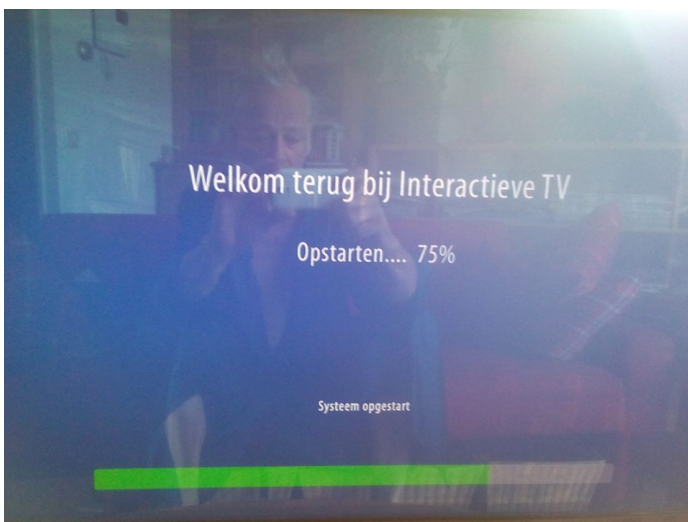




Technostress

-Blog - Vroeger had ik een ouderwetse TV, u weet wel, met zo'n dikke bult aan de achterkant. Die zat met een snoertje aangesloten op de kabel en deed het bijna altijd. Sinds een paar jaar heb ik digitale interactieve TV met een modem en verbindingkastjes via het elektriciteitsnet. Prachtig, met wel honderd kanalen en zo mogelijk nog meer functies. Alleen doet 'ie het regelmatig niet. Mijn modem valt me lastig met meldingen dat hij wil opladen of niet kan verbinden

Normaal lukt het me wel het onding tevreden te houden en weer aan de praat te krijgen, maar onlangs werd ik hard afgewezen met een: 'Error! Systeemfout 32' of iets dergelijks.



Dus klom ik optimistisch in de telefoon voor de helpdesk, om vervolgens verstrikt te raken in verwijzingen naar de website en het onvermijdelijke keuzemenu. Na een half uur geduld en nagels bijten kreeg ik eindelijk een MENS aan de lijn.

Niet dat het veel hielp.

De schat gaf me adviezen over rommelen met kabeltjes en nog zo wat voor de hand liggende dingen die ik al honderd keer had geprobeerd, maar de monteur waar ik om vroeg? „Neeee! Dat gaat zomaar niet!”

Na vele pogingen mijn TV op te starten nog maar eens gebeld. “Heeft u op het knopje van het modem gedrukt?”, was de vraag? “Welk knopje? Er zit geen knopje bovenop het apparaat.” Toen viel het kwartje aan de andere kant van de lijn. “U heeft een verouderd modem. Dat werkt niet meer. Ik stuur een nieuwe.”

Na ontvangst van het nieuwe apparaat bleek het probleem verholpen. Maar waarom heeft mijn provider niet uit zichzelf laten weten dat ik een nieuw modem nodig had toen het systeem werd geüpgraded? Dat lijkt me gewone service, waar ik flink voor betaal.

En ongeveer een maand geleden ging mijn mobiele telefoon raar doen. Om de haverklap kreeg ik de melding dat Google Play-services was gestopt. De ene na de andere functie op mijn mobieltje deed het niet goed of helemaal niet meer. Sms'jes werden niet meer verstuurd en dat soort dingen. Op internet bleek het een veel gemeld probleem te zijn van meestal radeloze mensen. Er stonden wel tips bij om het probleem op te lossen, maar die bleken veelal niet te werken. Ook bij mij niet. Uiteindelijk was de enige uitweg alles wissen op mijn telefoon en opnieuw beginnen bij 'fabrieksinstellingen'. Dus al mijn contacten kwijt. Gelukkig heb ik nog een ouderwets papieren adressenboekje.

Nu blijkt dat mijn probleem al een plek in het woordenboek heeft: technostress.

Mensen, inclusief ikzelf, worden gek van apparaten die het niet meer doen en waarvan jezelf het probleem niet kunt oplossen. Dat geeft een gevoel van radeloze onmacht. Vooral omdat we steeds afhankelijker worden van apparaten en systemen die ons boven het hoofd zijn gegroeid.

Op sites van Arbodiensten wordt al serieus aandacht voor het probleem gevraagd en er verschijnen brochures hoe om te gaan met werknemers die acuut gek worden na een zoveelste update van hun computer, waarna niets meer werkt zoals ze gewend zijn. www.monitorarbeid.tno.nl/publicaties/technostress-brochure

En er ligt al een flinke stapel boeken over het onderwerp bij Bol.com te wachten.

Nu ja, dit is een nadeeltje van de moderne tijd waarin we leven, kan je zeggen. Maar is het probleem potentieel niet veel groter? De afgelopen maanden zijn twee vliegtuigen, supermoderne Boeings 737 max neergestort. Het lijkt er erg op dat de piloten van de ramptoestellen niet meer begrepen wat het automatische besturingssysteem aan het doen was en dus ook niet adequate konden ingrijpen. Het systeem is de baas geworden.

En we staan nog maar aan het begin van het robottijdperk. Straks worden we geopereerd door een robot. De trein, auto en metro rijden autonoom zonder bestuurder. Bij de bank beheert een computer mijn rekeningen. En ga zo maar door.

Dan is er nog een ander probleem. In Nederland zijn ruim een miljoen mensen die niet of slecht met computers en internet om kunnen gaan. Zogeheten digibeten. Ondertussen gaan de overheid, instellingen en bedrijven onbekommerd door met digitaliseren. Kan je nog een DigD aanvragen zonder internet? Die groep mensen dreigt steeds meer buitengesloten te raken.

Is er iets aan te doen? Tja, mensen scholing geven is een oplossing. Boeing had piloten niet extra bijgeschoold voor de vernieuwde vliegtuigen om kosten te besparen!!

Het ontwerpen van gebruiksvriendelijke apparaten die ook simpele zielen als ik kunnen bedienen lijkt me ook geen slecht idee.

En bedrijven en overheden die digitaal werken, horen een bereikbare helpdesk te hebben met echte mensen die ook gewoon Nederlands spreken. Ik heb op een zaterdag weleens twaalf uur lang de helpdesk van mijn tv-provider proberen te bereiken. Overdag! Maar zonder succes. Permanent bezette telefoonlijnen.

En vergeet mensen zonder internet niet. Voor belangrijke zaken kun je ook een brief sturen of bellen. Laatst kwam een vrouw in het nieuws van wie de studieschuld gigantisch was opgelopen. De verantwoordelijke instantie Duo had alleen berichtjes gestuurd naar haar 'Mijn Duo' op internet. Geen brieven, mailtjes of sms'jes. Zij had nooit geweten dat ze een 'Mijn Duo' had waar ze in moest kijken. Tot de deurwaarder op de stoep stond.

Als de overheid nu en dan een brief stuurt voordat ze de schuld komen opeisen, kunnen we misschien gelijk onze prachtige postbode is standhouden. Wellicht kan die ook digibeten leren omgaan met de digitale snelweg. Gelijk een mooie bijverdienste voor de armlastige, in zijn bestaan bedreigde postbode.

Dirk de Hoog