



Ramon Hanssen

De doos van Pandora

Ik word er erg ongelukkig van. Er was een tijd, het zal zo rond 1994 geweest zijn, dat email nog vooral een fantastische uitbreiding van de gebruikelijke communicatievormen was. Ik zocht schoorvoetend contact met collega's aan de andere kant van de oceaan. Een mailtje terug was een feest, waar ik 's avonds thuis enthousiast over vertelde. Het leek, denk ik, een beetje op het gevoel wanneer je nu de aarde eens nauwgezet bekijkt met Google Earth: euforie, fantastisch, wat een verbetering in inzicht in vergelijking met die Bosatlas! Email kende ook zo'n tijd van euforie. De verbeteringen spraken voor zich: relatief laagdrempelig contact (zonder archaïsche aanhef, rechts uitgelijnde datum en hoogachtende afsluiting), meer to-the-point, meteen op de plaats van bestemming en dus een efficiëntere communicatie. En geen Tipp-Ex meer.

Tegenwoordig is dat bij mij, en velen in mijn omgeving, anders. Ik noem mijn mailbox, in goed Nederlands de email-doo, ook wel de doos van Pandora: liefst niet openen, want dan komen alle rampen, zorgen en ziekten er uit. Als het dan echt moet, even schrap zetten: vijftig nieuwe mailtjes in een lijst waar er nog zeventhonderd zitten waar ik eigenlijk iets mee moet doen. Schuldgevoelens bekruipen me, eigenlijk was er gisteren ook nog een aantal waar ik op had moeten reageren, en eergisteren was dat ook zo... Eerst maar eens de nieuwe wegwerken. Sommige kan ik meteen verwijderen, andere met een 'ja' of 'nee' beantwoorden. Dan is er nog de categorie afspraken, snel even via een email gemaakt: lijdzaam zie ik toe hoe mijn geplande onderzoekstijd wordt gereduceerd tot onder het nulpunt.

Komt dit bekend voor? Ik hoor het in ieder geval wel steeds vaker. Wat zijn

de consequenties, en wat is er aan te doen? Allereerst de consequenties. Dat zijn meestal primaire emoties zoals irritatie, schuldgevoel over niet nagekomen afspraken, paniek, jachtigheid, uiteindelijk via slapeloosheid leidend tot stoïcisme. Natuurlijk zijn er ook de leuke berichten maar de balans is toch wel doorgeslagen, wat mij betreft. Een tweede consequentie is een dramatische omslag van kwaliteit van het geschrevene naar kwantiteit. Het is de paradox van de efficiëntie: doordat we efficiënter werken, kunnen we meer doen en met zeer veel partijen tegelijkertijd contact hebben. Maar alhoewel de communicatie sneller is, blijft de hoeveelheid tijd om projecten uit te voeren gelijk, waardoor de efficiëntiewinst weer teniet wordt gedaan. Een benedenwaartse spiraal dus. Het eerste slachtoffer hiervan is de kwaliteit van onze activiteiten, in mijn geval onderzoek en onderwijs. Omdat kwaliteitsverlies veel minder objectief te meten is dan kwantiteitswinst, lijkt het alsof het saldo positief is. De vraag is hoever je hiermee kunt gaan. Zit er ergens een grens aan? Wat mij betreft wel. Ik denk dat de tijd rijp is voor een omkering van de spiraal, in bovenwaartse richting. Dat betekent dus, controversieel genoeg, bewust inefficiënter werken wat betreft kwantiteit en meer tijd voor kwaliteit.

Wat is er aan te doen? Ooit heeft iemand mij het DELLE principe geleerd: 'Durch einfach liegen lassen erledigen'. Het is een bruikbaar principe, bedoeld voor stapeltjes nog te voltooien acties. Het bleek dat wanneer je deze stapeltjes maar lang genoeg laat liggen, je na verloop van tijd de helft van deze acties gewoon kunt weggooien aangezien ze ondertussen blijkbaar al opgelost zijn. Voor email werkt het ook verbazingwekkend goed. Natuurlijk ontstaan er ook problemen maar wan-

neer deze urgent en belangrijk genoeg zijn, volgen er vanzelf herinneringen. De opstelling is weliswaar niet zo sociaal, dat geef ik meteen toe, maar compenseert de verlamming die zou ontstaan wanneer je op elke email zou moeten reageren. Op deze manier ontstaat vanzelf de noodzakelijke inflatie van het belang van email. Van een bekende kreeg ik de tip altijd slechts de emails van gisteren te beantwoorden, en niet die van vandaag. Ook het proberen waard misschien.

Toen Pandora uiteindelijk toch haar nieuwsgierigheid niet kon bedwingen, opende ze de van Zeus gekregen doos. Alle rampen, ziekten en zorgen kwamen er uit tevoorschijn en verspreidden zich over de wereld, en aan het onbekommerde bestaan van de mensen kwam een einde. Pandora klapte het deksel snel dicht maar het was al te laat: alleen de hoop zat nog in de doos opgesloten. Deze zit dus blijkbaar nog ergens in mijn inbox... of misschien is zelfs de hoop door mijn spamfilter naar mijn junkmail gestuurd.

Wanneer u op deze column wilt reageren of goede adviezen wilt geven, stuur me gerust een email. Het kan even duren voordat ik antwoord.

Ramon Hanssen,
Universitair hoofddocent Instituut voor
Aardobservatie en Ruimtevaartssystemen
(DEOS), Technische Universiteit Delft
E-mail: r.f.hanssen@tudelft.nl