak ik gebruik van een aantal verschillende onderzoeksmethoden en -technieken. Zo zullen er een aantal deelvragen beantwoorden worden d.m.v. een literatuurstudie, maar ook door het analyseren van cases uit het onderzoeksdomein.

Tijdens het analyseren van literatuur en cases zal er gebruikt gemaakt worden van een aantal ethische frameworks. Deze zijn in de bijlage opgesomd.

Methoden

Literatuurstudie

De eerste deelvragen, welke zich richten op de communicatietheorie en de mogelijkheden van de 'virtuele' communicatietechnieken, zullen beantwoord worden door het uitvoeren van een literatuurstudie. Door artikelen, welke zijn gepubliceerd door ACM, IEEE en andere wetenschappelijke bronnen, te raadplegen is het mogelijk om een gefundeerd, objectief antwoord te leveren.

Case Study Method

De cases, welke gehanteerd worden om een uitspraak te doen op de ethische aspecten van de 'virtuele' communicatie, zullen geanalyseerd worden met behulp van de *Case Study Method* zoals deze is opgezet door Luca Consoli [Consoli]. In deze analyse methode, welke een ethische invalshoek heeft, is het zaak om een aantal aspecten van een case te onderzoeken. Zo moeten de feiten, de belanghebbenden, de consequenties van bepaalde gebeurtenissen/acties, ethische aspecten en persoonlijke analyses gedistilleerd worden. Een overzicht van deze methode is als bijlage toegevoegd aan deze paper.

ImpactCS Grid

De ImpactCS Grid van de Universiteit van Washington [UvW] zal ook gebruikt worden tijdens de analyses. Deze techniek biedt houvast om ethische aspecten van een case op verschillende niveau's van stakeholders te analyseren. Zo zijn er vier niveau's te onderscheiden, namelijk individueel, groep, nationaal en internationaal. De ethische aspecten welke in deze methode belicht worden zijn onder andere: *Quality of Life, Use of Power, Safety, Property Rights, Privacy, Equity and Access, Honesty and Deception*. Niet alle aspecten zijn even interessant voor de te analyseren cases, waardoor ze niet allemaal gehandeld zullen worden.

'Virtuele' communicatie

Zoals al beschreven is in de introductie, zijn onze levens drastisch aan het veranderen door de nieuwe communicatietechnieken. Welke jongere heeft nu geen MSN account? Wie heeft er nu nog nooit een email verstuurd? Welke bedrijf kan tegenwoordig nog zonder email? Vooral dit laatste aspect is erg belangrijk, aangezien er veel bedrijven zijn welke vooral email gebruiken maar hierbij geen rekening houden met de sociale implicaties hiervan op de werknemers. Wat nou wanneer de werknemers meer stress ervaren en de effectiviteit en efficiëntie van het werk omlaag gaan door de impact van deze techniek(en)?

Positionering van het begrip 'communicatie'

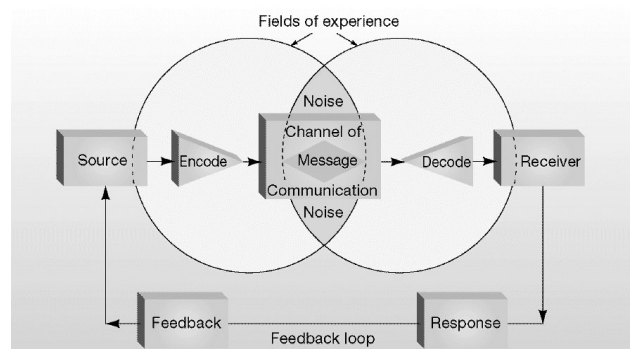
Communicatie is een begrip welke in diverse contexten naar voren komen. Zo zijn er speciale communicatietheorieën voor verschillende beroepsgroepen, zoals de zorgsector, de ICT en de journalistiek, maar zijn er ook theorieën beschreven over optimale communicatievorm (verbaal, non-verbaal, digitaal, etc) bij bepaalde situaties.

Maar wat is communicatie in essentie nu precies? Dit is zeer essentieel om een eventuele relatie te kunnen aanbrengen tussen (eventuele) problemen welke kunnen ontstaan bij 'virtuele' communicatie en de oorzaak hiervan.

Wikipedia [Wikipedia] definieert het begrip communicatie als volgt: "*Communication is the process of exchanging information usually via a common system of symbols*". Naast deze, zeer abstracte, definitie, geeft de volgende definitie meer blijk van de informatie overdracht en cybernetische achtergrond [Universiteit van Frederick]: "*communication is a process in which the state at a transmitter, a source of information, is reproduced with some errors at a receiver. The errors are caused by noise in the communications channel.*"

Een laatste definitie geeft meer inhoudelijk de zaken weer [Haagse Hogeschool]: "*Een situationeel gedragsproces tussen mensen waarbij wederzijds boodschappen door middel van een kanaal worden aangeboden. De boodschappen worden zowel bewust als onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd. De intentie is dat de bewuste boodschappen worden verwerkt tot informatie met een betekenis zoals door de zender is bedoeld. Dit proces wordt beïnvloed door het verleden, heden en de toekomst van zowel de mensen als het proces zelf.*"

Uit de verschillende definities moet afgeleid worden dat er een aantal belangrijke begrippen een rol spelen in het communicatieproces, namelijk: de boodschappen, de zender, de ontvanger(s), het communicatiekanaal en de eventuele ruis die op dit kanaal kan bestaan. Deze concepten zijn samengebracht in het volgende figuur, gebaseerd op het communicatiemodel van Shannon-Weaver [Underwood, Shannon]:



Na deze positionering van het begrip communicatie, met de daarbijbehorende, componenten is het mogelijk om fundamenteeler in te gaan op de verschillende componenten welke bij het communiceren van belang zijn. Dit werk is grotendeels door Claude Shannon [Shannon, Exploratorium] verricht en later in de cybernetica toegepast door Wiener en Ross Ashby [Ashby].

Communicatietheorie

Veel theorieën en figuren over communicatieproces zijn afgeleid van Shannon's communicatietheorie. Hij was de eerste welke dit proces exact en mathematisch benaderde om zo het eerste systematische framework te creëren. Shannon was hiermee aan het eind van de jaren veertig begonnen omdat de behoefte bestond om te onderzoeken op welke manier de optimale telefoonlijn ontwikkeld kon worden. Shannon was dan ook de eerste welke het communicatiekanaal definieerde. Hierbij gaf hij aan dat het communicatiekanaal ook ruis kon bevatten.

Om een kwantitatieve analyse te kunnen uitvoeren op het communicatiekanaal moest Shannon een definitie introduceren waarmee de hoeveelheid informatie in een bericht kon worden gemeten. Zo definieerde hij dat een bericht veel informatie bevat wanneer de kans op herhaling klein is en het aantal vormen welke het bericht kon aannemen groot is. Verder introduceerde Shannon het begrip *entropie*, een rekeneenheid waarmee de productiesnelheid van de zender, en de capaciteit van het communicatiekanaal kan worden aangegeven.

Tenslotte kon Shannon aantonen dat als de capaciteit van het communicatiekanaal kleiner was dan de boodschap van de zender, er onvermijdelijk fouten zouden optreden. Echter, wanneer de boodschap op een speciale manier zou worden gecodeerd, is het toch mogelijk om de boodschap goed te ontvangen. Tevens kan de ruis dan opgevangen worden.

Deze ruis kan op verschillende manieren voorkomen: fysieke en semantische ruis. Fysieke ruis kan veroorzaakt worden door bijvoorbeeld een auto welke voorbij rijdt, maar ook door een beslagen autoroom. Deze fysieke ruis is eenvoudig op te lossen. Bij semantische ruis, waarbij o.a. gedacht moet worden aan verkeerde aannames over de belevingswerelden, is dit een stuk moeilijker.

Deze theorie is toegepast door Wiener en Ashby [Ashby] op het terrein van de cybernetica, waarbij het begrip variëteit en feedback werden geïntroduceerd. Variëteit geeft het aantal verschillende toestanden aan waarin een entiteit zich kan bevinden (zoals een boodschap of communicatiekanaal) en feedback bestaat uit de informatie welke de ontvanger terugstuurt aan de zender over de verstuurd boodschap. Deze feedback is zeer belangrijk om een bericht goed te kunnen communiceren.

Hier dient zich ook direct het probleem aan met betrekking tot het communiceren. Zeer regelmatig is de variëteit van het communicatiekanaal een stuk kleiner dan dat van de boodschap. Zo kunnen zender en ontvanger elkaar tijdens een telefoongesprek niet zien, waardoor het een stuk moeilijker wordt om de boodschap geheel gecommuniceerd te krijgen. Dit wordt alleen nog maar moeilijker bij het schrijven van een brief of een memo, hoewel de zender dan vaak langer nadenkt over de te versturen boodschap.

Hier ligt dan ook een mogelijk probleem bij de nieuwe 'virtuele' communicatiemiddelen: de variëteit van deze media zijn een stuk kleiner dan die van de boodschappen, feedback geven op boodschappen is lastiger dan bij een (telefoon-)gesprek en de belevingswerelden van zender en ontvanger kunnen ongewild verschillend zijn.

Na deze sectie is het interessant om in te gaan op een aantal andere aspecten welke bij het communiceren belangrijk zijn. Deze aspecten zijn ook van toepassing op de 'virtuele' communicatie.

Aspecten van communicatie

Marc Cleiren [Universiteit Leiden] geeft aan dat er een aantal communicatieprincipes zijn. Zo kan communicatie bedoeld of onbedoeld plaatsvinden, communiceren wij met ons hele gedrag en alle boodschappen een inhoudelijke (letterlijke inhoud) en relationele component (hoe moet de inhoud opgevat worden) bevatten. Vooral de relationele component is interessant, aangezien dit aspect anders kan uitpakken bij de 'virtuele' communicatiemedia. Zo zegt iedere boodschap iets over de zender (expressief), het beeld wat de zender over de ontvanger heeft (relationeel) en het onderliggende doel van de boodschap (appél).

Het is mogelijk dat de boodschap niet duidelijk overkomt bij de ontvanger. Dit kan op de hierboven beschreven niveau's. Zo kan de boodschap te ingewikkeld of saai zijn (zakelijk aspect), de zender onzeker zijn (expressieve aspect), incongruentie bestaan op verbaal, vocaal of visueel vlak (relationele aspect), of geen duidelijk doel aan geven.

Miscommunicatie kan dan ook ontstaan doordat de ontvanger op een aspect reageert waarop de zender geen nadruk op wilde leggen.

Ten slotte sluit Cleiren af met een drietal misvattingen:

- meer communiceren is beter;
- communiceren kan alle problemen wegnemen;
- communiceren is een natuurlijke gave.

Ethiek van de communicatie

Nu het begrip communicatie is gepositioneerd en de onderliggende theorie en relevante aspecten zijn uitgewerkt, is het mogelijk om de notie te verplaatsen naar de ethiek van communiceren. In dit essay heeft als hoofdvraag welke ethische implicaties de nieuwe ‘virtuele’ communicatie heeft. Aangezien ‘virtuele’ communicatie een andere vorm van communiceren is, is het logisch om de ethische aspecten van algemene communicatie op een rij te zetten. Waaraan moet moreel verantwoorde communicatie aan voldoen?

Uit een zoektocht door verschillende bibliotheken bleek dat er ontzettend veel ‘code of ethics’ bestaan voor verschillende beroepsgroepen. Maar het vinden van een aantal ethische principes was een stuk lastiger.

Het IMIA [IMIA] heeft in zijn rapport, waarin de ethiek van ZorgICT wordt beschreven, een aantal fundamentele ethische principes gedefinieerd welke ook voor het communicatieproces gelden. Deze principes zijn:

- **Autonomie**
Alle personen hebben een fundamenteel recht tot zelfbeschikking. Dit impliceert in de communicatiewetenschap dat ieder persoon het recht heeft om een zelfstandige mening te vertegenwoordigen.
- **Gelijkheid en Rechtvaardigheid**
Iedereen is gelijkwaardig. Zo moeten de zender en ontvanger tijdens het communicatieproces elkaar als vol en gelijkwaardig beschouwen om zo de verschillende aspecten van de communicatie goed over te laten komen.
- **“Doe het goede”**
De zender en ontvanger moeten open en eerlijk tijdens het communiceren zijn. Alleen zo is het mogelijk om zo veel mogelijk semantische ruis te elimineren.
- **Vermijd Schade**
Dit principe sluit aan bij “Doe het Goede”
- **Onmogelijkheid**
Alle rechten en plichten hoeven alleen nagekomen te worden wanneer mogelijk. Gaat er iets fout in de communicatie, waaraan de zender of ontvanger niet schuldig is, is hij/zij hier niet moreel verantwoordelijk voor.
- **Integriteit**
Iedereen moet zich vol inzetten voor een correct verloop van het communicatieproces.

Verder is het gehele communicatieproces afhankelijk van de zender en ontvanger en welke keuzes beiden maken tijdens dit proces. Denkt de zender aan de mogelijke consequenties welke de boodschap kan hebben voor de ontvanger? Doet de zender en ontvanger precies wat volgens de normen van hem of haar verwacht mag worden? Eigenlijk is de communicatie van een persoon te koppelen aan het ethische framework welke deze hanteert. Wordt er nagedacht over de consequenties (*Utilitarianism*)? Of wordt er met respect gecommuniceerd (*Respect*)? Em Griffin [Griffin] heeft in haar boek hierover een aantal cases aangehaald en hierin aangegeven hoe een persoon zou communiceren volgens een bepaald framework. Zo zou een “egoïst” altijd voor zichzelf kiezen, is liegen niet erg mits het geen negatieve gevolgen heeft voor jezelf. Iemand welke het *Utilitarianism* aanhoudt, zal datgene communiceren wat uiteindelijk het beste is voor de wereld.

Het gaat echter nu wat ver om alles helemaal uit te werken, punt is dat de ethische frameworks een groot aandeel hebben in het communicatieproces, iets wat door Griffin ondersteund wordt en door Martin Buber [Buber] is beschreven in de “Dialog Ethics”.

Positionering van het begrip ‘Virtuele’ communicatie

Zoals al gezegd, heeft Shannon een hele theorie ontwikkeld welke het communicatieproces beschrijft. Hierin is het communicatiekanaal zeer belangrijk. Tot de jaren negentig bestond de communicatiemedie vooral uit papier, voor het schrijven van een brief, telefoon, fax en persoonlijk onderhoud. Nu, met dank aan de internettechnologie is het mogelijk om real-time met elkaar te communiceren zonder dat zender en ontvanger elkaar horen en/of zien. In deze sectie wordt het begrip ‘virtuele’ communicatie kort geïntroduceerd en worden de verschillende ‘virtuele’ communicatievormen toegelicht.

Eigenlijk is ‘virtuele’ communicatie een term welke weinig circuleert binnen de onderzoekswereld. Hierdoor is het niet mogelijk om een veelgebruikte definitie te geven. ‘Virtuele’ communicatie behelst alle communicatie waarin moderne communicatiemediën gebruikt worden. Dit wordt ook vaak elektronische, online of cybercommunicatie genoemd. Glendale Community College [GCC] definieert elektronische communicatie als volgt: “*a general term embracing all kinds of computer-mediated communication in which individuals exchange messages with others, either individually or in groups.*”

Virtuele communicatie beslaat een gros aan technologieën, waarvan hieronder de belangrijkste zijn opgesomd:

- **Email**

Email is de belangrijkste vorm van elektronische communicatie. Of zoals Fallows [Fallows] zegt: “*Mensen kunnen zich moeilijk meer een leven voorstellen zonder e-mail. Het is een onmisbaar instrument voor communicatie op de werkplaats; het is de lijn tussen vrienden en families; het vervangt face-to-face conversaties; het maakt de wereld in tijd-ruimtelijk opzicht kleiner*”. Voor veel mensen heeft e-mail praktisch de traditionele brief vervangen en telefoongesprekken als de primaire keuze van correspondentie. E-mail is de snelst aanvaarde vorm van communicatie ooit. In minder dan twee decennia heeft het zich ontwikkeld van obscuriteit tot door een groot publiek geaccepteerd communicatiemedium. E-mail was de *killer application* van het internet, waarvan honderden miljoenen mensen gebruik gingen maken. E-mail is gemakkelijk, efficiënt, eenvoudig en informeel. Het is een manier om met meerdere mensen in contact te blijven, een democratiserende kracht in arbeidsorganisaties en minder opdringerig dan telefoon.
- **Chatten**

Aangezien email te kort schiet in het direct, real-time met elkaar communiceren, wordt chatten steeds populairder. Chatten is een vorm van directe of synchrone communicatie met bekende en onbekende internetters. Iedere internetgebruiker kan in openbare chat rooms direct converseren met iedere andere internetgebruiker waar ter wereld ook. Zij moeten hiervoor gelijktijdig online aanwezig zijn in een afgebakende conversatieruimte. Alleen dan zijn internetters in staat om net als bij verbale communicatie simultaan feedback te geven. Net als bij verbale communicatie speelt simultane feedback een belangrijke rol bij het signaleren van luisteraars, het overschakelen van luisteren naar spreken, en het handhaven van permanente interactie [McLaughlin].
- **Nieuwsgroepen**

Nieuwsgroepen zijn waarschijnlijk de oudste vorm van elektronische communicatie. Wikipedia [Wikipedia]: “*A newsgroup is a repository, usually within the Usenet system, for messages posted from many users at different locations. The term is somewhat confusing, because it is usually a discussion group. Newsgroups are technically distinct from, but functionally similar to, discussion forums on the World Wide Web.*”

Usenet is een online prikbord dat in 1979 voor het eerst werd gebruikt aan de Amerikaanse Duke University. Usenet-gebruikers kunnen berichten verzenden naar nieuwsgroepen. Iedereen die toegang heeft tot het systeem via een newsreader kan deze berichten lezen en hierop reageren. In de loop der jaren zijn er wereldwijd duizenden nieuwsgroepen opgestart over elk denkbaar onderwerp.
- **Instant Messaging**

Instant messaging (IM) is een technologie waarmee mensen op het internet gemakkelijk en snel contacten kunnen onderhouden met personen waarmee zij direct willen communiceren. IM is een programma waarmee iedereen op internet berichten kan uitwisselen door middel van teksten die door de ontvanger meteen te zien zijn in een speciaal venster. Gebruikers kunnen hun eigen privé-chatruimte creëren met wie zij maar willen: vrienden, familie, of collega's. IM is een programma waarmee iedereen één-op-één of groepsgewijs kan communiceren door middel van het uitwisselen van berichten met andere IM-gebruikers. Bekende voorbeelden hiervan zijn MSN, Yahoo! Messenger en ICQ. Grootse doorbraak met deze communicatievorm is de mogelijkheid om te zien wie er op dat moment online is en om dan snel een bericht te verzenden.

Nu de belangrijkste ‘virtuele’ communicatietechnieken zijn geïntroduceerd, is het mogelijk om in te gaan op de verschillen tussen beide werelden en welke technische, sociale en ethische problemen dit kan opleveren.

‘Virtuele’ v.s. ‘oude’ communicatietechnieken – Technische, sociale en ethische implicaties

In deze sectie worden verschillende implicaties benoemd welke in verschillende, relevante, literatuur zijn beschreven. Zo wordt er ingegaan op het fenomeen “cyberethics”, de verschillen tussen face-to-face en ‘virtuele’ communicatie en tot slot welke sociale en ethische implicaties e-mailen en chatten met zich meebrengt.

Cyberethics, ethische implicaties van het internet

Het internet grijpt steeds meer op onze levens in, waardoor het steeds belangrijker wordt om stil te staan bij de ethische kant van dit fenomeen. Willen wij dat straks al onze informatie voor iedereen beschikbaar is? Hoe moeten wij ons gedragen op het internet. De verhalen van verkrachters welke via chatsrooms tieners benaderen zijn legio. Voor Jenny Shearer [Shearer] tijd om hierbij stil te staan en om met een “Code of Ethics” voor het internet te beginnen.

Shearer stelt dat morele problemen kunnen ontstaan doordat grote multinationals grote invloed uitoefenen op de policy’s van het internet (aangezien individuele regeringen geen invloed hebben op dit globale netwerk), hierdoor veel macht krijgen, maar zichzelf niet de morele taak opleggen om deze macht te gebruiken om ethische implicaties op te lossen. Zij noemt dit dan ook “*the era of global irresponsibility*”. Echter, juist door deze nieuwe technologie, waardoor de wereld steeds kleiner wordt, kan en moet het tegenovergestelde bereikt worden. Rheingold [Rheingold] beschrijft de voorwaarden voor dit tegenovergestelde scenario als volgt: “*The implementation of it is highly dependent on the evolution of the moral or responsible global citizen, a person of any gender, race or nationality who recognises and accepts global responsibility for human rights, the environment, and global improvement. The community in which these values may grow is already established.*” Het ontwikkelen van de ethiek voor deze “wereldburger” gebeurt nu op een verkeerde manier. Waar normaal gesproken een filosofische discussie voorafgaat aan het opstellen van een ethisch framework, gebeurt dit nu door het ad-hoc oplossen van praktische problemen. Shearer zegt hierover het volgende: “*While it is necessary to address the past, the aim here is to look towards a new future, analysed in terms of the potential of the technologies of the Internet, and the potential of the human spirit expressed through the global Internet community.*”

Hiermee kunnen levens van anderen zeer ernstig geschaad worden of mensen worden beledigd. Is het echte mogelijk om één globale ethiek te creëren? Shearer denkt van niet: “*Any global ethical system must accept that people steeped in their individual cultures and beliefs are not going to let them go easily, and any change must sit alongside important existing beliefs, and dearly held cultural icons. The failure of communism and the excesses of capitalism show the consistent failure of attempting to impose any particular ideology. The search for moral “truth” is conducted by moral philosophers, and in the absence of provable absolute moral truth, various countries justify policies many other nations would consider to be morally wrong (for example throwing dissidents into jail) by citing different belief or moral systems.....It is clear that the attempt to create an “ethical” infrastructure for the Internet will come from a largely non-professionalised, fragmented Internet group, facing competition which possesses enormous economic and political resources.*”

Volgens Shearer zou een “Code of Ethics” punten als privacy, freedom-of-speech, universele internettoegang, informatiebeveiliging en bemiddeling tussen nationale en globale organisaties met betrekking tot het internet moeten bevatten. Hiermee moet het internet uitgroeien tot een plaats waar onze individuele, groep en nationale waarden en normen gewaarborgd kunnen worden, wij vrijheid van publieke informatie hebben, auteursrechten gerespecteerd zullen worden en iedereen kan zeggen wat hij of zij wil binnen bepaalde ethische grenzen.

Virginia Shea [Shea] beschrijft tien “gouden regels” met betrekking tot de ‘virtuele’ communicatie:

1. *Remember the human*–Denk, bij het communiceren, eraan of je de boodschap ook in een face-to-face conversatie zo zou brengen. Denk er tevens aan dat een bericht opgeslagen en verstuurd kan worden aan derden.
2. *Adhere to the same standards of behavior online that you follow in real life*–Beschouw ‘virtuele’ en face-to-face communicatie als hetzelfde.
3. *Know where you are in Cyberspace*–Hou in de gaten dat op verschillende sites andere netiquettes kunnen gelden.
4. *Respect other people’s time and bandwidth*–Verstuur je berichten alleen aan de geïnteresseerde ontvangers en denk eraan dat niet iedereen grote bestanden kan downloaden. Dit voorkomt voor ergernis bij de ontvangers.
5. *Make yourself look good online*–Anonimiteit in het online communiceren kan zeer positief zijn. Daarom is het tevens belangrijker om jezelf goed te presenteren in je uitingen.
6. *Share expert knowledge*
7. *Help keep flame wars under control*

8. *Respect other people's privacy*—Zorg eerst dat je toestemming hebt om andermans berichten (via email of chat) doorstuurt. Email is immers net zo persoonlijk als een brief. Die stuur je ook niet zomaar door. Tevens is het moreel onaanvaardbaar om andermans email te lezen.
9. *Don't abuse your own power*—Gebruik je kennis niet jezelf voordeel te vergaren boven anderen.
10. *Be forgiving of other people's mistakes*—Wees bereid om anderen te wijzen op fouten. Het is logisch dat niet iedereen even handig omgaat met deze, relatief nieuwe, communicatiemediums.

Face-to-face v.s. 'virtueel' communiceren

Face-to-face communicatie is één van de oudste vormen van menselijke communicatie, 'virtueel' communiceren via de chat of email is één van de nieuwste vormen. Wat voor verschillen bevinden zich er tussen deze twee vormen, en wat betekent dat voor het sociale, ethische aspect? De Universiteit van Amsterdam [UvA] heeft dit onderzocht.

De face-to-face ontmoeting is het minst complexe maar tegelijkertijd meest informatieve communicatiemiddel. Directe, persoonlijke conversatie kent meerdere niveaus van communicatie. Naast de woorden die gesproken worden zijn er stembuigingen, lichaamstaal en zelfs de specifieke context heeft betekenis. De eerste vormen van 'virtuele' communicatie waren louter tekstuele uitwisselingen via email en chat boxen. Alle niveaus van communicatie moesten worden gereduceerd tot ingetypte teksten. Om dit gemis te compenseren, zijn *emoticons* ontwikkeld, waarmee de zender zijn gemoedstoestand aangeeft. In het licht van Shannon's theorie betekent dit het vergroten van de variëteit van het communicatiekanaal.

Dit nieuwe aspect zorgt voor veel sociaal-psychologische implicaties. De UvA [UvA]: "*In tekstuele computer-gemedieerde communicatie moeten mensen leren omgaan met afwezige of verschrompelde signalen die in gewone face-to-face interactie wel aanwezig zijn. Zij doen dit enerzijds door 'optimale zelfpresentatie', anderzijds door 'geïdealiseerde projectie' of 'overattributie'.*"

'Virtuele' communicatie heeft als voordeel dat mensen sneller bereikt kunnen worden en dat de communicatie efficiënter kan verlopen. De sociale gevolgen zijn echter moeilijker te bepalen.

Aan de ene kant kan beweerd worden dat de gevolgen positief zijn. Immers, omdat het alleen mogelijk is om tekstueel met elkaar te communiceren en men elkaar niet fysiek waarneemt, zou in er geen plaats zijn voor etnisch-culturele vooroordelen. Het is dan ook aanneembaar dat het communiceren via de computer kan bijdragen aan de democratisering en solidarisering van intermenselijke relaties.

De keerzijde bestaat uit het feit dat de anonimiteit ook als façade kan worden gebruikt voor asociaal gedrag: het ongeremd beledigen van mensen, het voorwenden van een valse identiteit, het verspreiden van misleidende reclame enz.

Geconcludeerd moet dan ook worden dat de communicatiekanalen van de 'virtuele' communicatietechnieken, waarin men alleen tekstueel kan communiceren, een te lage variëteit hebben om geen sociale implicaties te doen rijzen. Uiteraard zijn er ook voordelen op sociaal vlak, maar zeer zeker ook nadelen.

Email: sociale en ethische implicaties

Email is een communicatievorm welke tegenwoordig zeer veel gebruikt wordt. Wij mailen elkaar maar wat af. Maar waar wij via face-to-face of telefonisch contact de ontvanger kunnen horen of zien, is dit niet het geval bij email. Zorgt dit voor nieuwe implicaties? In deze sectie wordt op deze vraag ingegaan.

Shapiro en Anderson [Shapiro] geven aan dat er twee grote verschillen bestaan tussen email en de oude communicatievormen, namelijk: we hebben minder controle over het feit wie de emails kunnen lezen en het is gemakkelijker om een boodschap verkeerd te interpreteren.

Daarnaast vult Sally Webster [Webster] dit aan met een aantal sociale implicaties: 'zorg ervoor dat de ontvanger de boodschap goed kan interpreteren' en 'behandel ontvangen boodschappen verantwoordelijk'. Dit eerste punt impliceert dat een email alleen de essentiële boodschap moet bevatten en alleen verstuurd wordt naar de juist ontvangers en niet naar een grote groep, ook een mailinglist genoemd. Tegenwoordig is *spam* een grote ergernis, een fenomeen welke aan beide implicaties niet voldoet. Ook '*flaming*' is een fenomeen welke tot stand komt doordat een bericht niet goed begrepen wordt. De mogelijkheid om emails te veranderen en deze opnieuw te versturen (onder de naam van de originele zender) is tevens een ethisch en sociaal probleem.

Kiesler [Kiesler] steunt deze onderbouwing: "*It is now well known that, for all its benefits, electronic communication holds risks for social life at work: it can often result in misinterpretations, angry and uninhibited exchanges, and feelings of isolation or depersonalization among its users*".

M. Markus [Markus] refereert in zijn artikel over de negatieve effecten van email op dezelfde oorzaak: "*Electronic mail, for instance, filters out personal and social cues and provides new capabilities not found in traditional media, and it has been argued that these factors have consequences such as "flaming" and*

depersonalization". Dezelfde auteur heeft het effect van email in relatie tot de sociale aspecten op het werk onderzocht. Zonder al te ver uit te wijden over zijn onderzoek, zal ik hieronder dit onderzoek kort samenvatten. De gebruikers bleken bewust email te gebruiken wanneer ze slecht nieuws moesten overbrengen, dit omdat ze bang waren voor het persoonlijke contact. Daarbij werden wel actieve stappen ondernomen om de negatieve aspecten, zoals depersonalisatie te voorkomen. Echter een aantal negatieve effecten werden toch waargenomen, welke niet aan allemaal aan de techniek te grondslag liggen. Ironisch genoeg bleken juist de intenties om de boodschap goed over te brengen verkeerd uit te pakken. Markus concludeert dan ook: *"These results suggest the value of according a prominent role in explanations of technology impacts to users' intended and unintended technology uses. The results also imply that negative social effects from using electronic communication technology may not prove easy to eradicate, despite technological developments such as multimedia integration, and despite efforts to train users in the best email etiquette"*.

Sussman en Sproull [Sussman] hebben een zelfde onderzoek gedaan naar de vraag of email de eerlijkheid en accuraatheid van een "slecht nieuws" boodschap zou versterken ten opzichte van een face-to-face gesprek. Aangezien de mindere variëteit van het communicatiekanaal zou verwacht kunnen worden dat dit negatief zou kunnen overkomen, maar juist de zwakte van dit medium had een positief effect op de eerlijkheid en accuraatheid! Het blijkt dat mensen in face-to-face gesprekken vaak technieken en tactieken gebruiken om het slechte nieuws wat minder vervelend te brengen. Met email hebben ze hier minder last van. Volgens de auteurs heeft dit ook een culturele achtergrond en kan dit 'positieve' effect in de toekomst verminderen: *"Cultural norms in organizations today favor delivering bad news in person. Face-to-face delivery is a signal that the news is important and that the deliverer cares about the recipient. Delivering bad news electronically in order to increase accuracy and honesty flies in the face of these norms and might cause the recipient to discount the news or take offence at the choice of delivery media. However, the increasingly widespread use of electronic media for organizational communication may alter these norms over time, especially in instances where face-to-face interaction is not possible due to geographic separation. It is for such instances that research into the effects of electronic delivery of bad news is called for, and for which this study makes some initial headway."*

Geconcludeerd moet dan ook worden dat email voor de zender een fijn communicatiemedium is, vooral om slecht nieuws over te brengen, maar dat er veel sociale implicaties bij het gebruik van email te wachten zijn, zowel door technische als andere redenen.

Chatten: sociaal-communicatieve beperkingen

Naast email is chatten de meest gebruikte, moderne communicatievorm. Chatten heeft als grote voordeel dat er real-time met elkaar gecommuniceerd kan worden. Het is verder ook bij chatten niet mogelijk om meer dan tekstueel met elkaar te communiceren (hoewel webcams wel steeds populairder worden). Neemt dit medium nog specifieke implicaties met zich mee? In deze sectie wordt hierop ingegaan.

In tegenstelling tot gesproken interactie is chat beperkt in het beheren van interrupties, het afwisselen van spreken en luisteren ('turn-taking'), het overdragen van begrip, en het oplossen van conflicten over wie het woord heeft ('floor control conflicts').

Burkhalter [Burkhalter] zelf zegt over chatten het volgende: *"Bij het tekstuele chatten daarentegen is iemand aan het woord in de volgorde waarin zijn bijdrage aankomt op een centrale server en niet in de volgorde waarin de bijdragen en en reacties werden geconstrueerd. Dit ondergraaft de technieken die mensen gebruiken voor coherente conversaties. Het gevolg hiervan dat chatten altijd neigt tot confuse uitwisselingen van korte berichten in ambigue volgorde. Daarom is chatten een slecht instrument voor besluitvorming en kennisopslag. En daarom heeft het ook een beperkte waarde voor vergaderingen en presentaties van gedetailleerde ideeën"*

Smith, Cadiz en Burkhalter [Burkhalter] hebben de sociaal-communicatieve beperkingen in kaart gebracht, voor een compleet en gedetailleerd overzicht verwijs ik naar de bron.

- "Gebrek aan verband tussen de zenders en de boodschappen"
Het is vaak zeer lastig om in chatprogramma's sprekers van elkaar te onderscheiden. Dit komt de correspondentie niet dan goede.
- "Gebrek aan zichtbaarheid van 'turns-in-progress'"
Chatten wordt dan wel een vorm van synchrone communicatie genoemd, maar in feite is dit niet het geval. De ontvanger ziet pas een boodschap wanneer de zender op 'versturen' drukt [Cherny, Herring]. Hierdoor kunnen misverstanden ontstaan omdat het lang duurt voordat er een reactie komt.

- “Gebrek aan controle over afwisseling van zenden en ontvangen ('turn positioning')”

In een telefoongesprek is het duidelijk wie er aan het woord is. Bij chatten is dit niet het geval; de booschap wordt alleen maar getoond wanneer de zender de boodschap verstuurd. Daarom begint de race om als eerste de eigen gedachten op te schrijven en te versturen. Hierdoor ontstaat ook een voorkeur voor korte bijdragen, omdat men de return-toets snel moet indrukken om er zeker van te zijn dat men het woord heeft. Uitgebreide bijdragen, waarin meer complexe thema's besproken kunnen worden, zijn veel minder frequent.

Geconcludeerd moet dan ook worden dat chatten een mooie medium is waarmee snelle, niet al te serieuze, communicatie goed mogelijk is maar de belofte dat het synchrone communicatie zou zijn niet kan waarmaken. Vooral dit laatste kan communicatieproblemen met zich meebrengen omdat de zender en ontvanger door het medium andere indrukken bij elkaar wekken dan gedacht.

Ethische implicaties – case studies

Nu de verschillende aspecten van de ‘virtuele’ communicatie zijn besproken, is het mogelijk om m.b.v. case studies deze theorieën te analyseren en daar waar mogelijk aan te vullen. Van elke case zal een korte inleiding gegeven worden, waarna de analyse volgt welke is gebaseerd op de *case study method* en de *ImpactCS grid*. In de conclusie van de analyses zal ik, waar nodig, verwijzen naar ethische frameworks en aspecten uit de literatuur.

In deze sectie zullen een tweetal cases geanalyseerd worden. De eerste gaat over een email *hoax* in Zuid-Afrika en de tweede over het versturen van een ‘hate mail’ in Amerika.

Verspreiding van onjuiste informatie via email in Zuid-Afrika

Inleiding

Email biedt de mogelijkheid om informatie snel te kunnen verspreiden, gemakkelijker dan via telefoon, brief of face-to-face conversaties. Dit is zeer handig, maar tegelijkertijd wordt hier misbruik van gemaakt. De term *Hoax* is inmiddels een erg ingeburgerd begrip in de ICT wereld. Wikipedia [Wikipedia] : “A *hoax* is an attempt to trick an audience into believing that something false is real”.

In deze case hebben twee Zuid-Afrikaanse broers een *hoax* email opgezet en verspreid bij alle nieuwsstations na de aanslagen van 11 september 2001. In deze email, waarin CNN de zogenaamde zender was, werd verkondigd dat de Zuid-Afrikaanse regering een grote rol zou hebben gespeeld in de aanslagen. Deze email werd overgenomen door de Zuid-Afrikaanse media, waardoor dit bericht een aanstichter werd van nationale, internationale en financiële repercussies en de relatie tussen America en Zuid-Afrika verslechterde. De broers werden aangeklaagd maar uiteindelijk geheel vrijgesproken.

Analyse

Feiten

De volgende belangrijke feiten deden zich voor tijdens deze case:

- 14 september: de eerste media rapporteren over een CNN email waarin aangegeven wordt dat de Z-A regering betrokken is bij de terroristische aanslagen in Amerika. Hierop slaat de paniek toe op de beurs in Johannesburg, waar veel verlies wordt geleden.
Op dezelfde dag maken de Z-A regering en CNN bekend dat het gaat om een *hoax* email.
- 17 september: de broers worden opgepakt en aangeklaagd voor sabotage en fraude.
- 18 september: één van de broers (William) blijkt een computerprogrammeur te zijn aan bij Sanlam. De andere broer verklaart slechts kleine aanpassingen aan het bericht gemaakt te hebben.
- 20 september: De broers worden op borgtocht vrijgelaten.
- 26 september: William wordt door Sanlam disciplinair geschorst aangezien hij de *code of ethics* en de email policy van het bedrijf zou hebben overtreden.
- 30 september: De disciplinaire raad van Sanlam oordeelt dat de *hoax* email negatieve schade veroorzaakt voor Sanlam (doordat de koers op de beurs is gedaald), dat William zich niet heeft gehouden aan de policy van het bedrijf en dat hij schuldig is aan het creëren van verzenden van een onverantwoordelijk emailbericht. Hiervoor wordt hij ontslagen.
- 27 februari: Alle aanklachten tegen de broers worden ongegrond verklaard. De broers wilden alleen een grap uithalen en hadden het bericht aan 12 vrienden verstuurd. Anderen zouden het bericht verder hebben verspreid tot aan de media. Daarnaast bleek er geen afdoende wetgeving te bestaan in Z-A voor deze gevallen.

Stakeholders

Er zijn verschillende belanghebbenden betrokken bij deze case. De indeling in groepen stakeholders is gemaakt volgens de *ImpactCS grid*. Er zijn te weinig feiten bekend over de stakeholders CNN en de regering van Amerika om hierover een oordeel te kunnen geven.

- Individueel niveau: De gebroeders William en Christiaan Conradie
- Groepsniveau: Sanlam
- Nationaal niveau: Regering en justitie van Z-A

Acties en gevolgen

De actie van de twee broers getuigt wat mij betreft van weinig inlevingsvermogen in de consequenties en van een slecht gevoel van humor. Ik kan me niet voorstellen dat er mensen grappen maken over een ramp waarbij duizenden mensen zijn omgekomen en waardoor de verhoudingen in de wereld drastisch zijn veranderd (iets wat toen natuurlijk nog niet het geval was, maar wel te verwachten was).

Sanlam heeft direct gereageerd nadat bekend was geworden wat één van hun medewerkers gedaan had. Aangezien het bedrijf een eigen *code of ethics* en *email policy* had waar iedere medewerker zich aan moet conformeren, lijkt het mij zeer logisch en moreel verantwoord om William disciplinair aan te pakken. Zoals bekend is, heeft de ICT wereld een *code of ethics* van ACM [] en IEEE [] waarin wordt aangegeven dat een ICT medewerker “schade voor derden moet voorkomen”. William heeft deze code niet opgevolgd en is daarmee moreel schuldig.

Op nationaal niveau hebben de regering en justitie deze zaak aangegrepen om zeer duidelijk aan te geven dat deze beschuldiging complete onzin is. Ik acht de mogelijkheid aanwezig dat de regering ook politieke gronden had om de broers zo hard aan te pakken. Verder zit er achter deze acties ook weer het duidelijke verschil tussen ethische en juridische bezwaren. Ik ben het met deze stakeholders eens dat de acties van de broers niet door de beugel kunnen. Daarnaast was dit nooit tot zulke proporties gekomen wanneer andere communicatietechnieken gehanteerd waren, dit communicatiemedium heeft in deze zaak een groot aandeel gehad.

Aangezien de consequenties ook financiële gevolgen hadden op nationaal en internationaal niveau, vind ik het logisch dat deze partijen hebben geprobeerd om dit te verhalen op de broers.

Dat de ethische grenzen niet vastgelegd zijn in de wet is een ander probleem. Hierdoor zijn de broers vrijgesproken.

Oplossing

Hoe had dit probleem tegengegaan kunnen worden? Ten eerste ligt het probleem bij William. Hij heeft de kennis om ICT middelen in te zetten en heeft daardoor ook de morele verantwoordelijkheid om hiermee goed om te gaan. Tevens zien we dat het helaas nog niet mogelijk is om met een probleem, waaraan ICT technologie ter grondslag ligt, juridisch goed om te gaan. Er moet op nationaal en internationaal niveau een (juridische) oplossing gevonden worden voor deze problematiek.

Had deze email verstuurd mogen worden? Het antwoord op deze vraag ligt in de hoek van de ethische frameworks. Bij het *Duty* framework wordt gekeken naar de werkzaamheden. Aangezien William in de ICT werkzaam is, had William moeten besluiten dat deze actie tegen de principes van zijn werk indruisen. Wanneer men de actie reflecteert aan het *Respect* framework is duidelijk dat hier het antwoord ook nee luidt. Immers, de basisrechten van de mens worden niet gerespecteerd: er is gefraudeerd met de identiteit van CNN en de Amerikaanse Regering. Het *Utilitarianism* framework richt zich op de consequenties van de actie. William had kunnen weten welke consequenties de actie kan hebben. En positieve consequenties zijn er niet te bedenken.

Geconcludeerd moet dan ook worden dat deze email nooit verstuurd had mogen worden!

Conclusie

Email is een communicatiemedium waarmee het mogelijk is om op een snelle, effectieve manier berichten te verspreiden. In de geanalyseerde case is dit gebeurd, waarbij het bericht onjuiste informatie bevatte welke grote gevolgen had voor politieke betrekkingen en de nationale financiële situatie. Een dergelijk bericht is via email moeilijker op waarheid te controleren en omdat het relatief gemakkelijk is om een fictieve zender op te geven, moet gesteld worden dat email een medium is welke grote invloed kan hebben op het dagelijks leven, en er op nationaal en internationaal niveau juridische maatregelen genomen moeten worden om deze “uit de hand gelopen grappen” tegen te gaan. Het was voor William moeilijker geweest om op te bellen en zich uit te geven voor een CNN reporter. Wanneer hij dit bericht gefaxt had, had hij nooit zijn telefoonnummer kunnen aanpassen. Misschien is het daarom van belang om in de toekomst een keurmerk te creëren waarin IP-adressen vast gekoppeld worden aan bepaalde organisaties, zodat te allen tijde de ontvanger kan zien van wie dit bericht nu werkelijk is.

Hate crime by email

Inleiding

Richard Machado [], 19 jaar oud, verstuurd op 20 september 1996 een email naar 59 Aziatische studenten van de Universiteit van Irvine. In deze email, met als onderwerp “*FUck You Asian Shit*”, dreigt hij alle Aziatische studenten te vermoorden, om zo de universiteit populairder te maken. Hij legt de schuld voor de overvallen e.d. bij deze groep neer. In de email eindigt hij met: “*IF you don’t I will hunt you down and kill your stupid asses. Do you hear me? I personally will make it my life career to find and kill everyone one of you personally.*”

Nadat hij geen reactie krijgt op de eerste email verstuurd hij binnen een aantal minuten dezelfde mail nog een keer. Een aantal studenten neemt de email serieus en neemt contact op met het OAC, het systeembeheer van de universiteit. Het OAC kan de computer achterhalen waarvandaan de emails zijn verstuurd en kan Machado aanwijzen, ook via de beveiligingscamera’s, als de zender van de emails.

Machado wordt dan in staat van beschuldiging gesteld en moet op 25 november voorkomen. In de tussentijd spreekt hij af met de plaatselijke politie dat hij publieke forums zijn verontschuldigen aanbiedt en dat hij niet de intentie had om iemand fysiek aan te vallen. Een aantal dagen later verdwijnt Richard nadat hij te horen heeft gekregen dat de plaatselijke media er lucht van heeft gekregen en op 25 november verschijnt hij niet op de zitting. Op 6 februari van het volgende jaar wordt hij gearresteerd wanneer hij probeert de grens van Mexico over te steken. Hij beweert gevlucht te zijn omdat hij begrepen had dat hij 10 jaar cel kon krijgen voor het ‘verstoren van een publieke activiteit door racistische opmerkingen te maken’.

De verdediging van Machado probeerde de email af te doen als een ‘flame’ bericht. De aanklager verwierp dit argument door te beweren dat de email bewust aan een aantal personen was verstuurd, en niet naar een geautomatiseerde lijst van emailadressen.

Machado wordt uiteindelijk veroordeeld tot gevangenisstraf van 1 jaar. De universiteit verbood Richard om nog op de campus te verschijnen en kreeg een boete van 1000 dollar.

Analyse

Feiten

De volgende belangrijke feiten hebben zich voorgedaan:

- 20 september 1996: Machado verstuurt een email met daarin haat en moorddreigingen aan de Aziatische studenten van de universiteit van Irvine.
De universiteit kan de zender achterhalen en de directeur van OAC schakelt de politie in.
- 25 november 1996: Machado wordt in staat van beschuldiging gesteld en vlucht
- 13 februari 1998: Machado wordt veroordeeld tot een gevangenisstraf van 1 jaar.

Stakeholders

Er zijn verschillende belanghebbenden betrokken bij deze case. De indeling in groepen stakeholders is gemaakt volgens de *ImpactCS grid*.

- Individueel niveau: Richard Machado
- Groepsniveau: Aziatische studenten, universiteit van Irvine
- Nationaal niveau: Justitie California

Acties en gevolgen

Het versturen van een dergelijk email is, voor mij, beneden alle morele waarden en normen. Dergelijke ‘grappen’ worden nu eenmaal door weinig mensen gewaardeerd en hij had moeten weten dat dit inbreuk doet op de privacy en veiligheid van de ontvangers van deze mail. Het evenwicht tussen privacy en recht op vrije meningsuiting is in deze zaak zeker doorgeslagen naar het recht op privacy. Ik ben van mening dat je niet alles kunt zeggen, ook niet (en misschien juist wel niet) via een medium als email.

Verder heeft Richard ook niet goed nagedacht over de consequenties van zijn daad.

Ik snap dan ook zeer goed dat de ontvangers van deze email meteen contact hebben gezocht met de autoriteiten op de universiteit. Ik zelf had deze email misschien niet direct bedreigend gevonden, maar wel indruisen tegen mijn gevoel van privacy en het algemene norm om niet te discrimineren.

Uiteraard is de universiteit en de staat California meteen ingesprongen op deze overtreding. Deze actie kan grote nationale gevolgen hebben wanneer de staat zou laten blijken dat dergelijke uitingen via email wel zouden mogen. Dat de universiteit dit heeft overgedragen aan de justitie lijkt mij zeer verklaarbaar. De universiteit is

bang voor publieke reactie wanneer ze proberen dit in de doofpot te stoppen. Dat ze hiermee wel de aandacht op zich gevestigd krijgen hebben ze als bijzaak geaccepteerd.

Aangezien de staat een passende wetgeving heeft, is het ook niet gek dat Richard veroordeeld is. In mijn perceptie is het versturen van een dergelijk bericht niet anders wanneer het via email of via telefoon, fax of mondeling gesprek gedaan wordt. Het bericht liet tevens weinig ruimte over voor een andere interpretatie.

Oplossing

Ik ben van mening dat alle stakeholders goed hebben gereageerd op nadat de email is verstuurd door Richard Machado. Als er een oplossing gezocht moet worden moet deze zitten in de technische hoek. Immers, Richard had deze grap nooit rechtstreeks tegen iemand gezegd. De universiteit had de morele verantwoordelijkheid kunnen nemen om emails met bepaalde inhoud te filteren. Aan de andere kant doet dit ook inbreuk op de privacy van de ontvanger.

Email is nu eenmaal een medium waarin het weinig moeite kost om een bericht aan veel mensen te versturen. Op deze universiteit kon Richard bij alle adressen van Aziatische studenten. Dit zou natuurlijk anders geregeld kunnen worden. Zo kunnen wij aan de Radboud Universiteit niet zomaar iedere willekeurige student met een bepaalde naam of achtergrond mailen.

Conclusie

Op juridisch gebied hoeft er weinig te veranderen. Het communiceren van dergelijke boodschappen is, in de staat California, net zo strafbaar via email of bijvoorbeeld via telefoon.

Verder heeft dit probleem een andere oorzaak: de huidige maatschappij veranderd steeds meer in een samenleving waarin mensen elkaar niet meer kunnen verdragen en niet openstaan voor andere culturen en zienswijzen. De huidige technologieën de mogelijkheid om laagdrempelig en anoniem bepaalde gedachten te ventileren. Dit heeft voor- en nadelen. De nadelen zien we terug in de twee geanalyseerde cases.

'Use of Power'

Email is een machtig instrument. Maar is de universiteit er goed mee omgegaan? Volgens de *ImpactCS Grid* moet hier een onderscheid gemaakt worden tussen de werknemers en de IT professionals van de universiteit. Het personeel van het OAC moet, als werknemer, rekening houden met twee groepen: de werkgever en de klanten. Veel systeembeheerders hebben te maken met deze *trade-off*. In deze case is dit geen probleem: het OAC bedient het belang van de Aziatische studenten en de gehele universiteit door de zender op te sporen en de politie in te schakelen.

Als IT professionals had het OAC betere technische oplossingen kunnen aandragen om de privacy van de studenten beter te kunnen waarborgen.

Safety

Heeft de universiteit voldoende gedaan om de veiligheid van de studenten te waarborgen? Eigenlijk niet. Zoals in de vorige sectie al is aangegeven heeft het OAC onvoldoende aandacht besteed aan het afschermen van de emailadressen van de studenten.

Ethische implicaties 'virtuele' communicatie – algemene analyse

In deze sectie zal er een algemene analyse worden verricht op basis van de bevindingen uit de literatuurstudie en case studies. Voor deze analyse zal de ImpactCS Grid gebruikt worden.

In deze analyse zal ik twee groepen stakeholders onderscheiden: het individu (zender/ontvanger) en de bedrijven welke deze communicatie mogelijk maken. Daarnaast geeft de ontwikkelaar van dit analysehulpmiddel aan dat vooral de ethische onderwerpen *Quality of Life*, *use of Power*, *privacy* en *Equity and access* relevant zijn voor 'virtuele' communicatie.

Quality of Life

Heeft de huidige technologie voor de 'virtuele' communicatie nu werkelijk de 'kwaliteit van ons leven' verbeterd? Uiteraard is het zeer positief dat het nu mogelijk is om zo'n beetje iedereen in de wereld te kunnen communiceren. Afstanden spelen geen rol meer. Aan de andere kant brengt dit ook weer vervelende kanten met zich mee, zoals beschreven is in de case studies en passages uit de literatuur.

Het is duidelijk dat de deelnemers aan het communicatieproces zich, in het algemeen, meer moeten beseffen dat de gevolgen kunnen zijn van het onduidelijk of ambigue communiceren. Vaak wordt er niet ingeleefd in de belevingswereld van de ontvanger. Hierin moeten de mensen zich zeker verbeteren. De punten zoals deze aangehaald zijn van Virginia Shea en anderen moeten beter onder de aandacht gebracht worden.

De ontwikkelaars van deze technologieën zijn de laatste tijd druk bezig om oplossingen te vinden voor het gebrek aan variëteit in de technologieën. Het is niet vreemd dat webcams of cybertelefoons steeds belangrijker worden.

use of Power

Hoe moeten mensen omgaan met deze nieuwe technologieën? In het algemeen moet gesteld worden dat de meeste mensen normaal omgaan met deze middelen. Helaas zijn er ook excessen mogelijk, zoals deze uit de case studies en andere onderzoeken.

Iedereen moet zich gaan beseffen dat communiceren via email, chat of forums hetzelfde zou moeten zijn als via telefoon, brief of openbare discussie. Er wordt nog wel eens vergeten dat ethiek ook een rol speelt in het cyberleven.

De ontwikkelaars van deze technologieën moeten zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid. Ook al lijkt een chatprogramma minder invloed te hebben om iemands leven dan een raketinstallatie of medisch apparaat, het tegendeel kan waar zijn. Laatst werd zelfs bekend dat in China iemand vermoord is omdat een 'virtueel' wapen gestolen was. Vooral het verschil in belevingswerelden is een groot gevaar voor misverstanden en ruzies. De ontwikkelaars moeten zich dit beseffen en blijven werken aan betere media. Zoals al is aangegeven, is de nieuwe trend van webcams hierin een goede ontwikkeling.

Privacy

Privacy is erg belangrijk. In ons dagelijks leven, maar ook in ons 'virtuele' leven. Helaas blijkt dat bepaalde technologieën deze privacy niet geheel kunnen garanderen en dat anderen hier misbruik van maken.

De gebruikers van deze technologieën moeten wederom stilstaan bij het feit dat 'virtuele' communicatie dezelfde morele normen en waarden zou moeten kennen. Dus: ga niet andermans email lezen en/of doorsturen, behandel iedereen met respect, denk eraan dat veel communicatiesignalen niet goed overkomen, etc.

Aangezien er toch altijd mensen blijven die gebruik proberen te maken van backdoors, moeten de ontwikkelaars nog meer *effort* steken het beter beveiligen van de verbindingen, applicaties e.d.

Gelukkig is er wel steeds meer aandacht voor het feit dat ook wettelijk bepaalde zaken geregeld moeten worden. Probleem hierbij is dat wetten veelal nationaal geregeld zijn, terwijl de technologieën een internationaal bereik hebben. Het zou aan te raden zijn wanneer grote organisaties, zoals IEEE en ACM zich gaan bezighouden met het creëren van draagvlak voor internationale wetgeving, of het veranderen van nationale wetgeving zodat de 'virtuele' misdaad bestreden kan worden.

Equity and access

Iedereen heeft het recht om deze nieuwe technologieën te kunnen gebruiken. Zo is de EU bezig om in Oost-Europa dorpen en steden van internetverbinding te voorzien. Het is duidelijk dat de vooruitgang in deze technologieën ervoor zorgdragen dat in de toekomst veel van onze economische verrichtingen via email, chat, webcam of cybertelefoon zullen gaan. Wanneer wij de andere landen niet meenemen in deze ontwikkelingen zullen de verschillen alleen maar groter worden.

De ontwikkelaars moeten hier zeker rekening mee houden en meewerken aan het juist inzetten van deze technologieën. Alleen het afleveren van de technologie aan de voordeur is ethisch niet verantwoord.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat deze nieuwe technologieën succesvol zijn, maar dat iedereen eigenlijk de voordelen van 'virtuele' communicatie wil combineren met de voordelen van de ouderwetse communicatiemiddelen. Webcams en cybertelefoons zijn in opkomst.

Daarnaast is er nog veel werk te verrichten door de ICT wereld om de sociale en ethische implicaties van de huidige technologieën te verminderen. Problemen met de *privacy* en *quality of life* moeten verholpen worden voordat wij in de toekomst nog meer kunnen gaan vertrouwen op de 'virtuele' communicatietechnologieën.

Verder kunnen ook de gebruikers van deze technologieën zich meer bewust worden van de sociale problemen die zich voor kunnen doen en zichzelf anders opstellen in het cyberleven.

Conclusie

In deze paper heb ik onderzoek gedaan naar de vraag of de nieuwe ‘virtuele’ communicatiemediën sociale en ethische implicaties met zich meebrengen. Na het positioneren van de begrippen, waarbij ik communicatie heb gedefinieerd als: “*a process in which the state at a transmitter, a source of information, is reproduced with some errors at a receiver. The errors are caused by noise in the communications channel*” en ‘virtuele’ communicatie heb gedefinieerd als: “*a general term embracing all kinds of computer-mediated communication in which individuals exchange messages with others, either individually or in groups*”, ben ik ingegaan op de communicatietheorie en de ethiek van het communiceren. Hieruit bleek dat vooral de variëteit van het communicatiekanaal belangrijk is om een boodschap over te kunnen brengen en dat het belangrijk is om als betrokkenen bij het communicatieproces iedereen gelijkwaardig en rechtvaardig te behandelen, schade te vermijden en integer te zijn. Daarnaast speelt het ethische framework van de betrokken ook een grote rol.

Tijdens de literatuurstudie naar de sociale en ethische implicaties bleek het volgende: Jenny Shearer en Rheingold stellen dat het tijd is om een *code of ethics* samen te stellen voor het gedrag van mensen op het internet. Helaas blijkt namelijk dat het gedrag van de internetters wel eens te wensen overlaat. Virginia Shea heeft deze *code of ethics* uitgewerkt tot een tiental gulden regels. Ze heeft deze regels opgesteld omdat blijkt dat er weldegelijk implicaties aan de ‘virtuele’ media zijn verbonden. Zo wordt er nog vaak vergeten dat de ontvanger via email of chat ook een mens is, je jezelf moet presenteren als in het echte leven en je kennis en macht niet moet misbruiken.

Deze bevindingen worden gesteund voor Markus en Sussman, welke in twee onafhankelijke onderzoeken de sociale implicaties van email hebben aangetoond. Markus concludeert in zijn onderzoek: “*These results suggest the value of according a prominent role in explanations of technology impacts to users’ intended and unintended technology uses. The results also imply that negative social effects from using electronic communication technology may not prove easy to eradicate, despite technological developments such as multimedia integration, and despite efforts to train users in the best email etiquette*”.

De sociale implicaties van chatten zijn onder andere door Burkhalter onderzocht. Uit dit onderzoek moet geconcludeerd worden dat chatten een mooi medium is waarmee snelle, niet al te serieuze, communicatie goed mogelijk is maar de belofte dat het synchrone communicatie zou zijn niet kan waarmaken. Vooral dit laatste kan communicatieproblemen met zich meebrengen omdat de zender en ontvanger door het medium andere indrukken bij elkaar wekken dan gedacht.

Na het uitvoeren van een literatuurstudie heb ik twee cases onderzocht om te analyseren of de implicaties uit de literatuur ook correct zijn. In de eerste case, waarin een *hoax* email was rondgestuurd in Zuid-Afrika, bleek dat een email zich uitstekend leent om een bericht snel te verspreiden. In dit geval bevatte dit bericht onjuiste informatie waardoor de politieke en financiële situatie in Zuid-Afrika verslechterden. Na de analyse concludeerde ik dat de implicaties welke aangegeven zijn in de literatuurstudie ook in deze case een rol speelden. Immers, het blijkt dat de techniek te misbruiken is. *Privacy, use of power* en *quality of life* zijn ethische aspecten welke hierbij zeer belangrijk zijn en door zender, ontvanger en door de ICT wereld verbeterd moeten worden.

Dit zelfde geldt voor de tweede case, waarin een Amerikaanse student zijn Aziatische medestudenten dreigde te vermoorden via de emailfaciliteiten van zijn universiteit.

Dus, terugkomend op de gestelde vraag, zijn er ethische en sociale implicaties verbonden aan de nieuwe ‘virtuele’ communicatietechnieken en moet de ICT wereld in de komende tijd gaan werken aan een nieuwe generatie communicatietechnieken waarin de positieve punten van de oude en ‘virtuele’ communicatiemediën met elkaar gecombineerd moeten worden. Dit is ook steeds beter mogelijk in verband met de snelle internetverbindingen welke steeds meer in de huishoudens te vinden is.

Bijlage

Ethische frameworks

Lawrence Hinman [] heeft een aantal ethische frameworks gedefinieerd. Deze worden hieronder kort geïntroduceerd en kunnen, wanneer de lezer hiermee bekend is, overgeslagen worden.

Divine Command Theories

Mensen welke dit framework aanhangen zullen beslissingen baseren op vastliggende, zwart-wit, regels welke door een derde, zoals God in de tien geboden, zijn opgelegd. Wat “goed” is, is vastgelegd in de regels.

The Ethics of Conscience

Wanneer mensen beslissingen baseren op hun eigen gevoel luisteren ze naar hun onderbewustzijn. Wanneer ze zich goed voelen bij een bepaalde beslissing is het dus ook een goede beslissing. Dit “onderbuikgevoel” heeft vaak een religieuze achtergrond en is vaak negatief van aard.

Ethical Egoism

Om beslissingen te nemen wordt er alleen gekeken naar de gevolgen voor het individu zelf. Wordt hij of zij er beter van? Het idee is dan dat als iedereen goede beslissingen voor zichzelf neemt, dat de hele wereld hier beter van wordt.

The Ethics of Duty

Beslissingen welke op dit framework geënt zijn worden gereflecteerd aan de werkzaamheden welke iemand doet. Zo is een arts verantwoordelijk om zieken beter te maken. Verder vind Kant (grondlegger van dit framework) dat het karakter van de actie belangrijker is dan de consequenties van de actie en dat een actie goed is wanneer zijn werk of sociale rol hierom vraagt.

The Ethics of Respect

Beslissingen moeten gebaseerd zijn op respect voor elkaar. Helaas is respect een begrip welke per cultuur anders gedefinieerd is.

The Ethics of Rights

Volgens dit framework mogen morele beslissingen nooit de basisrechten van mensen beschadigen. Dit framework is de laatste 2 eeuwen het meest gebruikt en moet ervoor zorgen dat ieder mens een waardig bestaan kan hebben. Wanneer deze basisrechten niet beschadigd worden door een beslissing is het een goede beslissing.

Utilitarianism

In dit framework worden consequenties van beslissingen tegen elkaar afgewogen. Beslissingen moeten het leiden verminderen en het levensgeluk vermeerderen. Een goede beslissing is er één welke het grootste nut heeft voor de wereld. Dit framework lijkt perfect te zijn, maar er zijn toch wat kanttekeningen te maken.

Zo moeten alle voor- en nadelen tegen elkaar af te wegen zijn. Dit lijkt me niet altijd mogelijk: is het doden van één miljoen mensen goed als daarmee de wereld beter wordt? Op welke gronden weeg je consequenties af?

Verder houdt dit framework geen rekening met gevoel: is het redden van je eigen kind minder goed dan het redden van twee onbekende kinderen? (Volgens dit framework niet!)

The Ethics of Justice

Deze besluitvorming begint al vroeg in een gezinsituatie. Alle gezinsleden worden als elkaar gelijke beschouwd. Dit betekent echter niet dat iedereen op dezelfde manier behandeld moet worden. Dit komt in uiting door een broer en zus andere taken te geven binnen het huishouden. De zus krijgt wat lichtere taken, zoals afwassen en serveren, en de broer de wat zwaardere taken. Feministen zeggen dan ook dat dit framework meer geslachtsafhankelijk is. Mannen worden anders behandeld dan vrouwen.

Virtue Ethics

In het Virtue framework worden beslissingen genomen welke gebaseerd moeten zijn op het karakter van een persoon. Hierbij wordt verondersteld dat “goede” personen ook goede beslissingen nemen. Aristoteles heeft met dit framework een relatie tussen bovengenoemde ethische zienswijzen willen bewerkstelligen. De karaktereigenschappen zijn hierbij zeer belangrijk, bij het maken van beslissingen moet je jezelf de vraag stellen wat voor karaktereigenschappen er nodig zijn. Dit maakt het framework ook contextgevoelig.

Ethische frameworks van de auteur

In het kader van de verschillende analyses is het niet overbodig om te weten welke frameworks de auteur zelf hanteert. Dit zijn het Utilitarianism, het Respect en het Conscience framework.

Literatuur

Literatuurverwijzingen

- Ashby An Introduction to Cybernetics, W.R. Ashby, Chapman & Hall, London, 1957
Buber Between Man and Man, M. Buber, Routledge & Paul, London, 1947
Burkhalter Conversation trees and threaded chat, B. Burkhalter, University of California, Los Angeles
Consoli http://www.ru.nl/fil-beta/lucac/ICTS2_2005/literatuur/case_study_method.pdf
Exploratorium <http://www.exploratorium.edu/complexity/CompLexicon/Shannon.html>
Fallows Spam, How it is hurting email and degrading life on the internet, Pew Internet
GCC <http://www.gc.maricopa.edu/kschwalm/ccguide/defs.html>
Griffin A First Look at Communication Theory, E. Griffin, McGraw, 1994
Haagse Hogeschool <http://www.geocities.com/Athens/Olympus/8368/>
IMIA Code of Ethics for Health Information Professionals, IMIA, 2002
Kiesler Social psychological aspects of computer-mediated communication. *Am. Psycho.* 39 (Oct.), 1123–1134.
Markus Finding a Happy Medium: Explaining the Negative Effects of Electronic Communication on Social Life at Work, M. Markus, ACM, 1994
McLaughlin How Talk is Organized, M. McLaughlin, Sage Publications, 1984
Rheingold The Virtual Community, H. Rheingold, Martin Secker & Warburg, 1994
Shannon A Mathematical Theory of Communications, C. Shannon, *The Bell System Technical Journal*
Shapiro Toward and Ethics and Etiquette for Electronic Mail, D. Shapiro & B. Anderson, Rand Corporation, 1985
Shea Netiquette, V. Shea, Albion Books, 1994
Shearer The Campaign for an Ethical Internet, J. Shearer, University of Auckland, 1998
Sussman Straight Talk: Delivering Bad News through Electronic Communication, S. Sussman & L. Sproull, Informations Systems Research, 1999
Universiteit Leiden http://www.psychologie.leidenuniv.nl/klig/content_docs/cv_college_sept_2003_sheets.pdf
Universiteit Amsterdam <http://www2.fmg.uva.nl/sociosite/websoc/netwerken.html#CMC>
Universiteit Frederick <http://www.lecb.ncifcrf.gov/~toms/glossary.html>
Universiteit Washington <http://www.seas.gwu.edu/%7Eimpactcs/index.html>
Underwood <http://www.cultsock.ndirect.co.uk/MUHome/cshtml/introductory/sw.html>
Webster Social Issues Surrounding Electronic Mail, S. Webster, Syracuse University, 1987
Wikipedia <http://www.wikipedia.org/>

Case studie, Zuid-Afrika

- Email and misinformation, L. Pretorius & A. Barnard, University of Pretoria
- <http://www.theherald.co.za/herald/2001/09/28/news/email.htm>

Case studie, Amerika

- http://www.computingcases.org/case_materials/machado/machado_case_intro.html
- <http://venus.soci.niu.edu/~cudigest/CUDS10/cud1014>
- <http://cse.stanford.edu/class/cs201/projects-98-99/nuremberg-files/hate.html>
- <http://www.pacificnet.net/jue/nonhumor/docs/email980211.html>