



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Reguleer het sociale verkeer!

van Dijck, J.F.T.M.; Poell, T.

Published in:
NRC Next

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Dijck, J., & Poell, T. (2013). Reguleer het sociale verkeer! NRC Next, 10.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <http://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Platformen, ordehandhavers en gebruikers moeten samenwerken om sociale media als Twitter veilig te houden, stellen José van Dijk en Thomas Poell.

Reguleer het sociale verkeer!

ILLUSTRATIE MILO

José van Dijk en **Thomas Poell** zijn respectievelijk hoogleraar en universitair docent media studies aan de Universiteit van Amsterdam. Samen leiden zij een KNAW-project naar de effecten van sociale media op de publieke ruimte.

Na een kritische column in *Metro* over de islamisering en vrijheid van meningsuiting in Turkije ontving Ebru Umar de afgelopen weken meer dan 2.000 tweets met beledigingen en bedreigingen. Vrijwel tegelijkertijd werden in Groot-Brittannië verschillende prominente vrouwen op Twitter met dood en verkrachting bedreigd, nadat zij hadden gepleit voor het afbeelden van schrijfster Jane Austen op het 10-pondbiljet.

Door deze laatste golf van bedreigingen is de rol van Twitter en andere sociale media in publieke communicatie meer dan ooit ter discussie komen te staan. Vooral in Groot-Brittannië is Twitter sterk bekritiseerd voor zijn trage en gebrekkige reactie op de bedreigingen. Engelse critici zetten bovendien vraagtekens bij de anonimiteit op het platform en pleiten voor sterkere regulering van het socialemediaverkeer.

De recente bedreigingen tegen deze vrouwen hebben een belangrijk onderliggend probleem aan het licht gebracht. Wie zijn eigenlijk verantwoordelijk voor het reguleren van het verkeer via sociale media? Zijn dat de eigenaren van de platforms, de gebruikers zelf, overheden of de politie? Het antwoord hierop begint urgent te worden nu duidelijk blijkt dat sociale media niet langer de status hebben van een schutting die graffiti uitlokt. Aanvankelijk leken Facebook en Twitter een verlengstuk van de informele sfeer, waar verbale uitingen wel schadelijk konden zijn, maar meestal een klein bereik en een tijdelijk effect hadden.

Twitter is geen nutsbedrijf

Inmiddels is duidelijk dat alles wat je zegt op Twitter een formele status kan krijgen. Met grote gevolgen: miljoenen mensen kunnen de tweets lezen, het potentiële effect is dus groot en geen afzender is onvindbaar op internet – zoveel hebben we inmiddels wel van Edward Snowden geleerd. Veel gebruikers beseffen echter nog niet dat de informele ruimte die Twitter aanvankelijk bood, ineens meer weg kan hebben van een opiniEPagina in een krant dan van een schutting.

Niet alleen voor gebruikers, maar ook voor de platformeigenaren zelf is die overgang van informele naar formele ruimte nog wat onwennig. Lange tijd hebben platforms als Twitter zichzelf gepresenteerd als nutsbedrijven, een soort waterleidingen waar miljoenen tweets per dag doorheen stromen. Voor de inhoud van die boodschappen voelden zij zich niet verantwoordelijk; ze boden immers alleen de faciliteiten voor gebruikers om vrij te communiceren. Maar die houding is niet langer opportuun. Twitter is geen nutsbedrijf, maar een media-bedrijf dat via algoritmes en technische mechanismen (hashtags en retweets) discussies organiseert. Wie dat doet en daaraan geld verdient, draagt ook verantwoordelijkheid voor het verloop ervan.

Kritiek van activisten

Twitter heeft dat inmiddels na lang aarzelen begrepen en bindt nu de strijd aan met 'trolen'. Onder druk van de Engelse publieke opinie en een petitie met meer dan 125.000 ondertekenaars heeft het bedrijf beloofd een standaard rapporteerknop in te stellen en de omgangsregels voor gebruikers aan te scherpen. Anderen, zoals een politiemans in *The Guardian* deze week, willen dat Twitter nog verder gaat en een einde maakt aan het anoniem gebruik van de service door iedere gebruiker te verplichten zich te legitimeren en pseudoniemen te weigeren – een regel die Facebook al wel heeft ingesteld.

Dergelijke simpele maatregelen bieden echter geen oplossing voor het probleem en kunnen zelfs elders vervelende gevolgen hebben. Aangezien Twitter en andere sociale media wereldwijd opereren, hebben veranderingen in de architectuur en regulering van dergelijke platforms wereldwijde consequenties. Zo hebben politieke activisten in landen als Iran, Egypte en Rusland veel kritiek geleverd op de eis van Facebook dat gebruikers alleen onder hun eigen naam actief mogen zijn op het platform. Juist het gebruik van een pseudoniem verschaft activisten in deze landen een beetje extra, maar beslist geen volledige, bescherming tegen overheidsrepressie en surveil-

lance. Ook aan het modereren van socialemediacommunicatie via rapporteerknoppen zitten veel haken en ogen. Dergelijke signaleringssystemen, die gebaseerd zijn op de oplettendheid van gebruikers, (kunnen) worden misbruikt door (autoritaire) overheden en gebruikers om onwelgevallige boodschappen van sociale platforms te laten verwijderen.

Simpele uniforme maatregelen bieden dus geen uitkomst. In plaats daarvan moet er in landen als Nederland en Engeland in samenwerking tussen verschillende partijen – sociale platforms, ordehandhavers en gebruikers – gezocht worden naar specifieke nationale oplossingen. Enerzijds zijn uitingen op Twitter gewoon gereguleerd door de wet: alles wat in publieke communicatie strafbaar is, is dat ook op sociale platforms. De verzenders van dreigtweets zullen door Twitter en de politie achterhaald en vervolgd moeten worden.

Escalatie voorkomen

Anderzijds is er een veel moeilijker te reguleren grijs gebied, waar het sociale verkeer bepaald wordt door normen en waarden. Op dit terrein moeten platformeigenaren en gebruikers door middel van zelfregulering bepalen wat wel en niet mag. Rapporteerknoppen kunnen in dit proces een hulpmiddel zijn, maar bieden niet de ultieme oplossing. Om misbruik van dergelijke signaleringssystemen te voorkomen, is het noodzakelijk dat sociale platforms ook zelf eventueel problematische berichten inhoudelijk beoordelen en overtredende gebruikers blokkeren. Bovendien dient dit, zoals de laatste paar jaar is gebleken, bijzonder snel te gebeuren om escalatie te voorkomen. In het geval van dreigtweets kunnen enkele uren een groot verschil maken.

Sociale platforms zullen hun sturende rol in de publieke ruimte serieus moeten nemen door samen te werken met ordehandhavers en gebruikers. De technologische ontwikkeling en regulering van sociale media heeft grote gevolgen voor de veiligheid én het democratisch gehalte van publieke communicatie in zowel Europa als de rest van de wereld.

