

Internet, EEN terugblik: ZIJN de VERWACHTINGEN van 1990 uitgekomen?

Henk van Heerde

Syntens, hvh@syntens.nl



Zo langzamerhand wordt het wat stiller in de pers over internet – dat wil zeggen: over internet in het algemeen en over cijfers rond internet. In de beginjaren van het World Wide Web was dat wel anders. Met name in 1995 brak er een enorme mediahype los rond het al feitelijk sinds 1969 bestaande computer-netwerk. De reden was de doorbraak in de Verenigde

Staten van het gebruik door consumenten en bedrijven van het sinds 1993 bestaande fenomeen van websites. Ook in Nederland nam het aantal websites met sprongen toe. Voor die tijd wisten alleen wetenschappers en werknemers van grote technologische instituten van het bestaan van internet en maakten er gebruik van bij hun internationale contacten.

Voor mij als innovatie-adviseur bij toen nog het Innovatie-Centrum Netwerk Nederland – nu Syntens - betekende de doorbraak van internet heel veel werk in de vorm van voorlichtingsbijeenkomsten aan MKB-ondernemers die zich afvroegen of zij er ook aan mee moesten doen en vooral wat het dan zou kosten en opleveren.

De verwachting was gewekt dat elke ondernemer met een homepage plotseling de wereld aan zijn voeten zou hebben en dat met e-business de omzet met sprongen zou gaan stijgen. Alleen de bakker en de slager vroegen zich af hoe dat moest: bezorgen in de USA?

Aan de andere kant werd de consument voorgespiegeld dat met een internetaansluiting alle informatie slechts enkele muisklikken verwijderd was. Hij / zij zou binnen enkele jaren alleen nog maar via het WWW kiezen, kopen en afrekenen. Deze verwachtingen zijn niet uitgekomen.

Vele jaren werden indrukwekkende cijfers vertoond van het toenemende aantal internetgebruikers (consumenten) en de toegenomen online behaalde omzet. Dit gaat overigens nog steeds door, zij het dat dit soort berichten de 'gewone' media nauwelijks meer halen.

Persoonlijk vond ik het in 1995 erg vreemd dat er zo weinig belangstelling was van ondernemers voor het gebruiken van

e-mail. Daar had ik zelf al veel goede ervaringen mee en voorspelde mijn gehoor dat e-mail de rol van de fax binnen enkele jaren zou overnemen. Is die verwachting uitgekomen?

In de loop van de jaren gingen diverse soorten internetgebruikers, doorgaans voorlopers, bepaalde mogelijkheden van internet verkennen en ventileerden op basis van hun ervaringen specifieke verwachtingen. Internet in het onderwijs lag voor de hand, internet bood tenslotte alle technische mogelijkheden voor e-learning. Telewerken, e-collaboration, telefonie en videoconferencing via internet – allemaal mogelijk. Maar wat is er in de praktijk van terecht gekomen?

Inmiddels heeft zich een aantal ontwikkelingen voorgedaan waar ik geen enkele publicatie of toekomstvoorspelling uit de eerste helft van de jaren 1990 over terug heb kunnen vinden. Het gaat dan bijvoorbeeld om breedbandinternet. Wie had voorzien dat die ontwikkeling zo snel zou gaan – met name in Nederland? Let wel: het gaat dan eigenlijk pas over het breed 'uitrollen' van ADSL sinds 2003! Het heeft er wel voor gezorgd dat andere ontwikkelingen in het verlengde daarvan nu beginnen door te breken. Denk daarbij aan het zakelijk gebruik van software op afstand (application service providing). Achteraf gezien was dat eigenlijk een logische ontwikkeling en ook niet erg modern: mede hiervoor was Arpanet in 1969 toch oorspronkelijk bedoeld?

Met 'breedband' (eigenlijk is ADSL 'slechts' middelband) is ook telefonie via internet in opkomst en tegelijkertijd ook televisie via internet.

Bij internet dacht men begin 90-er jaren vooral aan gebruik door consumenten: het bezoeken van websites. De boodschap voor bedrijven was om daar tijdig op in te spelen. Business-to-consumer dus.

Een verwachting was dat de papieren media zouden gaan verdwijnen, de consument zou in plaats daarvan naar een betaalde website gaan. Die verwachting is nog niet uitgekomen: de gemiddelde consument wil niet betalen voor informatie op internet. Alleen de pornoindustrie wist van het begin af aan – er waren tenslotte al goede ervaringen sinds het midden van de jaren 1980 toen het modemgebruik begon te groeien – geld uit haar internetcontent te slaan. Daarentegen moest de audiocontentindustrie met

lede ogen toezien hoe er een heel nieuw fenomeen ontstond: het 'ruilen' of 'delen' van muziekopnamen zonder dat zij er iets aan deden – en er dus ook geen geld mee verdienden.

Naast de uit de porno-industrie voortgekomen gokindustrie begint nu langzamerhand online gaming ook zijn plaats op internet te vinden, mogelijk uiteindelijk de meest profijtelijke vorm van content. Van deze tak had men wel hoge verwachtingen bij de introductie van i-mode, eigenlijk een vorm van mobiel internetten.

Mobiel internet begon pas rond 1997 een plaats in de verwachtingen te krijgen als verlengstuk van het gebruik van de mobiele telefoon. Het gebruik van mobiele telefonie explodeerde zo mogelijk nog sneller als dat van internet, maar de eerste introductie van internet op de mobiele telefoon werd een flop en geen krant durft nog de term 'WAP' te gebruiken. Maar ja, bedenk alles maar eens van te voren – welk telecombedrijf had ooit gedacht dat het gebruik van SMS zo'n vlucht zou nemen?

De verwachtingen in 1995 waren vooral gericht op de groei van internet – waarbij eigenlijk alleen het WWW werd bedoeld – in termen van aantallen aansluitingen van consumenten en bedrijven, websites en domeinnamen van bedrijven en instellingen en omzet uit online transacties.

Ik denk dat die verwachtingen in grote lijnen zijn uitgekomen. De diverse verwachtingen in aantallen liepen uiteen maar hadden gemeen dat de aantallen aanvankelijk exponentieel stegen en op zeker moment een lineair verloop hadden. Dat zal nog wel een tijd zo doorgaan, totdat de verzadiging optreedt. Nog steeds heeft niet iedere aardbewoner een telefoon, auto en koelkast. De internetpenetratie in Nederland ligt inmiddels ongeveer op 80%, met een % breedbandaansluiting van 50%.

Inmiddels heeft internetgebruik een heel ander karakter dan destijds werd verwacht. De consument – vooral de jeugd

– gebruikt het voor interpersoonlijke communicatie: chatten, weblogs en andere vormen.

Het zakelijk gebruik is enorm gegroeid, ondernemers gebruiken internet intensief voor allerlei zakelijke contacten. Ze kijken bijvoorbeeld wat voor vlees ze in de kuip hebben bij nieuwe klanten en toeleveranciers: even kijken op hun website. E-mail heeft bij velen inmiddels de fax vervangen voor offerteaanvragen, bestellingen en nog veel meer.

Dat is mede te danken aan voorlichtingscampagnes zoals Oprit MKB (1997), Sp.OED (1998-2000) en Nederland gaat Digitaal (2000-2006), alle uitgevoerd door Syntens in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken. In het grootste E-business stimuleringsprogramma van Europa kregen zo'n 10.000 Nederlandse MKB ondernemers een extra steuntje in de rug om daadwerkelijk een stap verder te komen met elektronisch zakendoen – of ook wel: digitaal ondernemen. Met die toegenomen adoptie van e-business zijn de verwachtingen overtroffen: heel veel ondernemers hebben niet alleen maar een website maar ondersteunen meerdere bedrijfsprocessen met internettoepassingen. Sommigen werken al aan directe koppelingen met systemen van klanten en/of toeleveranciers: ketenintegratie.

In het begin van de 90-er jaren was telebankieren de eerste zakelijke 'telematica'-toepassing. Nu internetbankiert iedereen en wordt – met de belastingdienst voorop – de communicatie met de overheid steeds 'elektronischer'.

Geconcludeerd mag worden dat de verwachtingen van internet getalsmatig zijn uitgekomen of overtroffen. De geboden en gebruikte functionaliteit is echter heel anders dan destijds was verwacht – maar gaat veel verder. In plaats van miljoenen etalages en webwinkeliers als globale spelers hebben we een volwassen digitaal communicatiesysteem.

De mogelijkheden die Internet biedt zijn nog lang niet volledig benut. Wie weet wat ons nog te wachten staat mag het zeggen! Waarvan kunnen we in 2015 zeggen dat het gelukt is, wat is er dan geflopt?