

# Iedereen een butler

Maurice de Hond werd een jaar of vijf geleden gegrepen door de opkomst van internet. Hij schreef het boek *Dankzij de snelheid van het licht* en vanaf dat moment heeft ons land zijn eigen ayatollah van de informatiesnelweg. Er is niemand die kan ontsnappen aan zijn toekomstvisies en provocerende meningen. 'Natuurlijk voel ik me wel eens een roepende in de woestijn.'

## Maurice de Hond over de toekomst van internet

**T**ot 1997 hadden veel mensen geen notie van hoe krachtig de opkomst van internet onze samenleving verandert. Het was een hype die wel weer voorbij zou gaan. Inmiddels lijkt iedereen zo'n beetje overtuigd te zijn van de fundamentele verandering en breekt hier en daar paniek uit.' Maurice De Hond zit er niet mee dat mensen niet naar hem wilden luisteren. Wat hem wel steekt, is dat zakenmensen of politici met verantwoordelijke functies niet eens de moeite namen om zich op de hoogte te stellen. 'Als ze maar bereid waren geweest om eens in Silicon Valley (bakermat van de internet-business in de buurt van San Francisco, red.) te gaan kijken, dan hadden ze het veel eerder begrepen.'

Laat één ding duidelijk zijn: De Hond predikt niet dat iedereen een leven in *cyberspace* moet gaan leiden. Het is een keuze. 'In de toekomst bestaan twee soorten

leven. Het eerste is het echte leven zoals we dat nu kennen en het tweede is virtueel. Beide werelden hebben ieder hun eigen sterktes en zwaktes.' De technologie zorgt ervoor dat we een groot deel van de zintuigen met de snelheid van het licht kunnen verplaatsen: zien, horen en praten is nu al mogelijk en op termijn zal het ook mogelijk zijn om te ruiken, te voelen en te proeven. 'Er komt een soort van *transporter* uit *Star Trek*, waarbij we elke functionaliteit bereiken door ons virtueel in plaats van atomair te verplaatsen.'

### Persoonlijke aandacht

'*Beam me up Scotty!*' Dat klinkt ver weg en ook een beetje beangstigend. Maar dat geldt voor alle technologische doorbraken, zo merkt hij op: 'Mijn vader heeft me bijvoorbeeld verteld dat mijn grootvader geen telefoon in handen durfde te nemen, want daar kwam een



stem uit. De telefoon is nu onontbeerlijk voor sociaal contact. Ik ga één keer per week naar mijn ouders, maar ik bel dagelijks. Als er geen telefoon was geweest, zou ik echt niet elke dag langsgaan.'

Technologie versterkt dus de bevrediging van menselijke behoeften, zo luidt de boodschap. Eén van die behoeften is de persoonlijke aandacht en juist op dat gebied is er in *meat space* - jargon voor de wereld van vlees en bloed - door de toegenomen schaalgroottes minder mogelijk dan in cyberspace.

'Als ik naar mijn bank ga en er zit een nieuwe dame achter de balie, dan wordt me om een identificatie gevraagd. Dat is eigenlijk te gek voor woorden. Mijn tegenvraag is: "Misschien kunt u zich identificeren, want ik kom hier al tien jaar en u bent hier nieuw." Een mens wil volgens De Hond eigenlijk een warme deken om zich heen voelen zoals dat vroeger in de buurtwinkel het geval was. 'Ik wil dat het personeel me thee inschenkt, omdat ze weten dat ik geen koffie drink. Maar door de schaalgroottes en het personeelsverloop kan dat niet meer. Internet biedt op dat vlak juist fascinerende mogelijkheden. Als ik naar Amazon.com surf, krijg ik de melding "Welcome back, Maurice" en dan wordt me gevraagd of ik geïnteresseerd ben in een aantal titels die passen bij mijn persoonlijke interesse.'

### Digitale assistent

De wereld van vlees en bloed zal de mens dus iets moeten bieden wat op internet niet mogelijk is. Nog meer dan nu al het geval is, zullen de binnensteden zich ontwikkelen tot vermaakcentra. 'Bioscopen, winkels, theaters en andere uitgaansgelegenheden zullen meer *customer experience* moeten bieden. Zo heb je in Amerika het RainForest-café, waarin een complete jungle is nagebootst, inclusief watervallen en geluiden. Alleen bij de ingang kun je daadwerkelijk dingen kopen. Ook bioscopen zullen wat bijzonders moeten bieden: als ik thuis de keuze heb uit twaalf verschillende films, ga ik echt niet de deur uit om in een bioscoop naar een film op een klein doek te kijken.'

Internet is nog grotendeels een chaotische vergaarbak van informatie en winkels, maar zal zich steeds meer ontwikkelen tot een persoonlijke digitale assistent. De Hond's boek begint met een relaas over de aanschaf van zijn tweede digitale assistent, waarbij het klinkt aan zijn geweten dat hij afscheid moet nemen van de eerste. Hij heeft immers emotionele binding met zijn oude assistent gekregen. De situatie is fictief, maar niet zo heel ver weg. Iedereen krijgt straks een digitale butler, zo legt de Hond uit: 'En het mooiste is dat die niet alleen reageert op je vragen of opdrachten, maar ook pro-actief meedenkt:



'De digitale assistent zorgt ervoor dat je zelf optimaal kunt functioneren'

is er nog melk in huis voor morgenochtend? Heb je een taxi nodig? Hoe laat gaat de tram morgen naar mijn afspraak? De digitale assistent zorgt ervoor dat je optimaal kunt functioneren.'

Hoe we dat ons praktisch moeten voorstellen, is voor hem niet zo'n thema. 'Ik houd me verre van de techniek zelf, anders word ik net Chriet Titulaer. Ik kan me goed voorstellen dat er straks op één plaats in je huis een computer staat die her contact legt met internet. Alle andere relevante apparaten zijn draadloos daarmee verbonden: niet alleen het apparaat wat we nu tv noemen, maar ook je ijskast,

het fornuis, je telefoon, de centrale verwarming, het licht enzovoort. Ik kan me voorstellen dat ik nu met mijn gsm de verwarming alvast aanzet, omdat ik straks naar huis ga. Maar het zal vast allemaal anders worden dan wat ik nu zeg.'

### Evidente voordelen

De Hond maakt zich er hard voor dat de overheid ervoor zorgt dat iedereen aan boord van de digitale revolutie kan stappen. 'Er moeten maximale inspanningen worden gedaan om te voorkomen dat er een tweedeling ontstaat. De eerste tien jaar zal die tweedeling er zijn, maar ik geloof dat die wel zal worden gevolgd door een democratisering. We moeten iedereen overtuigen van de evidente voordelen, om zo iedereen over de streep te kunnen trekken. Het probleem is dat technici vaak te enthousiast zijn over nieuwe technologie, zonder na te denken wat het oplevert. Ook ik maak mezelf daar schuldig aan: toen ik in 1981 mijn eerste pc met kleuren kreeg, kon ik met een bijgeleverd programma een vlinder over het scherm laten fladderen. Ik was dolenthousiast. Totdat iemand me ontuchtteerde met de opmerking dat Disney dat in 1935 al veel beter deed. Zoiets is een enorme les.'

De Hond heeft een ongebreideld enthousiasme over het leven in het internettijdperk. Maar wanneer het gesprek op de Nederlandse situatie komt, trekt hij een somber gezicht. 'Het Hollandse overlegklimaat is fruikend in een economische omgeving waar juist snelheid van handelen het belangrijkste is. En wanneer er dan eens een innovatieve Nederlandse internetstarter is zoals BitMagic, staat iedereen op voorhand al klaar om het tot op de grond af te branden. Maar als je nu in de toekomst kon kijken, zou je mond nog openvallen. Tussen 2005 en 2010 zal een aantal machtige bedrijven verdwijnen, waarvan je dat nu doodeenvoudig niet eens voor mogelijk houdt. Deze bedrijven worden ingelijfd door Amerikanen of gaan gewoon failliet, omdat ze niet op tijd de ommekeer hebben gemaakt.' ♦

