



Informatietechnologie in de huishouding, een reactie

M. P. MAZELAND

De vraag, welke invloed informatietechnologie op dit moment heeft op de privésfeer, en wat de toekomstverwachtingen hieromtrent zijn, wordt helaas niet beantwoord door de bijdrage van C. Presvelou in dit blad (Tijdschrift voor Huishoudkunde 7 (4) p. 126-129, 1986). Sterker nog, er lijken voor haar in de huishouding nog maar beperkte toepassingsmogelijkheden van informatietechnologie weggelegd. Vanuit mijn eigen ervaringen met – en dus niet op basis van onderzoek naar – het toepassen van informatietechnologie in en buiten de huishouding wil ik daar op reageren.

Als "graadmeter" voor de mate waarin informatietechnologie in de huishouding wordt toegepast wordt door Presvelou Viditel en Teletekst gebruikt. Het is mij niet duidelijk, op grond waarvan tot deze selectie is gekomen. Immers, de gehanteerde definitie van informatietechnologie omsluit ook (intelligente) meet- en regelsystemen in huis en het gebruik van (in huis aanwezige) lokale gegevensbestanden. Deze toepassingen van informatietechnologie hebben vermoedelijk een veel grotere penetratie binnen de huishouding dan het relatief nieuwe Viditel.

De plaats van Teletekst in het geheel is me ook onduidelijk: dat is immers een omroepsysteem dat net zoveel (of zo weinig) met informatietechnologie te maken heeft als de in het tv-programma Koning Klant op het scherm weergegeven tabellen met vergelijkend warenonderzoek.

Het lijkt me dan ook gewaagd, met die beperking binnen het onderzoek een probleemstelling als "Beantwoordt het gebruik van informatietechnologie in huis aan de verwachtingen?" te proberen te beantwoorden.

Relevante vragen

Het artikel gaat niet in op een aantal voor de hand liggende vragen. Als geconstateerd wordt, dat te betwijfelen valt dat consumenten voor hun aankoopbeslissingen gebruik zullen gaan maken van systemen als Viditel en Teletekst, zegt dat weinig als er niet bij vermeld wordt, welk gebruik wordt gemaakt van nu beschikbare vormen van informatie: de consumentenbladen, de consumentenrubrieken in andere bladen, radio- en tv-programma's, consumentenvoorlichting en informatie en advies via HVP en MAI-centra e.d.

Aangezien het onderzoek kennelijk alleen gericht was op het gebruik in huis, zegt het daarmee ook weinig over het te verwachten gebruik als de systemen op andere plaatsen dan thuis (bijvoorbeeld in de openbare bibliotheek) beschikbaar zijn, een ontwikkeling die vermoedelijk nog eerder grote vormen gaat aannemen dan het raadplegen van databanken van huis uit.

En, als niet onbelangrijk punt, welke informatie was op het moment van het onderzoek feitelijk via Viditel of andere systemen beschikbaar, en wat was de meerwaarde daarvan ten opzichte van beschikbare "traditionele" vormen van informatie? Ik heb namelijk het idee, dat er op dit moment nog geen sprake is van een serieus, compleet aanbod van voor huishoudens relevante informatie.

Het belang van de gebruiker

Deze kritiek betekent overigens niet, dat ik niet de zin zie van onderzoek naar huidig gebruik en verwachtingen van huishoudelijke gebruikers van zogenaamde on-line-informatiesystemen, de databanken. Immers, er is bij degenen die dergelijke toepassingen ontwikkelen (waaronder ikzelf) nog veel te weinig bekend van de wensen en verwachtingen die

(toekomstige) gebruikers hebben. Er wordt nog teveel geredeneerd vanuit de (technische) mogelijkheden en te weinig vanuit het belang van de potentiële gebruiker. Aan de andere kant moeten we ons van die wensen en verwachtingen niet al te grote voorstellingen maken: het gaat om een nieuwe, in huishoudens relatief onbekende techniek. Bij de invoering van de telefoon kon ook nog niet iedereen zich voorstellen wat het nut van die voorziening zou kunnen zijn. Zeker niet toen de penetratie nog laag was, en beperkt tot wellicht dezelfde elite die nu experimenteert met microcomputers en databanken.

Vandaar dat het veel zinvoller is, om dit soort onderzoek volgens andere lijnen te laten verlopen. Voor dergelijke toepassingen van informatietechnologie is alleen een nuttige toekomst in huis weggelegd, als er aan de bestaande middelen iets wordt toegevoegd, of als de kosten ten opzichte van de huidige middelen lager komen te liggen, of als de huidige middelen ophouden te bestaan, en vervangen worden door nieuwe toepassingen.

Concreet: als vergelijkend warenonderzoek in een databank niet alleen in de vorm van een aantal tabellen gepresenteerd wordt, waaruit de consument zijn of haar eigen conclusies moet zien te trekken, maar een stap verder gaat, en een op de individuele situatie van de consument aangepast aanschaf- of vervangingsadvies oplevert. Als voor het opzoeken van een telefoonnummer niet meer het telefoonboek beschikbaar is, of 008, maar een databank geraadpleegd kan worden waar niet alleen alle nummers van het hele land in staan, maar waarin ook op straatnaam en huisnummer gezocht kan worden. Als bij een drastische wijziging van het stelsel van sociale "zekerheid" niet alleen – zoals in de folders – wordt aangegeven welke voorzieningen veranderen, maar ook voor de consument duidelijk blijkt wat de negatieve consequenties daarvan zijn voor de eigen inkomenssituatie.

Deze voorbeelden zijn niet toevallig gekozen, maar beschrijven bestaande Viditel-achtige toepassingen in de Bondsrepubliek (een informatiesysteem van de Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen), Frankrijk (Minitel, een in grote delen van het land ingevoerd systeem ter vervanging van de telefoongids, waarmee nu ook binnen Viditel geëxperimenteerd wordt) en Nederland (het informatiesysteem van de Federatie Instituten Raadslieden, FIRA) en het Voorlichtingscentrum Sociale Verzekeringen (VSV in Viditel).

Met name het Franse Minitel kan op een groot succes bogen. Ingevoerd als een (gedwongen) alternatief voor de telefoongids bleken ook de honderden andere diensten die via het systeem worden aangeboden populair te zijn: de

electronische brievenbus, het prikbord, het telebankieren, de produktinformatie en de tele-shopping om enkele toepassingen te noemen. Vermoedelijk hebben ook de lage gebruikskosten (gratis apparatuur, lage telefoonkosten) tot het succes bijgedragen.

Huishoudkunde en informatietechnologie

Deze voorbeelden geven aan, dat er in binnen- en buitenland ontwikkelingen gaande zijn, die zich niet zullen storen aan de voorzichtige verwachtingen die uit het onderzoek van Presvelou blijken, maar die integendeel om concrete activiteiten van huishoudkundigen vragen. Want dat die ontwikkelingen hun invloed hebben op het dagelijks leven staat voor mij vast. De vraag is alleen, hoe moet je die ontwikkelingen waarderen? En, wat kun je er als huishoudkundige aan doen, om de ontwikkelingen zoveel mogelijk in een voor de huishoudens gunstige richting te laten verlopen? Hoe voorkom je, dat dergelijke nieuwe technologieën alleen voor een elite bereikbaar zijn? Dat is geen eenvoudige opgave; want net zo goed als de consument niet weet wat hij of zij van dergelijke nieuwigheden kan verwachten, weten veel huishoudkundigen ook nog niet wat de mogelijkheden zijn. Een inhaal-manoeuvre lijkt wat dat betreft op z'n plaats, en dan liefst op basis van wat er nu aan ontwikkelingen gaande is, en niet volgens de negatieve verwachtingen die uit het artikel van Presvelou blijken.

Auteur

M. P. Mazeland, FIRA, Herengracht 391, 1016 BC Amsterdam, of Vidibus 300000357.

Marko Mazeland studeerde huishoudwetenschappen aan de (toenmalige) Landbouwhogeschool te Wageningen. Hij is thans als projectleider o.a. verantwoordelijk voor het opzetten van een informatiesysteem van en voor sociaal raadslieden in Viditel. Het bestand van de Federatie Instituten Raadslieden (FIRA) vindt u in Viditel op pagina 490.