

MO

mededelingen opbouwwerk

Thema

AUTOMATISERING IN HET OPBOUWWERK



- IMO-project
- gebruik van computers anno 1989
- databanken
- beleidsmatige aanpak

- WVC-beleid
- meerwaarde van informatie- en communicatie-technologie voor opbouwwerk


no. 77

AUGUSTUS 1989 - 8E JAARGANG

- 3:** Informatienetwerk maatschappelijke ontwikkeling: "Bottum-up" benadering sociaal informatienetwerk heeft waarde bewezen
- 7:** De computer-freak
- 8:** Computer aanvaard hulpmiddel bij WAO-belangenbehartiging
- 9:** De bolletjes-fan
- 10:** Sociale informatie aanbieden per computer: IMO is 24 uur per dag "in de lucht"
- 13:** Ed van de Beek over automatiseringsbeleid WVC: "Bij investeringen denken we in termen van maatschappelijk rendement"
- 17:** De meerwaarde van informatie- en communicatietechnologie voor het opbouwwerk
- 25:** Lokale informatiesystemen: wie heeft er om gevraagd?
- 27:** Een vergelijkend NIMO-onderzoek: Automatisering opbouwwerkinstellingen anno 1989
- 30:** Van hobbyclub tot betaald werk
- 32:** Centraal georganiseerd ontwikkelingswerk
- 34:** Informatie zoeken in een databank
- 37:** Hebben wij wel behoefte aan elektronische informatie?
- 39:** Systeembeheer in kleine en middelgrote instellingen
- 41:** Beleidsmatige aanpak belangrijk in automatiseringsproces
- 45:** Opbouwwerkliteratuur op diskette
- 46:** Automatisering in het hoger sociaal agogisch onderwijs
- 47:** Berichten uit de werkplaatsen: Opbouwwerk in gemeende wijken; Rol opbouwwerk bij buurtbeheer
- 48:** Studie en onderzoek: Vrije val WAO uitkeringen; Cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid; Ruim baan voor herintreedsters

Drieëntachtig procent van de opbouwwerk- en verwante instellingen gebruikt computers in hun werk en de rest zegt hier in de nabije toekomst toe over te willen gaan. Dat is een forse toename t.o.v. twee jaar geleden, zo blijkt uit een vergelijkend onderzoek dat het NIMO verrichte in opdracht van het Landelijk Platform Opbouwwerk. Wat betreft de toepassingen is er nog niet zo veel veranderd. Het gebruik van computers spitst zich nog steeds toe op administratieve en secretariële functies in de interne organisatie van de instelling en de dienstverlening aan groepen. Informatieve mogelijkheden en kansen om de strategische ondersteuning aan groepen te verbeteren, worden nog nauwelijks benut. Toch kan de informatie- en communicatietechnologie een belangrijke meerwaarde voor het opbouwwerk betekenen, betoogt Hajee Van Houten in deze M.O. Het kan nieuwe betekenissen geven aan begrippen als burgerschap, mondigheid, discussie en inspraak, besluitvorming en creativiteit. En leiden tot radicale veranderingen in het denken over gezondheidszorg, samenlevingsopbouw en sociale verbanden. Van Houten pleit voor de opzet – op buurt- en wijkniveau – van sociale experimenten, die uitgaan van praktische maatschappelijke behoeften en een actieve betrokkenheid van gebruikers. Verder wordt in dit themanummer o.a. aandacht besteed aan: het automatiseringsbeleid van WVC, landelijke databanken, lokale informatiesystemen, systeembeheer en een beleidsmatige aanpak van automatisering in instellingen, alsmede de ontwikkelingen in het hoger sociaal agogisch onderwijs op dit terrein. Het nummer begint met enkele bijdragen over het Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkeling (IMO). Dit 4-jarige experiment loopt per 1 september a.s. af en zal – is zojuist bekend geworden – in afgeslankte vorm doorgang vinden. Het ministerie van WVC is bereid om de komende jaren subsidie te verle-

nen voor het instandhouden van de IMO-host: het onderhoud van bestanden en de uitbouw van nieuwe bestanden. Daarbij moeten nieuwe gebruikers (zowel leveranciers van informatie als afnemers) worden gewonnen. Ook zal subsidie worden verleend om de automatisering binnen de WAO-beweging verder gestalte te geven. ■



M.O. is een mededelingenblad van, voor en over de lokale opbouwwerkpraktijk. Het verschijnt tenminste 10 maal per jaar: zes gewone en vier themanummers.

Samenstelling van dit nummer: Ruud Benne, Luc Boss, Charlotte Krop (eindredactie), Eric Opdam en Jolanda Tabak. De tekeningen in dit nummer zijn van Jeroen Lindeboom; de foto's van Chris Pennarts.

Basislayout: Kloek Design Houten. Druk: Stimio Meteren.

De jaarabonnementsprijs bedraagt f 48,- voor het 1e en f 44,- voor het 2e en volgende abonnement. Losse nummers kosten f 6,-, themanummers f 7,50, exclusief porto. Van dit extra dikke themanummer over Automatisering is de prijs f 10,-, excl. porto.

Opzeggingen van abonnementen schriftelijk vóór 1 december van het lopende abonnementsjaar.

Redactie en administratie: Pr. Mauritslaan 26, 2582 LS Den Haag, tel. 070-521354.

ISSN: 0168-06SX.

"Bottom-up" benadering sociaal informatienetwerk heeft waarde bewezen

Het Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkeling (IMO)project is aan het eind beland van de door het ministerie van VVC gesubsidieerde 4-jarige experimenteerperiode. Doel van het project is het stimuleren van computergebruik door belangen- en bewonersgroepen en de totstandkoming van een sociaal informatienetwerk waarbij de gebruikers zowel de aanbod- als vraagkant behoren. Ruud Benne gaat hieronder in op doelstellingen, werkwijze en 'digitale producten' van het IMO, alsmede op de waarde van de IMO-aanpak voor andere sociale informatica-experimenten.

In het IMO-project werken samen:

- Werkgroep '2duizend, Amersfoort
- NIMO, 's-Hertogenbosch
- Landelijk Platform Opbouwwerk, Den Haag
- Stg. WOZON, Sittard

Het project ging eind 1985 van start voor de duur van 4 jaar; de projectperiode van dit 'sociale informatica-experiment' loopt per 1 september 1989 af. In IMO-verband is nagegaan wat nu de opbrengst is van de automatiserings-inspanningen ten behoeve van die groepen en organisaties die 'streven naar collectieve verbetering van de woon-, werk- en leefsituatie'.

Het IMO-rapport 'Evaluatie Methodiekontwikkeling' (Den Bosch, november 1988), met name geschreven op basis van ondersteuning van de automatiseringsontwikkelingen bij de WAO-Platforms, verschaft het nodige inzicht. Nevenstaande informatie is ontleend aan dit rapport. Voor goed begrip allereerst iets over de voorfase van het project.

Met de opkomst van de personal computer en het toenemend gebruik daarvan binnen bijna alle gedeeltes van de maatschappij begon in 1984/85 binnen de genoemde instellingen het denkbeeld te groeien dat met name voor actieve belangengroepen de mogelijkheden van het gebruik van elektronische informatica onderzocht diende te worden. Na een korte onderzoeksfase werd begin '86 gestart met de feitelijke realisatie van het project.

Doelstelling

In de activiteiten heeft het IMO de onderstaande doelen gehanteerd:

- Het opzetten van netwerken en samenwerkingsverbanden tussen belangengroepen op het terrein van maatschappelijke ontwikkeling met als eerste aandachtsgebieden wonen, werken en sociale zekerheid. Het doel van deze netwerken en samenwerkingsverbanden is het uitwisselen van informatie over lokale situaties en ervaringen.
- Stimuleren van het gebruik van informatietechnologie binnen groepen die streven naar collectieve verbetering van de woon-, werk-, en leefsituatie. Hierbij dienen eigen toepassingen, beheersing en functionaliteiten centraal te staan.

De optie was dat er een netwerk zou ontstaan waarin de gebruikers zowel de vraagkant als de aanbodkant van de informatiestroom beheren, waar bij de eerste aandachtsgebieden (wonen, werken, sociale zekerheid) de opstap zouden vormen naar andere terreinen van maatschappelijke ontwikkeling. De groepen beheren dan een door henzelf ontwikkeld instrument waarin de informatievoorziening niet van bovenaf gestuurd is, en waarin de uiteindelijk deskundige - de gebruiker zelf - de informatie levert. Het zwaartepunt van het informatieaanbod ligt niet zozeer bij 'formele' of feitelijke informatie maar meer bij ervaringsinformatie, waarbij wetsinformatie en regelgeving een ondersteunende rol spelen.

Een belangrijke conclusie is dat het 'zelfbeheer-aspect' van informatie o.m. ten aanzien van de WAO-Platforms uitstekend is gelukt. Het genoemde rapport hierover:

'Gebleken is dat het automatiseren vanuit de behoeften van de Platforms zeer goed gewerkt heeft. De betrokkenen hebben voortdurend de vinger aan de pols kunnen houden en hebben het proces zelf vorm en richting kunnen geven'.

En verderop in dit rapport:

'Door de inbreng van de IMO-medewerkers en als gevolg van de gehanteerde ontwikkelingsmethode heeft het IMO-project bijgedragen aan de verdere groepsvorming in en tussen de WAO-Platforms. Deels past hierbij enige terughoudendheid. Het LSV/WAO was immers al gerealiseerd. Het IMO-project heeft hierbij 'slechts' aangesloten met als doel het bestaande netwerk - ook - elektronisch te maken. Wel is de conclusie gerechtvaardigd dat de wijze van werken en de inbreng en deels ook overdracht van deskundigheid aan de verdere versterking van groepsvorming, bij automatiseringsprocessen, een belangrijke bijdrage heeft geleverd.'

Het veronderstelde uitstralings-effect naar 'andere terreinen van maatschappelijke ontwikkeling' is vooralsnog mager te noemen. Belangrijkste reden is dat ervaringsinformatie (bijv. over de praktijk van de WAO) zeer specifiek en strategisch dan wel inhoudelijk van aard is, en niet onmiddellijk van belang voor diegenen die in hun werk niets van doen hebben met de WAO-problematiek. Ditzelfde geldt noodgedwongen ook voor andere groepen gebruikers van het netwerk. Zou je het begrip ervaringsinformatie loslaten, dan vervalt de informatie al snel tot het 'postbus 51-niveau' en wordt geen recht gedaan aan de specifieke informatie-behoefte van belangengroepen. Die weten over

het algemeen maar al te goed hoe wet- en regelgeving formeel in elkaar steekt: de inzet bij informatie-uitwisseling en -opslag is juist het blootleggen van hoe 't in de praktijk (wel of niet) werkt!

Het rapport hierover:

'Van dit type (ervarings-)informatie, gekenmerkt door de eigenschappen dat het 'officiële' informatie aanvult en/of tegensprekt, vaak informeel van aard is en zowel op inhoud en strategie betrekking heeft, werd geconstateerd dat dit geregeld uitgewisseld wordt tussen de Platforms, die deze informatie zelf maken'.

Dat dit in het IMO-project niet geheel probleemloos is verlopen mag blijken uit de volgende opmerking:

'Vanaf het begin af aan zal binnen de organisatie (van de WAO-Platforms, red.) tijd en menskracht vrijgemaakt moeten worden om ervaringsinformatie te verzamelen en toegankelijk te maken'.

Relatief veel tijd is gestoken in de praktische en organisatorische consequenties, en minder in het genereren van informatie vanuit de WAO-praktijk. Voor de Platforms, met slechts beperkte ondersteuning en menskracht, overigens een groot probleem. Immers, je kunt voor jezelf heel goed in staat zijn om aan te geven hoe een bepaalde wet of regel in de praktijk uitpakt. Echter, het 100%-waterdicht beschikbaar stellen en toegankelijk maken van dergelijke informatie via een gegevensbank is dan toch nog een immense klus.

Netwerken

Hierboven kwam de term 'netwerk' (van mensen en groepen) ter sprake. In de informatica wordt met netwerk vaak bedoeld op (de wijze van structureren van) het machinepark. In de aanvangsfase van het IMO-project is een keus gemaakt, welk soort computernetwerk opgezet zou gaan worden.

Ruwweg zijn er drie soorten computernetwerken te onderscheiden:

1. De vanouds bekende systemen waarbij gebruikers informatie kunnen opvragen vanuit centraal gevulde en beheerde databestanden. In feite gaat het hier om een eenzijdige vorm van massacommunicatie zoals bijvoorbeeld radio of tv, waarbij de gebruiker echter wat selectiever naar informatie kan zoeken. De beheerder van het netwerk bepaalt welke informatie wordt aangeboden.

2. De netwerken die met name gericht zijn op het verwerken van digitaal postverkeer en het overseinen van computerprogramma's, en die ook de mogelijkheid in zich hebben elektronische 'conferenties' te beleggen rond thema's die voor specifieke gebruikersgroepen van belang zijn. Met name de zogeheten fidonetwerken en bulletin boards vallen in deze categorie.

3. Communicatiesystemen die voornoemde functies in zich verenigen.

In het IMO-project is een nadrukkelijke keus voor een netwerk van het 3de type gemaakt. Niet alleen raadpleging van bestaande informatie moest tot de mogelijkheden behoren; het criterium 'interactiviteit' was evenzeer essentieel. Gebruikers moesten zowel consument als producent van informatie kunnen zijn.

Inhoud bestanden en computer-faciliteiten

Tot welke 'digitale producten' heeft het IMO nu geleid?

De samenwerking tussen de WAO-beweging en 'IMO-sociale informatie'-experts heeft zijn neerslag gekregen in een via de telefoonlijn en een modem te bereiken database met daarin de volgende onderwerpen:

* De WAO-database; van de 10 platforms verenigd in het Landelijk Samenwerkingsverband van WAO-Platforms (het LSV/WAO) zijn alle 10 aangesloten, zowel als leverancier van nieuws en informatie als in de

zijn van gebruiker. Deze database bevat informatie over WAO-thema's zoals reïntegratie van arbeidsongeschikten naar vormen van arbeid en maatschappelijke ontplooiing, de uitvoeringsorganisatie WAO, een sociale kaart van groepen en instellingen die voor het WAO-werk relevant zijn, een WAO-documentatiekrant, WAO-bulletins met actueel nieuws uit de registratie-werkzaamheden van WAO-sprekruurhouders e.d.

Zijn de afgelopen 2 à 3 jaar vooral met groei in de breedte (van 2 naar 10 WAO-Platforms) te kenmerken, er is nu een ontwikkeling ingezet naar verdieping (naar de 100-en lokale WAO-groepen) van het netwerk.

* Rekenmodellen met betrekking tot toeslagenwet en bijverdienmogelijkheden per WAO-categorieën verschillende dagloonhoogte. Uitleg van het model en regelgeving vormen hier een elkaar ondersteunend geheel.

Naast deze database heeft het IMO-ontwikkelingswerk ook geleid tot:

* Informatie over de Jongeren Advies Centra, aangesloten bij het Landelijk Overleg Alternatieve Hulpverlening (Loah). Het Loah heeft de informatiedatabase zelf gerepareerd. (van de 60 JAC's zijn er momenteel 12 aangesloten.)

* Regelgeving op het onderhavige terrein, samengesteld door het Loah.

* Algemene informatie op het terrein van de sociale zekerheid. Dit is door de FIRA (Federatie Instituut Raadslieden) en het VSV (Voorlichtingscentrum Sociale Verzekeringen) uit Viditel welwillend ter beschikking gestelde informatie.

* Onderzoeksmateriaal met betrekking tot een IMO-enquête onder 180 instellingen over de gebruikte computertoepassingen. Deze informatie

kan dienen voor het uitwisselen van ervaringen met betrekking tot automatiseringsprocessen binnen welzijnsinstellingen.

* Annotaties op het terrein van de verkeersveiligheid, samengesteld door het PBV-samenwerkingsverband (VVN, fietsersbond ENFB, voetgangersvereniging VBV, Stop de Kindermoord, LPO en NIMO). Het betreft de volledige 'info-klapper PBV'.

* Informatie op het terrein van 'Lokale Economie', economische initiatieven op lokaal niveau, vrijwilligersprojecten en projecten op het gebied van werkgelegenheid, scholing en werkervaring en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau.

* Een databank Ouderenhuisvesting, die tot stand komt in samenwerking met (o.a.) een Noord-Brabantse initiatiefgroep op dit terrein in het gecoördineerd bejaardenwerk in deze provincie en een viertal grootstedelijke instellingen en voor ouderenzorg.

* 'Telesoftware', waarmee wordt bedoeld op een bibliotheekje van programmatuur, die in het uitvoerende werk kan worden ingezet.

* Sinds ongeveer 1 jaar is de regelcomputer (het knooppunt in het computer-netwerk) in staat computerprogramma's te versturen. De programma's kunnen, nadat ze zijn overgeseind en de telefoonverbin-

ding met de host is verbroken, op de eigen computer worden gebruikt.

* Via het systeem is een postbus en prikbordefunctie voorhanden, om een op het werkteerterrein toegesneden communicatiemogelijkheid te bieden aan alle dan wel aan te onderkennen subgroepen gebruikers. (electronic mail en electronic conferencing).

Onder meer de WAO-platforms beschikken middels dat laatste over een elektronische mogelijkheid van postverzending en nieuwsuitwisseling. Het IMO-rapport hierover:

'Het criterium bij elektronische communicatie is dat het een toevoegende waarde moet hebben ten opzichte van de overige (tot op heden meer gangbare) vormen van uitwisseling. Het elkaar elektronisch bevragen en informeren groeit op dit moment uit tot een nieuwe vorm van uitwisseling in het LSV/WAO, die ten aanzien van snelheid, 'interactiviteit' en overzichtelijkheid een waarde toevoegt en de onderlinge communicatie versterkt.'

Gevolgde werkwijze

Tot zover een weergave van de inmiddels beschikbare informatie en faciliteiten. Nu in het kort iets over de in het IMO gevolgde werkwijze.

Prototyping

De hierboven vermelde informatie en rekenmodellen zijn, c.q. is ontwikkeld in samenspraak en door een voor de uiteindelijke gebruikers van het netwerk. In het IMO is gewerkt volgens de methode van prototyping; dat wil zeggen dat samen met de eindgebruiker vanuit diens specifieke deskundigheid net zolang aan een ontwerp wordt gesleuteld totdat de uiteindelijke doelstelling gerealiseerd is. Kenmerkend voor prototyping is het cyclische karakter ervan. Er wordt geleidelijk naar een oplossing gewerkt. Een voordeel is dat de tussenoplossingen echter al een werkend geheel bieden. De methode vraagt echter een grotere tijdsinvestering van de gebruiker dan bij de 'lineaire' ontwikkelingsmethode. Wel staat hierdoor vast dat het uiteindelijke produkt inderdaad gebruikt zal worden en zal 'werken'.

Een rij zoemende kasten doet meestal geen recht aan de specifieke informatiebehoefte van belangengroepen.



Bottom-up

Er wordt geautomatiseerd vanuit de behoeften van de gebruikers. Dat dit effect sorteert, mag uit het vorenstaande blijken. Toch past hier een nuancering.

Het rapport:

'Wat betreft de communicatie-faciliteiten en het opzetten, beheren en gebruiken van gegevensbestanden (de informatisering) zijn de taken niet goed onderscheiden van technische en organisatorische automatiseringswerkzaamheden'.

Duidelijk is geworden dat er, wat het IMO betreft, voortaan een duidelijker onderscheid gemaakt moet worden tussen automatisering en informatisering. Dit vergt capaciteit en een centraal, coördinerend niveau om de ervaringsinformatie te verzamelen, bewerken en ter beschikking te stellen. Voorts wordt gepleit voor een 'cyclisch proces van gegevensanalyse en heroriëntatie'. Gezien de brede en zich bijna net zo snel als informatica ontwikkelende sociale zekerheids-problematiek een zeer wenselijke optie.

De nuancering van het bottom-up-principe laat zich vertalen in: van onderaf en vanuit de behoeften van gebruikers én met steun van deskundigen en aandacht voor centrale coördinatie c.q. sturing.

Computer en dienstverlening

Voor deelname aan het netwerk moet binnen een groep aan een aantal condities voldaan zijn. Door het IMO is gestimuleerd dat binnen groepen wordt nagedacht over de inzet van automatisering ten dienste van de belangenbehartiging waarbij gebruikersparticipatie voorop staat. Men moet aldus opteren voor een inzet van de computer in de externe dienstverlening; automatisering van de interne organisatie is wel degelijk van belang en vaak ook een voorwaarde om op dat punt te kunnen komen.

In die zin heeft het IMO ook op dit terrein ontwikkelings- en advieswerkzaamheden verricht. Echter, in de aanvangsfase van de automatisering dient duidelijk te zijn, dat betrokken groepen en organisaties méér willen met de computer. Met deze inzet heeft het IMO het zeer gewenste verband tussen automatisering en werkinhoud overeind gehouden. Ook was dit standpunt nodig als 'dam' tegen de in het werkveld – begrijpelijkerwijs – grote behoefte aan algemene automatiseringsadviezen.

De bewezen waarde van de IMO-aanpak

In het kader van het IMO-project zijn voor de aanpak van sociale informatica-experimenten zeer relevante ervaringen opgedaan.

* Door de gevolgde methodiek in de aanpak (zie 'prototyping' en 'bottom-up') en de organisatorische samenwerking met m.n. de WAO-platforms en de groeperingen op het terrein van ouderenhuisvesting is voorkomen dat automatiseringstoepassingen terecht komen 'in de fuik van de techniek'.

Er is een vruchtbaar verband tussen automatisering en de functie en inhoud van het (uitvoerende) werk gehanteerd.

Bovendien is er door de werkmethode relatief snel sprake van een ontwikkeling bij gebruikersgroepen van 'klant van' naar 'producent van' eigen informatisering en automatisering. Een zeer belangrijk element is de gehanteerde mix van deskundigheden en affiniteiten: materie- en ervaringsdeskundigheid en informatica-expertise in een zorgvuldig evenwicht.

* De opgedane ervaring met de WAO-Platforms is voor de aanpak van automatiseringsprocessen bij andere belangengroepen en zelforganisaties van grote waarde. De bestaande infra-structuur in de WAO-beweging heeft een passende 'elektronische impuls' gekregen.

Hierdoor is dit – in eerste aanvang – beperkte experiment in korte tijd uitgegroeid tot een breed gedragen en geaccepteerde werkwijze.

Daarbij is overigens ook heel duidelijk gebleken dat dit een investering (in tijd en menskracht) vergt, die vanuit de bestaande capaciteit niet voor iedere groep valt waar te maken.

Evenzeer vergt het een sterke betrokkenheid en grote investering bij de gebruikersgroepen. De wil moet er zijn om van een computer méér te maken dan een luxe type-machine of kaartenbak.

* Het belang van een zekere planmatige aanpak van automatisering (zonder hiermee rigide om te gaan) is zeker wel aangetoond.

In het IMO-werk ten behoeve van de WAO-Platforms heeft het werk zich in opeenvolgende fasen ontwikkeld.

Het rapport:

'Eerste fase: informatie-analyse en kennismaking met automatisering, oprichten van organisatorische kaders die de kar gaan trekken.

Tweede fase: opbouw-fase, waarbij met een beperkt aantal groepen wordt geëxperimenteerd. Geen fixatie op het computer-netwerk, maar ook nadrukkelijk oog voor het mensen-netwerk, door participatie van groepen, die (nog) niet met een computer werken.

In deze fase vindt een eerste aanzet tot proto-typing plaats.

Derde fase: verbreding naar andere groepen, die door eerdere betrokkenheid en ervaringsuitwisseling vrij probleemloos kunnen 'inhaken'. De eerste aanzet tot de opbouw van een gegevensbank vindt plaats; het toegankelijk maken van ervaringsinformatie beperkt zich voornamelijk tot materiaal dat reeds op schrift staat.

Vierde fase: de toekomst. Automatisering en informatisering zijn een normaal onderdeel geworden van de dagelijkse werkzaamheden. Bij de opzet van het verzamelen en genereren van informatie wordt vanaf het begin rekening gehouden met het feit dat informatie ook via de gegevensbank toegankelijk moet zijn.

In IMO-verband is de expertise ontwikkeld om afgestemd op dit fase-model sociale automatiserings- en informatiseringsprojecten bij belangengroepen en zelforganisaties, die op basis van het begrip ervaringsinformatie én in netwerkverband méér rendement willen halen uit hun computer.

Ruud Benne
Landelijk Platform Opbouwwerk,
Prins Mauritslaan 26, 2582 LS Den
Haag, tel. 070-521354. ■



"Ik vind mezelf wel een computer-freak, doe niks met de hand wat ook met een computer kan. In mijn werk dan. Thuis ook, maar geen onzin als boodschappenlijstjes. Vroeger deed ik de boodschappen, toen ik part time werkte, maar nu doet Ans het en die heeft het in haar hoofd. Tegen een hoofd kan een computer nooit op. Spelletjes? Ik heb er wel een stelletje staan, maar die zijn gejat, dus mond dicht. Ik verlies trouwens altijd, de animo is niet zo groot. Space-invaders is wel leuk, dat gebruik ik soms om anderen over hun computer-angst heen te helpen.

Hoeveel uur per week ik thuis achter het scherm zit? Je belt me er net achter vandaan. Toch niet meer dan 8 à 9 uur, denk ik.

Misschien ben ik geen echte freak. Het gaat me vooral om de zakelijke toepassingen. Ik heb de computer in mijn werk als administrateur leren kennen. Hobby-computers hebben we nooit geïnteresseerd. Thuis heb ik een Laser XT3 met een 40 megabyte harde schijf staan en een Star LC 10 printer. En een modem natuurlijk.

Of ik nog wel eens brieven verstuur? Ja hoor, op het bulletinboard. Oh, je bedoelt gewone brieven, met een envelop en een postzegel? Nou, liever niet. Op feestjes en verjaardagen wordt

wel veel over computers gepraat, zoals vroeger over de auto of de stereotoren, maar meestal blijft het bij een home-computer of een p.c.'je. Buiten mensen van de hobbyclub of een enkele kennis om, heeft nog niemand een modem – had ik maar meer vrienden met een modem! Een digitale denker? Nee, dat ben ik, geloof ik, niet. Ik denk wel veel in getallen. Kan van mensen vaak beter het nummerbord van hun auto dan hun naam herinneren. Maar digitaal denken in de zin van ja/nee: nee.

Ja hoor, ik heb ook nog andere hobby's. Ik lees graag, vooral science fiction over computers. En verder doe ik aan bijlarten en wildwaterkanoën. En ben ik penningmeester van twee stichtingen.

Of dat voor mij mag die informatie-maatschappij? Jazeker en nu even serieus. Informatie = kennis = macht mag dan wel een stokpaardje van de jaren 70 zijn, ik geloof er van harte in. Voor mij is de computer vooral een informatie-werktuig. En dan niet alleen voor informatie van bovenaf, maar ook informatie over wat mensen meegemaakt hebben. Je kunt er veel uithalen, maar ook veel instoppen, je mening geven, open brieven sturen aan Jan en alleman. Je wou nog een uitsmijter over wat er mis kan gaan? Ik hoor mensen altijd klagen over een virus in de computer. Dat heb ik nog nooit meegemaakt. Wel hoorde ik een keer iets rammelen bij het verplaatsen van een p.c. Het losse onderdeel bleek een Taiwanees bedelarmbandje te zijn." CK

Jos Kamps, eerst administrateur van het NIMO en toen coördinator van het IMO-project, heeft net de overstap gemaakt naar de sector automatisering van de Sociale Verzekerings Bank. ■

Computer aanvaard hulpmiddel in WAO-belangenbehartiging

De automatisering binnen de WAO-beweging heeft in korte tijd een grote vlucht genomen. Begonnen er ruim twee jaar geleden twee regionale WAO-platforms te experimenteren met automatisering, nu is de computer een aanvaard hulpmiddel bij alle negen regionale platforms, die zijn verenigd in het Landelijk Samenwerkingsverband (LSV) WAO. De toepassingen variëren van tekstverwerking, elektronische kaartenbak, datacommunicatie tussen de platforms onderling en met de IMO-host, tot het gebruik van rekenprogramma's bij het WAO-spreekuurwerk.

De regionale WAO-Platforms hebben experimenterenderwijs gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van het in opbouw zijnde Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkeling (IMO). Onder meer met het oog op een toekomstige rol van de WAO-platforms als leverancier, beheerder en afnemer van zgn. "ervaringsinformatie" in een databank sociale verzekeringen, organiseerde het IMO begin 1987 computer-oriëntatiedagen voor vrijwilligers uit de platforms. Vervolgens sloten IMO en LSV/WAO een overeenkomst over de opbouw van een "elektronisch netwerk" tussen de WAO-platforms. Het IMO kon hiermee gestalte geven aan zijn doel voorbeeldnetwerken te ontwikkelen t.b.v. de items sociale zekerheid, wonen en werken. De regionale platforms zagen in een elektronische impuls aan hun bestaande netwerk een kans om hun positie van belangenhartiger te verstevigen. De overeenkomst hield o.a. in dat het IMO aan twee platforms apparatuur zou lenen en menskracht zou inbrengen voor deskundigheidsbevordering, gegevensopbouw, netwerk-organisatie-ontwikkeling en veranderingsbegeleiding. Van zijn kant zou het LSV/WAO meewerken aan de gegevensopbouw.

Het landelijk samenwerkingsverband stelde een Taakgroep Automatisering in, die de uitwisseling tussen experimenterende, maar ook (nog) niet experimenterende platforms, alsmede de voortgang van de werkzaamheden, ging verzorgen. Deze taakgroep heeft een grote stimulerende rol gespeeld in de verdere ontwikkelingen (zie ook het artikel over het IMO-project).

Toepassingen

De huidige, meest gebruikte toepassingen zijn gericht op de organisatie. Alle regionale platforms gebruiken het tekstverwerkingsprogramma en de speciaal ontwikkelde kaartenbak. Verschillende platforms willen de financiële administratie automatiseren en/of desktop-publishing gaan gebruiken. Van de mogelijkheden die de IMO-host biedt tot onderlinge communicatie en raadpleging van het beschikbare databestand maken enkele platforms gebruik. Een belangrijke toepassing in de dienstverlening is een, speciaal voor het WAO-spreekuurwerk ontwikkeld programma, waarmee de toeslag op de WAO-uitkering en de mogelijkheid tot bijverdienen kan worden berekend. Verschillende platforms maken hier intensief gebruik van en hebben behoefte aan een uitbreiding van rekenapplicaties. Verre toekomst-muziek is een expert systeem, waarin de hele WAO-berekening is opgenomen. Andere toepassingen, die dichterbij liggen, zijn o.a. archief en documentatie, adressenbeheer en sociale kaart-informatie.

Reïntegratie

Het ziet er naar uit dat, naast deze gebruiksmogelijkheden, de computer een rol kan gaan spelen bij de reïntegratie van arbeidsongeschikten, naar (on)betaald werk. *Theo van Lottum* is als vrijwilliger actief in het WAO-platform West-Brabant en lid van de Taakgroep Automatisering van het LSV/WAO. Zijn interesse in automatisering stamt uit

de tijd dat hij een technisch beroep had in de meet- en regeltechniek. De eerste twee jaar in de WAO had hij nergens meer belangstelling voor. Daarna is hij veel gaan lezen en een automatiseringsopleiding gaan volgen. Vanuit deze interesse en zijn behoefte wat voor anderen te doen, werd hij actief in de wao-beweging en ging hij automatiseringscursussen geven aan lotgenoten. Momenteel doet hij een poging om het geautomatiseerde WAO-rekenwerk verder te ontwikkelen. Dergelijke specifieke toepassingen zijn commercieel niet aantrekkelijk en dus niet voorhanden. Maar het 'in eigen beheer' ontwikkelen van programma's is een enorme krachttoer. Theo daarover: "Op zich leent zo'n wet zich er wel voor. Een computer is zinnig als je een bepaald iets - met verschillende parameters of variabelen - steeds moet herhalen. Met andere woorden, zo'n wet aftasten kan fantastisch. Maar zelf een rekenprogramma maken, duurt heel lang. Een programmeercursus bijvoorbeeld, moet ik twee keer doen, omdat ik niet meer zo snel informatie opneem. En die wettekst moet ik ook ettelijke malen lezen, voordat ik het snap." Theo ziet voor zichzelf geen kansen meer op betaald werk: "De spanningen zijn voor mij te groot. Als ik dit werk voor een baas zou moeten doen, was ik er al lang uitgegoid." Maar, afhankelijk van de reden waarom ze zijn afgekeurd, ziet hij voor de wat jongere WAO-ers die met de computer leren omgaan, wel kansen op betaald werk. Of, wat voor hem geldt: een zinnige tijdsbesteding.

Sociale wao-kaart

Jan van der Meulen, stagiair opbouwwerk bij het Fries WAO-Beraad, gaat samen met anderen, waaronder een extern deskundige, een computerprogramma schrijven voor een provinciale, sociale wao-kaart. Jan: "Het maken van zo'n sociale kaart was mijn stage-opdracht. Het zag er naar uit dat het een boekwerk zou worden van 1600 pagina's. Daar viel niet mee te werken, van-

daar dat we besloten hebben dit te gaan automatiseren." Bij het Fries WAO-beraad is een werkgroepje gevormd van vrijwilligers en beroepskrachten, die 1 x in de 14 dagen overleggen over mogelijke toepassingen en de aanpak daarvan. Inmiddels wordt, naast tekstverwerking, o.a. gebruik gemaakt van een databaseprogramma voor het bijhouden van de in- en externe post en van de rekenprogramma's t.b.v. de dienstverlening door de spreekuurhouders. De volgende stap is het opstellen van een automatiseringsplan, waarin zowel een uitbreiding van de toepassingen bij het platform, als de steun- en ontwikkelfunctie bij automatisering van lokale WAO-groepen een plaats moet krijgen.

Lokale automatisering

In Noord-Holland zijn al zo'n 17 lokale, bij het provinciale WAO-overleg aangesloten, groepen aan het automatiseren geslagen. Een enkele groep beschikt over eigen apparatuur. De meeste maken gebruik van een computer die elders staat opgesteld, bijvoorbeeld in het buurthuis, bij de opbouwwerkinstelling, de plaatselijke ANIB-afdeling of een stedelijke koepel van uitkeringsgerechtigdenorganisaties. Gé: "De ontwikkeling gaat veel harder dan ik verwacht had. Eind september beleggen we een informatiedag voor alle groepen die nu of op redelijke termijn over apparatuur beschikken. Daar willen we inventariseren hoever iedereen nu is, wat voor vragen er leven en welke ondersteuning de groepen van het provinciale overleg willen hebben. Dat de automatisering bij plaatselijke WAO-groepen op verschillende manieren tot stand komt, vinden we een gezonde zaak. Nadeel is dat de toepassingen nogal divers zijn. We willen proberen dat wat gestroomlijnd te krijgen."

Charlotte Krop

Méér informatie over huidige ontwikkelingen en toekomstplannen bij het LSV/WAO, tel. 070-521354.



De bolletjes-fan

Het staat hier vol met computers, maar ik heb jou er nog nooit achter gezien. Heb je er wat tegen? Nee hoor, ik heb niets tegen automatisering. Anders had ik in 1984 ook niet het voortouw genomen tot de opbouw van een informatienetwerk. Maar jij laat je niet verleiden? Kijk, iets anders is of je zelf achter dat scherm kruipt. Dat is een kwestie van prioriteiten leggen. Ik beheers die bolletjes-machine goed, dus waarom zou ik moeilijk doen als dat niet echt nodig is. Voor mij is de computer meer een instrument om informatie toegankelijk te maken, om allerlei hulpmiddelen binnen handbereik te krijgen.

Waar denk je dan aan? Wat ik o.a. belangrijk vind, en daar hebben we in het samenwerkingsverband informatienetwerken ook al wel wat aan kunnen doen, is dat er programma's ontwikkeld worden waarmee opbouwwerkers en bewonersorganisaties kwaliteitsonderzoek kunnen doen. Op terreinen als wonen/woonomgeving of inkomens/sociale zekerheid. Ik denk dat dat tot een efficiëntere aanpak kan leiden. Als een opbouw-

werker zonder omweg langs specialistische instituten over geschikte onderzoeksprogramma's kan beschikken, kan hij vrij snel een objectief beeld verwerven van bijv. de verkeerssituatie in de wijk of de kwaliteit van de woningen. Een analyse daarvan kan hij in zijn werk gebruiken, maar ook voor de verantwoording aan derden. Dergelijke programma's, door specialisten gemaakt, lijken mij enorm nuttig. Als het op die manier aantrekkelijk wordt, zou jij dan ook...?

Tja, als het aantrekkelijk wordt... dat geldt voor iedereen. Men maakt een kosten/baten-analyse. Met de computer wordt geen wonder geïntroduceerd, waar eerst niets was. Elke organisatie en persoon wil zo doelmatig mogelijk omgaan met tijd en middelen. Zolang er onvoldoende interessants wordt aangeboden, blijft men bij het oude. Dat er nog maar weinig animo is onder uitvoerend werkers om met de computer om te gaan, heeft m.i. ook te maken met wat er het eerst wordt toegeleverd. Als er in plaats van tekstverwerkingsprogramma's eerst leuke en bruikbare programma's waren geleverd voor de opbouwpraktijk, was de introductie van de computer in dit wereld vast veel sneller gegaan.

Maar nou weet ik nog steeds niet of jij dan ook... Wat doe je als die bolletjes-machine kapot gaat? Gelukkig zijn die bolletjesmachines heel degelijk. Maar als ie stukgaat, laat ik hem eerst weer repareren. Zo'n p.c. heb ik één keer aangeraakt voor het spelen van een duikboot-oorlog. Daar was ik niet echt kapot van. CK

Wil van de Leur is coördinator van het Landelijk Platform Opbouwwerk. Hij was in 1984 de initiatiefnemer van wat later het IMO-project zou worden.

IMO is 24 uur per dag "in de lucht"

Het Informatienet Maatschappelijke Ontwikkeling (IMO) is 24 uur per dag te raadplegen. Vanaf februari 1988 is IMO 'in de lucht', zoals we dat als beheerders noemen. Werkgroep 2duizend in Amersfoort zorgt - als één van vier participanten in het IMO project - ondermeer voor de technische kanten van het aanbieden van sociale informatie per computer.

Kleine computers verslaan een grote

Het IMO-netwerk bestaat technisch gesproken uit een aantal personal computers (p.c.'s), modems en telefoonverbindingen. Bij de mensen die informatie willen opvragen staat een PC met modem. Samen met een communicatie-programma (en de telefoonaansluiting) is het hiermee mogelijk om contact te leggen met de centrale computer in Amersfoort. Hedendaagse communicatie-programma's zoeken zelf verbinding, dat wil zeggen dat eenmalig moet worden opgegeven welk telefoonnummer gedraaid moet worden en welke toegangscode de gebruiker heeft, en vervolgens doen programma en modem hun werk. In de praktijk blijkt het instellen van programma en modem nogal eens problemen op te leveren - daarover later meer. Het modem zorgt ervoor dat de digitale signalen waar de computer mee werkt worden 'vertaald' naar een analogo signaal dat door een telefoonverbinding kan worden doorgegeven.

Aan de andere kant van de lijn zijn vier telefoonaansluitingen beschikbaar voor het ontvangen van de vraag naar informatie. Ook aan deze kant zorgen modems voor het vertalen van de signalen, maar nu de andere kant op: van een analogo telefoonsignaal naar een digitaal computersignaal. Deze signalen worden aangeboden aan de centrale computer. Dat klinkt heel impo-

sant, maar wie een zoemende grote kast in een gekoelde ruimte verwacht, loopt de centrale IMO-computer voorbij. Deze bestaat namelijk uit twee normale AT personal computers. De ene zorgt ervoor dat meerdere gebruikers gelijktijdig de informatie kunnen raadplegen. De andere verzorgt alle systeemfuncties:

- toegang van gebruikers
- ontsluiten van het bestand
- trefwoorden en postbus-faciliteiten
- rekenprogramma's uitvoeren
- bewaren van het bestand op harde schijf
- opslaan van gebruikscijfers

Een databank zoals het IMO heeft geen grotere computer nodig. Vóór de ontwikkeling van de goedkope p.c.'s en het bestaan van geschikte programmatuur voor informatie-bestanden op p.c.'s moesten databanken gebruik maken van grotere (en duurere) computers zoals mini's en mainframes. De prestatie van de kleine broeders doet niet onder voor die van de grote. Het al wat oudere informatienet IPA uit Almelo (gerealiseerd op een mainframe van de Bibliotheek) levert de gevraagde informatie trager dan het IMO. Het Groningse informatienet AGI (gerealiseerd op een stuk of tien aan elkaar geschakelde AT's) is eveneens snel.

Het gebruik van p.c.'s voor databanken is vrij nieuw. Dat betekende voor Werkgroep 2duizend dat er gewerkt is met programmatuur die nog tekortkomingen vertoonde. Inmiddels is er een nieuwe versie van de programmatuur gemaakt waarmee veel van deze tekortkomingen zijn verdwenen.

Een volgende stap in de ontwikkeling van databanken op p.c.'s is het schakelen van p.c.'s in een netwerk, waarbij de genoemde systeemfuncties over meer computers worden verdeeld. De één zorgt voor het gebruikersbeheer en het bestandsbeheer, de ander voor rekenprogramma's, enz.

Databank-beheer in de praktijk

Los van de technische problemen die je als beheerder van een databank moet oplossen, staan problemen van inhoudelijke aard. Maar bij het IMO waar de gebruikers tevens verantwoordelijk zijn voor het aanleveren van de informatie loopt dit vaak door elkaar. Om een voorbeeld te geven:

Informatie wordt bij IMO per pagina aangeboden, net als bij Viditel en Teletekst. Op een pagina kunnen 20 regels tekst; is er meer te vertellen dan moet er een volgende pagina worden gebruikt. Dat betekent hoe dan ook dat de informatie heel bondig moet worden geformuleerd. En omdat je steeds één pagina in beeld hebt, dreigt voortdurend het overzicht verloren te gaan. De informatie moet daarom niet alleen bondig maar ook gestructureerd worden aangeboden: in kleine porties, met een begrijpelijke 'kop' en een goede verwijzing naar het onderwerp waar het een onderdeel van is. De porties van liefst slechts één pagina groot kunnen dan in een 'menu' worden aangeboden: kiest u maar uit een van de tien mogelijkheden. Grotere stukken kunnen worden ingedeeld door na elke menukeuze een nieuw (sub)menu te maken. Voor de tekst betekent dit dat je elke portie los van de rest moet kunnen lezen.

Bij het lezen van een tekst via een pagina-gestuurd systeem is het heel prettig als op elk moment de menu-indeling kan worden opgeroepen en er gesprongen kan worden naar de menu-onderdelen. Hierdoor blijft het overzicht over de tekst beter bewaard. Dit kan bijv. door een hulpscherm te maken waarop deze mogelijkheden worden gepresenteerd. Een andere manier van tekst toegankelijk maken is het gebruiken van trefwoorden: elke pagina kan worden voorzien van maximaal 16 woorden waarmee gericht gezocht

kan worden. Deze zoekmogelijkheid bestaat niet in standaard Videotex (zoals Viditel bij de PTT). IMO werkt er wel mee. Door het intoetsen van één trefwoord presenteert het IMO-programma een lijst met paginanummers (met korte omschrijving) waaraan het bewuste woord is toegekend. Vervolgens kan een volgend trefwoord worden ingetoetst, of kan er gekozen worden voor één van de paginanummers. Het zal duidelijk zijn dat het gebruik van trefwoorden betekent dat degene die de informatie aanbiedt goed nadenkt over welke woorden in de trefwoordlijst moeten worden opgenomen.

Zoals gezegd leveren bij IMO de gebruikers zelf de informatie aan. Dat kan eveneens per telefoonlijn gebeuren: een snelle verbinding zorgt voor transport van informatiepagina's van leverancier naar centrale computer. Dat vereenvoudigt en decentraliseert het onderhoud van het bestand, en verschaft de deelnemende info-leveranciers een grote mate van onafhankelijkheid. In de praktijk blijkt dat er grote verschillen zijn in de manier waarop de informatie is gestructureerd: gebruik van menu's, hulpschermen en trefwoorden is niet overal gelijk, wat hinderlijk kan zijn bij het raadplegen van de informatie door anderen.

Videotex als medium

IMO maakt gebruik van de Videotex standaard. Dat betekent dat tekst per pagina wordt gepresenteerd met 40 letters per regel. IMO heeft als extra mogelijkheid dat pagina's kunnen worden gemaakt met 80 lettertekens per regel. Kleuren zijn mogelijk, evenals eenvoudige grafische tekens, waarmee een beeldmerk of een illustratie kan worden gemaakt. Besturing gebeurt door het intoetsen van een enkel getal of letter (bij menukeuze), of het intypen van een pagina-nummer.

IMO is t.o.v. standaard Videotex uitgebreid met de mogelijkheid om te zoeken op trefwoord. Voor de meest elementaire bediening is een numeriek toetsenbord voldoende (cijfers, sterretje, hekje of enter): het toetsenbord van een druktoets-telefoon. Videotex is van oorsprong zo ontworpen dat bezit van een telefoontoestel, TV en een modem voldoende moest zijn. Deze besturing maakt videotex een gebruikersvriendelijk medium. Er zijn ook databanken die geen gebruik maken van videotex, maar van andere communicatie-programma's. Een voorbeeld zijn de FIDO-knooppunten van de Hobby Computer Club (HCC). Hierbij beweegt de informatie van onder naar boven over je beeldscherm: het verschijnt regel voor regel en dus niet paginagewijs. Odrachten moeten gegeven worden door het intoetsen van de eerste letter van (meestal Engelse) commando's. Zijn dit soort databanken nog menugestuurd, veel grote databanken maken gebruik van een speciale zoektaal. Bij voorbeeld de bestanden in beheer bij het Rijks Computer Centrum, met informatie per ministerie. Hiervoor is kennis vereist van een zoektaal (Stairs) waarmee zinnen worden gemaakt als: 'search welzijn or nonprofit and computers'. Het gevolg van een dergelijk opdracht is een mededeling dat de genoemde combinatie van trefwoorden een x-aantal keren voorkomt in het bestand. Voor het lezen van de documenten waar deze trefwoorden voorkomen moeten weer andere commando's worden ingetypt. Inmiddels is de toegang tot deze bestanden vereenvoudigd door de introductie van Simpel Stairs: een menugestuurde versie van Stairs waarmee de zoekopdracht kan worden opgebouwd. Een vergelijking tussen verschillende communicatie-programma's is alleen te maken als je rekening houdt met de verschillende eisen die gebruikers eraan stellen. Van de genoemde voorbeelden is Videotex (zoals IMO gebruikt) het meest een-

voudig te bedienen (het heeft als enige een internationale standaard), maar is Stairs het meest krachtig om grote hoeveelheden informatie te ontsluiten. FIDO-knooppunten zijn vooral geschikt om onderling programma's of artikelen uit te wisselen. Met Videotex en FIDO kunnen gebruikers elkaar post sturen, waarbij Videotex weer het eenvoudigst in bediening is. Videotex is het traagste van allemaal, omdat telkens een hele pagina moet worden opgebouwd met tekst, kleuren, beeldmerk, paginanummer, kostprijs per pagina etc. over een langzame telefoonverbinding. Andere programma's maken gebruik van snellere verbindingen, maar missen weer de fraaiere beelden. Videotex is ook traag omdat behalve de genoemde zoekmogelijkheden (menukeuze, één trefwoord per keer, paginanummer) geen slimmere zoekmethodes (combinaties van trefwoorden bijv.) mogelijk zijn. Videotex is wel een internationale standaard, de ander systemen zijn dan niet.

Er zijn ook combinaties mogelijk van de verschillende manieren om een databank toegankelijk te maken. Hiervan een voorbeeld, zoals we die binnen IMO willen ontwikkelen: *Met de (gebruikersvriendelijke) Videotex wordt via het intoetsen van een aantal cijfers of letters uit een menu een reeks trefwoorden gekozen. Deze reeks wordt door de centrale computer gebruikt om in een ander (niet-Videotex) bestand snel te zoeken naar de documenten die aan de trefwoorden voldoen. De gebruiker krijgt op een bekende (Videotex)pagina bericht van het aantal gevonden documenten en kan aangeven of deze op het scherm moeten worden afgebeeld, of op diskette worden opgeslagen, of dat de zoekopdracht moet worden uitgebreid met een nieuw trefwoord. De snelheid van zoeken in een 'slim' ontslo-*

ten bestand kan zo worden gecombineerd met de fraaiere en vooral meer gebruikersvriendelijke presentatie van Videotex. Er bestaan plannen om op deze wijze een bestand met jurisprudentie over huurrecht (service-kosten, huurverhoging, subsidies, huurpzegging) voor IMO te ontsluiten.

Conclusies na 2 jaar Videotex-gebruik

Door het beheer van het IMO-net heeft Werkgroep 2duizend inmiddels ca. twee jaar ervaring met het beheer en gebruik van een Videotex-computerbestand.

De programmatuur (gewerkt met TELSTAR HOST van de firma NTEX) is na enkele herzieningen stabiel en voldoet aan de wensen. In het verleden zijn problemen ontstaan met de postbusfunctie (sommige berichten kwamen niet aan, bij herhaald gebruik van de postbus sloeg de hele zaak vast, d.w.z. dat IMO niet meer bereikbaar was). Na volledig wissen van de oude post en opnieuw beginnen zijn deze problemen niet meer voorgekomen. Ook de trefwoorden-functie heeft in het verleden voor problemen gezorgd: als er meer dan 1000 pagina's met hetzelfde trefwoord voorkwamen (bij IMO is dat het geval met het trefwoord WAO) raakte het programma de tel kwijt en sloeg de zaak vast. Bovendien was de trefwoordfunctie zeer traag, zeker bij dergelijk grote aantallen pagina's. NTEX heeft inmiddels een sterk verbeterde versie geleverd, die tot nog toe geen problemen heeft veroorzaakt. IMO beschikt over twee rekenprogramma's waarmee de werking van de Toeslagenwet en de consequenties van bijverdienen naast een WAO-uitkering kunnen worden berekend. Het verwaarden van het Videotex-gedeelte bleek in het begin ingewikkeld. Nu het eenmaal bekend is, veroorzaakt het geen moeilijkheden meer.

Het instellen van modems blijkt voor verschillende gebruikers een moeilijke zaak. Communicatie tussen computers via het telefoonnet kan op verschillende snelheden gebeuren (bij Videotex is er zelfs verschil tussen de snelheid van zenden en ontvangen), waar het modem op ingesteld moet worden. Bovendien kunnen niet alle modems alle snelheden aan. Daarbij komt dat het programma dat je gebruikt moet weten welk type modem aan de computer hangt. Doorgaans moet dus zowel het programma als het modem worden ingesteld. Met Modems-van-een-onbekend-merk hebben we daar wel eens moeite mee gehad. (Modems die aan de 'Hayes' specificaties voldoen – langzamerhand een standaard aan het worden – behoren geen problemen op te leveren).

Informatie geven via het medium Videotex vereist ons inziens een goede redactionele aanpak. Hierboven hebben we reeds geschetst welke eisen je aan informatie-verstrekking via menu's en per pagina kunt stellen. Door het feit dat bij IMO meer mensen (variërend van professionele werkers bij de FIRA tot vrijwilligers bij een WAO-platform) verantwoordelijk zijn voor de inhoud, ontstaan er verschillen in presentatie. Om hierin verandering te brengen zou een steviger eindredactie nodig zijn.

Het gebruik van een informatienet kent een soort kritische grens: als er regelmatig veel nieuwe informatie wordt aangeboden en er veel gebruik wordt gemaakt van de communicatieve mogelijkheden (post, prikbord) dan wordt het informatienet interessanter voor andere gebruikers. Hoge gebruikscijfers maken het net op hun beurt weer interessanter om er nieuwe informatie in aan te bieden.

Het opzetten van het bestand, het invoeren van nieuwe gebruikers, het onderhouden, enz. kost in aanvang veel tijd. Na verloop van tijd blijkt de meeste tijd te zitten in het invoeren van nieuwe gegevens, het contact leggen met potentiële nieuwe gebruikersgroepen en het structureren van de informatie. Inhoud is belangrijker dan techniek, zo blijkt opnieuw.

IMO is 24 uur per dag bereikbaar onder telefoonnummer 033-753 081. Bezoekers typen als toegangscode 123456-1234-1234.

Erik Opdam

Projectmedewerker afdeling Maatschappij en Informatietechnologie van de Werkgroep 2duizend. ■

"Bij investeringen denken we in termen van maatschappelijk rendement"

In het opbouwwerk en aanverwante sectoren heeft bij velen de mening postgevat, dat het departement van WVC haar automatiseringsbeleid richt op nationaal en supra-nationaal niveau. Zo gaat men in zee met een uitgeverij voor de ontwikkeling van een nationaal publieksgericht informatiesysteem. En neemt men het initiatief om te komen tot een European Network on Information Technology and Human Services.

Maar op kleinschalig niveau is het departement steeds minder actief. Dit lijkt in tegenstelling tot een uitspraak van Directeur-Generaal Richelle op de Welcom-manifestatie van anderhalf jaar geleden. Hij stelde dat het WVC-beleid juist ook gericht moet zijn op kleinschalige experimenten en dat men moet uitkijken zich te vertillen aan al te groot-schalige experimenten. Kortom het veld maakt zich ongerust.



M.O. sprak hierover – en over andere zaken – met Ed van de Beek.

Van de Beek is coördinator van het Projectbureau MI (maatschappelijke informatie) bij WVC. Hij is verantwoordelijk voor het beleid van het departement inzake deze automatiseringsprojecten en -initiatieven.

Ed van de Beek werkte bij Cees Schuyt, waar hij zich vooral bezighield met de theorie van de verzorgingsstaat, met specifieke interesse voor armoedeproblematiek. Tijdens zijn werk aan de universiteit kwam hij in aanraking met computers. Hij was er een van de jongere mensen, die dat nieuwe fenomeen snel onder de knie kregen ("éénoog wordt koning"). Nadat hij met het ministerie van WVC in contact was gekomen en ervoor was gaan werken, verzeelede hij in automatiseringsprojecten. Hij werd gevraagd coördinator te worden van het projectbureau Maatschappelijke Informatie. Vanuit die positie ondersteunt hij taakgroepen in verschillende werkvelden en bepaalt mede het beleid van WVC op automatiseringsgebied. Abstracter gesteld beschouwt hij het vooral als zijn taak "mensen te ondersteunen die beleidsinhoudelijke vragen

goed kunnen formuleren". Ed van de Beek zegt over zichzelf dat hij verstand heeft van informatica (technologie), maar geen informaticus is.

Dat 'het veld' zich ongerust maakt is hem duidelijk, maar zegt Van de Beek: "laten we van tevoren een paar zaken tenminste analytisch en functioneel scheiden. Je hebt het brede begrip informatievoorziening, dat kent vele componenten. Aan de ene kant is er behoefte aan instrumenten ter ondersteuning van het uitvoerend werk, bijvoorbeeld in de vorm van documentaire informatiesystemen waarin je een sociale kaart krijgt aangereikt. Aan de andere kant is bij mijn weten in het veld ook behoefte aan beleids- en managementinstrumenten, zoals bijvoorbeeld een goede cliënt-registratie of een goede case-registratie. We noemen dat allebei informatiesystemen,

maar het gaat toch duidelijk om zaken van een verschillende orde. Op dit moment ligt ten aanzien van de ontwikkeling van beleids- en managementsystemen, op wat kleiner niveau, soms het initiatief bij het veld en soms bij het departement. Neem bijvoorbeeld een taakgroep vormingswerk. In samenspraak met het veld is een informatie-model ontwikkeld, dat neerkomt op een geautomatiseerd informatiesysteem over wat voor cursussen er gegeven worden in het vormingswerk, wat voor soort mensen er gebruik van maken, hoe dat geld dus besteed wordt etcetera. Zo zijn er meer projecten te noemen. In antwoord op jullie kritiek: vrij basaal, niet grootschalig. Een probleem is dat op dit moment de begeleiding van dit soort projecten op het departement nog weinig gecoördineerd gebeurt. Je krijgt zo misschien wel een heel mooi systeem voor het vormingswerk, maar het soort gegevens dat daaruit voortvloeit is moeilijk te vergelijken met die van aanpalende sectoren. We zijn momenteel aan het nadenken over de mogelijkheid om dit soort beleidsgegevens méér met elkaar in verband te brengen. Want welzijn moet een beetje meer zijn dan de som der delen."

door verschillen in terminologie kunnen sectoren moeilijk gegevens uitwisselen

Van de Beek gebruikt wel eens het volgende voorbeeld: "Als er een voorziening dicht gaat in de sfeer van de geestelijke gezondheidszorg waardoor ineens de opvanghuizen overstromen, kun je op dat moment niet hard maken dat het één het gevolg is van het ander, omdat de één een heel ander soort informatie-systeem hanteert dan de ander."

informatiesystemen van diverse sectoren op één lijn zien te brengen

Hij ziet voor het departement vooral een taak weggelegd in het proberen de verschillende informatie-systemen op één lijn te krijgen. Al was het maar op het simpel lijkende, maar essentiële, niveau van de terminologie. Als de één over 'allochtonen' spreekt en de ander over 'buitenlanders' kan dat het onmogelijk maken om gegevens over en weer uit te wisselen. Er is op WVC overigens nog geen sprake van een geformaliseerd nieuw beleid, maar wel van eerste initiatieven en het leggen van eerste contacten met 'partners' van verschillende aard. Van de Beek noemt met name: VNG, NIZW, VOG. Overigens ook nationaal opererende instellingen.

Publieksgerichte databanken

Naast de management- en beleidsinformatie-systemen zijn er ook de 'sociale-kaart-achtige informatie-systemen. De publieksgerichte databanken. Ook daar (getuige Samsom-Veldkamp) lijkt WVC haar heil te zoeken in een grootschalige aanpak. In een verklaring daarvoor grijpt Van de Beek naar gebeurtenissen uit het verleden:

"Er zijn de laatste jaren twee dingen gebeurd. Ten eerste heeft de kamer gezegd dat wij eens op moesten houden met voor ieder voorziening een eigen kolom op te richten met een eigen onderzoekbureau, eigen bibliotheek en ook een eigen informatiebeleid; in informatie-termen: zijn eigen transfer-punt, zijn clearing-house, zijn trainingen en noem maar op. De HLO-operatie was daarvan het gevolg.

Het tweede is, dat als we het hebben over informatie-projecten of informatica-projecten, dan praat je over bedragen die onvergelijkbaar zijn met 'het papier'. Om twee redenen: de inrichting van dat soort systemen is veel en veel kostbaarder dan bijvoorbeeld het inrichten van een losbladige klapper (ook een informatie-systeem). Maar daar komt nog iets heel belangrijks bij: voor papier heb je alleen maar een boekenplank nodig en iemand die kan lezen en voor informatica-systemen heb je een heel kostbare infrastructuur nodig: computers, geschoolde deskundigheid.

Die twee zaken; die politiek gewilde intentie en een technisch gegeven, maken dat je voorzichtig moet omgaan met de dingen die je op dit terrein doet. Ik vraag om die redenen begrip voor het feit dat we goed afweten waar we wel en waar niet in investeren."

In een terugblik op de gerealiseerde projecten en experimenten, kraakt Van de Beek drie kritische noten. Ten eerste schort het volgens hem aan onderlinge afstemming; op verschillende plaatsen wordt precies dezelfde informatie ontsloten en gedigitaliseerd. Ten tweede blijft het gebruik zwaar achter bij de verwachtingen. En tenslotte laat de kwaliteit wel eens te wensen over.

Meer kwaliteit in publieksgerichte informatiesystemen wil het departement proberen te bereiken via een aantal wegen. Inschakeling van het bedrijfsleven in een Public Private Partnership model (PPP) is een van die wegen.

**niet voor iedere
voorziening een
eigen transferpunt
en clearing-house
oprichten**

"We willen de kwaliteit verbeteren van dat produkt en zorgen dat het zo breed mogelijk gebruikt wordt. Wij denken óók in termen van rendement van onze investeringen. Alleen denken wij in termen van maatschappelijk rendement: wij willen dat zoveel mogelijk mensen er gebruik van kunnen maken.

Daarbij hebben wij ook het idee dat door een zekere prijsstelling je iets van een kwaliteitscontrole erin zou kunnen brengen. Zij het dat je niet moet denken dat je instellingen voor dit soort systemen een abonnementsprijs kunt berekenen die in verhouding zou staan tot de kosten, want dan wordt het om die reden niet gekocht. En tussen haakjes, dat geld leg je als overheid toch zelf op tafel, alleen via een omweg, want dan heet het in de jaarlijkse subsidie 'overhead' of 'informatievoorziening'. Maar als je nou een redelijk bedrag vraagt voor dat produkt, dan moeten de mensen gaan kiezen. Op de begroting staat zoveel honderd gulden, maar waarvoor? Voor een klapper van de firma Kluwer? Of zullen we toch dit systeem nemen. Dan is het niet meer vrijblijvend. De vraag was: hoe dat voor elkaar te krijgen?

We waren nogal gelukkig met de vondst in het buitenland van de constructie Public Private Partnership. Om de deskundigheid vanuit de profit-sector in de non-profit sector te brengen. Men heeft gedacht dat wij wilden privatiseren, maar daar is geen sprake van: dit is geen produkt dat je volledig commercieel kunt exploiteren.

Het is niet eenvoudig. Het bedrijfsleven is er heus niet op uit om uit altruïsme iets moois in elkaar te timmeren. Dus moet je op je tellen passen; goede afspraken maken, dingen vastleggen.

Er zijn organisaties die als de dood zijn voor dit soort operaties, die als de dood zijn voor de commercie. Je hoort dan kreten; men gaat er met

onze spullen vandoor. Nee, dat is in een privatiseringsoperatie mogelijk het geval. Maar zodra je zorgt dat je zaken als eigendoms- en auteursrecht stevig in je handen hebt, dan kunnen ze er niet vandoor met jouw spullen. Dat is heel simpel.

Je hoorde ook wel: ze pikken de krenten uit de pap, ze doen alleen dát waarvan ze zeker weten dat er een grote afname voor is en de rest laten ze liggen want daar kunnen ze niks aan verdienen. Nee, ten eerste

kwaliteit brengen in publieksgerichte databanken door inschakeling van bedrijfsleven

bewaak je dat proces natuurlijk zorgvuldig, je zegt niet ineens tegen het bedrijfsleven doen jullie het nu maar. Nee, je gaat een contract met ze aan en daarin spreek je af wat ze wel en wat ze niet doen. Sterker nog, het model waaraan wij denken – en wij staan op het punt om dat op een onderdeel te effectueren – is, dat het veld zélf in samenspraak met zo'n uitgever zegt: en dit zouden wij graag erin willen hebben. Dat zo'n uitgever zegt: nou dat zal dan ongeveer zoveel kosten. Vervolgens komen zij gezamenlijk naar het departement en zeggen: zo zouden wij het graag willen hebben, kunnen jullie de initiële kosten dragen? En dan zeggen wij: nou daar hebben wij de

centen wel voor, of: dat hebben we dit jaar niet, misschien volgend jaar, of we zeggen: nee sorry, jullie vinden het zelf wel een schrijnend probleem, maar wij niet, of: jullie hebben wel een probleem, maar dat is geen informatieprobleem. Al dat soort reacties zijn mogelijk.'

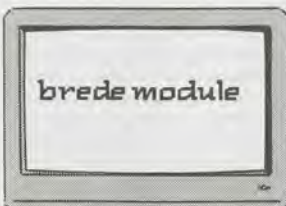
Een ding moet duidelijk zijn: als zo'n informatiesysteem er dan komt met steun van WVC, dan moet het zijn waarde bewijzen doordat het vervolgens kostendekkend te exploiteren blijkt.

Ed van de Beek noemt zelf de naam van 'de uitgever' niet. Publiek geheim is dat het Samsom-Veldkamp betreft. Het departement van WVC heeft met Samsom-Veldkamp een overeenkomst gesloten over de ontwikkeling van een experimenteel prototype. Deze maand (augustus) moet dat prototype klaar zijn. Het zal een 'modulair' opgebouwd systeem worden. De samenstelling van de eerste module, die 'algemene en brede' informatie bevat, is in overleg tussen WVC en de uitgever tot stand gekomen. Dit najaar zal daarmee in 20 à 30 instellingen worden geëxperimenteerd. Er zullen een gebruikerspaneel en redactieraad komen die het produkt bijschaven. Verdere modules zoals 'jonge-

ren', 'ouderen' etcetera zullen geheel volgens het hierboven genoemde model tot stand kunnen komen: het veld bepaalt zelf de inhoud.

Daarbij is het zeker ook denkbaar dat veld-organisaties zelf ook als (betaald) auteur optreden.

Zoals gezegd zal dit najaar nog het prototype uitgezet worden in zo'n 20-tal instellingen; bij wijze van 'pré-test'. Daarna volgt een uitgebreidere test bij zo'n 100 instellingen. En daarna pas, we zijn dan zeker anderhalf jaar verder, volgt de mogelijkheid van landelijke exploitatie. Hoe die exploitatie precies vorm zal krijgen is nog niet bekend. Van de Beek zegt daarover: 'Het is een produkt en dat wordt op de markt gebracht. Maar het is beschermd. A, omdat het eigendoms- en auteursrecht in de non-profit sfeer zit, B, beschermd in de prijszin, omdat je de initiële kosten voor je rekening hebt genomen en dus de abonnementsprijs redelijk laag kan blijven. De vraag is wie dat gaat exploiteren, dus de marketing, de organisatie, het onderhoud, de hele rim-ram gaat doen. Dat zou je ook aan zo'n uitgever over kunnen laten. Of misschien richt je een B.V. of stichting op die dat in beheer neemt, dat zou mijn persoonlijke voorkeur hebben. WVC is in ieder geval van plan om zijn directe bemoeienis af te bouwen. Als het wat wordt, moet het departement niet ten eeuwige dage daar zijn greep op houden en de kosten dragen. Dat is de intentie.'



Grootschalige aanpak van publieksvoorlichting



pretentie van eigen systeemontwikkeling voor welzijnssector is niet reëel

Sociale experimenten

Van de Beek heeft zich vaak uiterst positief uitgelaten over het rapport: "Sociale Experimenten met Informatietechnologie" van Delphiconsult Amsterdam. Tot slot – en omdat elders in deze M.O. daar ook ruim aandacht aan wordt besteed – een uitspraak van Van de Beek over Delphiconsult.

"Er is op dit moment niks beters op het terrein van de informatietechnologie en het welzijn. Daarom ben ik blij met dat rapport. Er komen heel veel interessante onderwerpen in aan de orde. Zo'n verhaal zou je moeten nemen en hier op het departement zeggen: we voeren een stimuleringsbeleid op een aantal gekozen speerpunten. Overigens ben ik het op onderdelen ook soms niet eens met conclusies die getrokken worden. Bijvoorbeeld dat gesteld

wordt dat de welzijnssector een geheel eigen ontwikkeling op informatiseringsgebied moet kennen. Zo'n uitspraak ben ik in nog geen enkele andere sector tegengekomen. Dat is ook een onhaalbare zaak; het is te duur en te ingewikkeld. De pretentie van een specifieke systeemontwikkeling alleen voor de sociale sector is niet reëel. Waarom zou je dat nastreven? Het is simpel niet haalbaar om voor één sector speciale dingen te gaan ontwerpen; je kunt dat nooit bekostigen.

Een voorbeeld dat ik vaker gebruikt heb, is dat welzijn nooit een eigen systeem voor elektronisch betalingsverkeer voor gehandicapten kan ontwikkelen. Welzijn kan wel bij banken erop aandringen dat ze met die specifieke groep rekening houden. Als welzijnswerker ga je je vervolgens richten op de aanpassingen die er voor die specifieke groep nodig zijn, het ontwikkelen van aangepaste interfaces bijvoorbeeld. Je moet attent zijn op de mainstream van de ontwikkelingen en steeds weer je eigen plaats daarin eisen. En heel misschien, op onderdelen, moet je je eigen toepassingen bouwen, net als bedrijven dat doen. Ne-

gen van de tien keer sluit je echter aan bij bestaande ontwikkelingen en toepassingen. Slechts een heel enkele keer is het zinvol van scratch af aan te beginnen.

Ruud Benne
Luc Boss

negen van de tien keer moet je aansluiten bij reeds bestaande ontwikkelingen

De meerwaarde van informatie- en communicatietechnologie voor het opbouwwerk

Informatietechnologie kan nieuwe betekenissen geven aan begrippen als burgerschap, mondigheid, discussie en inspraak, kennis, besluitvorming en creativiteit. En zij kan leiden tot radicale veranderingen in het denken over de gezondheidszorg en onderwijs, samenlevingsopbouw en sociale verbanden. Dat betoogt Hajee van Houten van Delphi Consult in onderstaand artikel. Voor dergelijke vernieuwingen zijn, volgens Van Houten, niet de technologische toepassingsmogelijkheden van doorslaggevend belang, maar de

verwachtingen en de mentaliteit van de gebruiker; diens behoeften en persoonlijke betrokkenheid. Hij pleit voor de opzet – op buurt- en wijkniveau – van sociale experimenten die uitgaan van praktische maatschappelijke behoeften en een actieve betrokkenheid van gebruikers. Een 'ondernemend maatschappelijk middenveld' zou daartoe initiatieven moeten nemen. Het opbouwwerk? Of blijft dat steken in administratieve toepassingen en neemt de vrije markt het binnenkort over?

Informatietechnologie wordt binnen het opbouwwerk nog vrijwel uitsluitend gebruikt voor administratie en boekhouding. Informatietechnologische hulpmiddelen worden nauwelijks voor communicatiedoelinden benut en de toepassingen ten behoeve van klantgerichte dienstverlening zijn al helemaal weinig ontwikkeld. Waarom wijkt het invoerings- en acceptatietempo binnen de opbouwwerk zo af van dat in andere maatschappelijke sectoren? Waarom verloopt de toeëigening van informatie- en communicatietechnologie bijvoorbeeld in het bibliotheekwerk veel sneller? Is hier sprake van een bedenkelijke achterstand of van een weloverwogen strategische keuze, bijvoorbeeld om een "remmende voersprong" te vermijden, zoals die ondermeer in de onderwijssector bestaat? Kunnen of willen? Verzachtende omstandigheden zijn er genoeg. Bijvoorbeeld omdat de cultuur in deze sector zich, terecht of ten onrechte, tegen de nieuwe technologie verzet. Of omdat de traditionele doelgroepen nu eenmaal slecht in staat zijn hun eigen belangen te articuleren. Als klap op de vuurpijl komt daarbij de veranderende rol van de overheid, gekoppeld aan het bezuinigingsbeleid van de afgelopen jaren,

Maar waar twee groeitempo's teveel verschillen, neemt de vrije markt het over. Dat leidt tot een aantal zelf-versterkende neveneffecten die binnenkort haast niet meer kunnen worden teruggedraaid. Een scheef-groei in de tijd.

Wat is er aan de hand?

De overschakeling van een industriële samenleving op een informatiemaatschappij is een culturele omwenteling die vele generaties lang kan duren. Een land als Japan is er bijvoorbeeld ruim veertig jaar mee bezig geweest. Om de boot niet te missen wordt diezelfde omschakeling in Nederland in geforceerd tempo doorgevoerd. Dit hoge invoeringstempo van informatietechnologische vernieuwingen heeft in het verleden tot enkele onbedoelde volgordefouten geleid. Daardoor zijn bijvoorbeeld bedrijfskundige registratiesystemen en zakelijk administratieve toepassingen eerder ontwikkeld en op de markt gebracht dan adviesystemen, en particuliere consultatiesystemen weer eerder dan openbare conversatiesystemen. De gevolgen daarvan zijn voor een deel onomkeerbaar, en hebben in Nederland tot een diepe kloof geleid tussen het bedrijfsleven, de overheid en grote maatschappelijke

organisaties die zich het gebruik van informatietechnologie tijdig hebben eigengemaakt, en het alledaagse maatschappelijke leven, waar de vraag naar het directe nut van informatietechnologie voor mogelijke gebruikers veel lastiger te beantwoorden is.

De vraag naar het nut van informatietechnologie is echter veel te belangrijk om nog langer aan de wet van vraag en aanbod te worden overgelaten. De beantwoording is van levensbelang voor de doelgroepen van het opbouwwerk-nieuwe-stijl. Het marktmechanisme is selectief en sluit bepaalde groepen buiten. De volgorde waarin uiteenlopende gebruikersgroepen bij het vormgevingsproces betrokken worden, kan van doorslaggevend belang zijn. Het risico lijkt groot, dat een deel van de bevolking op de arbeidsmarkt arriveert zonder de intellectuele voorbereiding die een informatiemaatschappij vraagt. Meer dan ooit is het nodig dat men zich bezint op de richting van deze ontwikkeling.

Ook in bredere zin komt de voortdurende evaluatie van technologische ontwikkelingen meer en meer in het gezichtsveld. Daarbij gaat het meer om de vraag wat we met de nieuwe techniek doen, dan om de techniek zelf. Als de maatschappelijke besluitvorming over informatie- en communicatietechnologie niet op korte termijn wordt verbreed, komen belangrijke bevolkingsgroepen onvredig sterk buiten de ontwikkelingen te staan. Hier staat het vraagstuk van de technologische ecologie centraal. Wat nodig is, is een vorm van technologisch milieubeheer. Het culturele onderhoud van een technologische omgeving,

Technologische vernieuwing zonder sociale begeleiding kan tot diepe tweedelingen leiden. Het gaat hier niet om traditionele sociaal-culturele verschillen die door de technolo-

gische ontwikkelingen zijn versterkt, maar om geheel nieuwe maatschappelijke tegenstellingen, die in de nabije toekomst zeer onwenselijke bijwerkingen kunnen hebben. De afgelopen jaren is de sociale controle in Nederland zeer sterk afgenomen. Verder dan menigeen lief is. Daar begint nu een vorm van elektronische controle voor in de plaats te komen, die geheel andere uitdagingen maar ook geheel nieuwe risico's met zich meebrengt. De vervanging van sociale door elektronische controle heeft tal van verrassende, niet altijd even wenselijke neveneffecten. Het bewustzijn daarvan is in Nederland zwak en pas zeer laat ontwikkeld, vergeleken bij bijvoorbeeld de Verenigde Staten. Sociaal-culturele ontwikkeling is een voorwaarde voor de economisch-technologische. Als de maatschappelijke beeldvorming over informatie- en communicatietechnologie niet op korte termijn drastisch wordt herzien, kan dat de richting van het invoeringsproces voor jaren uit de koers staan.

Dat zijn enkele conclusies uit het onderzoek "Sociale Experimenten met Informatietechnologie", uitgevoerd in 1988 in opdracht van de Nederlandse Organisatie voor Technologisch Aspectenonderzoek (NOTA). Het onderzoek mondt uit in een beargumenteerd pleidooi voor experimenten en initiatieven die enerzijds de sociale verbeeldingskracht, anderzijds de maatschappelijke betrokkenheid moeten verhogen. Het rapport ontwikkelt aan de hand van tientallen concrete voorbeelden een aantal strategische aanwijzingen om dergelijke experimenten op te zetten en uit te voeren, zowel op niveau van de aanbieder als op het niveau van de gebruikers.

sociaal-culturele ontwikkeling is een voorwaarde voor de economisch- technologische ontwikkeling

De culturele inbedding van informatie- en communicatietechnologie

De invoering van informatie- en communicatietechnologie verschilt in een aantal opzichten fundamenteel van alle voorgaande vernieuwingen. We naar historische parallellen zoekt, misleidt zichzelf en anderen. Ten eerste voltrekt de informatisering van onze samenleving zich in een veel hoger tempo dan bij eerdere technologische ontwikkelingen het geval was, zoals de automatisering uit de jaren '50, of de industriële mechanisering uit de vorige eeuw. De technologische ontwikkeling staat onder een constante innovatiedruk en zet zich min of meer rechtlijnig door, terwijl de maatschappelijke aanpassings- en leerprocessen schoksgewijs en in fasen verlopen. Het voor de hand liggende gevolg is een voortdurend verspringende reeks van afstemmingsproblemen, waarbij iedere beleidsvorm zijn eigen 'estafette van knelpunten' veroorzaakt.

De maatschappelijke gevolgen van informatie- en communicatietechnologie zijn niet alleen veel indringender maar ook verder strekkend dan ooit tevoren met technologische vernieuwingen het geval is geweest. De verspreiding ervan vindt, zij het in ongelijke mate en met grote temperoverschillen, in alle maatschappelijke sectoren plaats. De gevolgen hebben betrekking op vrijwel alle levensterreinen, niet alleen de zakelijke en administratieve toepassingen, maar ook in de dienstverlenende beroepen en de persoonlijke levenssfeer, op het terrein van wonen en recreatie, opvoeding en onderwijs, gezondheid en sociale contacten.

Over de daardoor in aanmerking komende toeëigenings-, aanpassings- en invoeringsstrategieën, die op deze terreinen sterk uiteenlopen, wordt nog nauwelijks nagedacht. Het voor de hand liggende gevolg is een ad hoc beleid dat hardnekkig achter de feiten aan blijft draven en met betreurenswaardige vasthoudendheid hetzelfde wiel blijft uitvinden.

Ten derde is de informatie waar het hier om gaat veel beweeglijker dan de administratieve gegevensbestanden waarvan nog tien jaar geleden sprake was. Elektronische gegevensbestanden hebben heel andere eigenschappen dan de archieven en kaartenbakken uit het verleden. De essentie van elektronische informatie ligt in de mobiliteit ervan. De nieuwe Wet op de Persoonsregistratie, waaraan bijna 15 jaar onafgebroken is gewerkt en waarvan de eerste fase in juli 1989 is ingegaan, loopt dan ook qua functie en reikwijdte alweer hopeloos achterop, alle goede bedoelingen ten spijt. Elektronische gegevens zijn buitengewoon mobiel en vallen veel beter te vergelijken met stromend water dan met een kaartenbak. Om kaartenbakken met gevoelige gegevens te beveiligen kunnen ze achter slot en grendel worden gezet. Maar om water te beïnvloeden zijn drukverschillen noodzakelijk, zodat het in voortdurende beweging blijft. Voor de benutting van elektronische informatie is de stroomrichting bepalend. Informatiestromen verlopen van punten met een hoge naar punten met een lagere informatiedichtheid, net zoals hogedrukgebieden,

Met op het Noordelijk halfrond een afwijking naar rechts. Het resultaat van het gebrek aan politieke visie op de wenselijk geachte toekomstige ontwikkelingen is een archaische privacy-wetgeving die sterk het karakter draagt van een juridische albiconstructie.

Om elektronische informatiestromen onder controle te brengen heeft het geen enkel nut, er een hekwerk omheen te plaatsen. In plaats van beperkende beheersing is deelnemende beheersing noodzakelijk. Daarvoor zijn nieuwe vormen van collectieve verantwoordelijkheid gewenst, inspraakprocessen die de gebruikers actief bij de vormgeving van de informatie betrekken. De nieuwe vormen van informatie- en communicatietechnologie ontwikkelen zich niet alleen sneller, indringender, verstrekkender en beweeglijker dan ooit tevoren het geval was, tegelijk met de schaalverkleining van de apparatuur voltrekt zich ook een ongekennde schaalvergroting van het toepassingsbereik.

tionele angsten voor privacy-verlies ten gevolge van de alomtegenwoordige big-brother. Toekomstfantasieën in twee richtingen die zich, gezien hun irrationele karakter, zo moeilijk laten weerleggen dat ze in middels deel zijn gaan uitmaken van de sociale mythologie. Dergelijke fantasieën, die op de meest ongelegen ogenblikken tot maatschappelijk verzet en psychologische weerstanden kunnen leiden, hebben de ontwikkeling van informatie- en communicatietechnologie in een maatschappelijk wenselijke richting tot dusverre ernstig vertraagd. Voorzover het daarbij om onkritische heilsverwachtingen gaat, veelal in samenhang met commerciële motieven, zullen deze zichzelf verslaan zodra ze hun eigen consequenties ontmoeten. Voorzover het pessimistische onheilsprefetieën betreft, deels ingegeven door overkritische onkunde, is helaas altijd een zeker risico aanwezig dat ze hun eigen vervulling uitlokken. In dit geval ligt de waarheid naar alle waarschijnlijkheid niet in het midden

verlengde kunnen brengen, bieden daartoe een geschikte mogelijkheid.

Sociale initiatieven en experimenten

Sociale experimenten spelen zich niet af in een laboratoriumruimte, maar in een open sociaal-communicatieve omgeving. Een omgeving die historisch is gegroeid en groten-deels verzadigd is met stabiele functionele beelden, achterhaalde verwachtingspatronen uit eerdere periodes, of toekomstbeelden met het karakter van een zelfvullende prophecy. In een dergelijke omgeving kunnen gevoelens van onlust en frustratie belangrijker bestuurlijke feiten zijn dan de feiten zelf. Vanuit de visie dat de technologische ontwikkeling een autonoom gegeven is, creëert zij haar eigen behoeften en wordt het machtsaspect daaruit volledig geëlimineerd. Bezien vanuit de aanbodzijde verloopt de invoering van informatie- en communicatietechnologie volgens nauwkeurig bepaalde trajecten. Omdat het technologische ontwerpproces zich in beperkte circuits afspeelt, beschouwt men de maatschappelijke effecten als een afgeleide probleem. Daarom hebben experimenten op het sociaaltechnologische niveau het karakter van gesloten, voorgeprogrammeerde confrontaties. Maar bezien vanuit de publiekscant is technologie het resultaat van geïntegreerde leerprocessen tussen individuele en collectieve actoren; technologische vernieuwingen passen zich continu aan bij nieuwe gebruikscapaciteiten. Het sociale leerproces verloopt in fasen en vereist op het sociaal-institutionele niveau een proces van open onderhandeling. Daarom laten sociale experimenten met informatie- en communicatietechnologie zich alleen rechtvaardigen vanuit praktische maatschap-

om elektronische informatie onder controle te houden is 'deelnemende' beheersing noodzakelijk

Daarmee lijkt elektronische informatie zich te onttrekken aan de wetten van tijd en ruimte, waar materiële informatiedragers tot dusverre altijd aan onderworpen zijn geweest. Het kwikzilverachtige, haast ongreepbare karakter van elektronische informatie heeft geleid tot een chronisch tekort aan sociaal-technologische verbeeldingskracht, als het erom gaat de gevolgen daarvan te overzien. Het resultaat zijn utopische almachtfantasieën over ongebreidelde intelligentie, gekoppeld aan irra-

en gaat het allang niet meer om een simpele tegenstelling tussen Big Brother en Computopia. Een weloverwogen invoeringsstrategie maakt tal van kritische keuzen noodzakelijk en vereist in elk geval de bereidheid om vuile handen te maken. Om een strategisch zicht op die keuzen en op het realiteitsgehalte van de sociale neveneffecten te krijgen is een tussenniveau vereist dat voortdurend betere vragen en betere antwoorden kan opleveren. Sociale experimenten met informatie- en communicatietechnologie, die vraag en aanbod, productie en consumptie van technologische vernieuwingen in elkaars

pelijke behoeften. De technologie kan daarbij nooit het doel zijn, maar is slechts een van de vele middelen om aan dergelijke behoeften te voldoen. Dit betekent dat dergelijke experimenten niet in de eerste plaats als marktverkenningen kunnen worden beschouwd, maar vooral als instrumenten om nieuwe toepassingen van informatie- en communicatietechnologie op een democratische wijze vorm te geven. Enerzijds vereist dit dat de toekomstige gebruikers actief bij het ontwerpen van nieuwe toepassingsvormen betrokken worden. Anderzijds vereist dit ook dat de experimenten geen losstaande, incidentele gebeurtenissen blijven, maar deel uitmaken van een samenhangende invoeringsstrategie. Het uitvoeren van sociale experimenten met informatietechnologie vereist een vorm van expertise waarvoor gebruikservaringen belangrijker zijn dan externe deskundigheid.

voor het uitvoeren van sociale experimenten zijn gebruikservaringen belangrijker dan externe deskundigheid

De opzet moet ruimte bieden voor onvoorziene gevolgen, die tevoren niet zijn ingecalculeerd. De criteria om dergelijke experimenten op hun succes te beoordelen kunnen hooguit ten dele vooraf worden opgesteld en zullen zich grotendeels in de loop van het experiment zelf moeten ontwikkelen.

Vijf actuele toepassingsvormen

Het begrip 'technologie' wordt in dit artikel gebruikt in de ruime betekenis van "praktische kennis die benut wordt voor het verrichten van handelingen die de natuurlijke en sociale omgeving van de mens veranderen". Daarbinnen vervult 'informa-

Lokale informatiesystemen

(thuis-apparaat) zijn nog slechts een gering deel via netwerken verbonden met andere systemen. Kernprobleem is hier niet zozeer het ontbreken van geschikte instructie- en scholingsprogramma's, maar vooral het gebrek aan mogelijkheden om ervaringen uit te wisselen en contacten te leggen met medegebruikers. Het accent valt veelal eenzijdig op de technische bedieningsinstructies

tietechnologie' drie hoofdfuncties in het bijzonder:

- 1 een transportfunctie met betrekking tot het opslaan en verplaatsen van gegevens
- 2 een verwerkingsfunctie die zich richt op het omzetten van gegevens in bruikbare handelingskennis

3 een zelfstandige stuurfunctie, zoals de procesbesturing in de industriële sector, die ook in ons dagelijks leven steeds duidelijker merkbaar wordt.

Met betrekking tot de toepassingen laten zich volgens een mechanistische indeling vijf vormen onderscheiden, geordend naar functie en mate van interactiviteit (zie ook kaders).

- Lokale informatiesystemen (huiscomputers, tekstverwerkers, boekhoudsystemen)
- Registratiesystemen (administratieve gegevensbestanden, cliëntenregistratie)
- Allocutiesystemen (teletext, kabelkrant, lokale televisie, elektronisch mail)

('knoppendrukken'). Het ontwikkelen van nieuwe gebruiks- en toepassingsmogelijkheden is nog grotendeels het terrein van hobbyisten. Men houdt veel kennis voor zichzelf. Toepassingen blijven consumptief en individueel en zijn veel minder dan bijvoorbeeld in Engeland en Frankrijk ingesteld op maatschappelijke en organisatorische verbanden. In de toekomst zal vooral het communicatieve, interactieve gebruik van deze apparatuur sterk toenemen.

- Consultatiesystemen (electronische hulp- en adviesdiensten, kennissystemen)
- Conversatiesystemen (interactieve netwerken, elektronische prikborden)

Sociale toepassingen van informatie- en communicatietechnologie

Hieronder worden op vijf maatschappelijke toepassingssterreinen telkens twee vernieuwingsvoorstellen uitgewerkt: schaalvergroterende varianten met betrekking tot het verzamelen en opslaan van gegevens, het koppelen aan andere gegevensbestanden en het verspreiden en uitwisselen van informatie. En schaalverkleinende varianten voor de verwerking van gegevens tot bruikbare handelingskennis, strategische sturingsinstructies en op de lokale problemen toegesneden oplossingsscenario's. Voor dergelijke vernieuwingen zijn niet de technologische toepassingsmogelijkheden van doorslaggevend belang, maar de verwachtingen en de mentaliteit van de gebruiker: diens behoeften en persoonlijke betrokkenheid. De mogelijkheden van de apparatuur dienen als middel in plaats van als doel te worden gezien. De beoogde technologische vernieuwingsprocessen,

Registratiesystemen

zijn bestemd voor de centrale inzameling, vastlegging, bundeling of bewerking van individuele gegevens. Het grote knelpunt is hier de privacy-gevoeligheid. Terwijl bij de grote instellingen en de overheid, mede in verband met schaalvergroting, een groeiende behoefte bestaat aan totaal-overzichten, neemt bij de gebruikers de behoefte toe aan eenmalige, persoonsgerichte informatie die individueel benut kan worden. Electronische registratiesystemen hebben niet alleen een controlefunctie om

een algehele afstemming mogelijk te maken, maar maken ook een meer individuele klantgerichte behandeling mogelijk (zorg op maat). Daarom kunnen zij leiden tot een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening, mits de sociaal-gevoelige gegevens met voldoende waarborgen omgeven worden. Privacy-bedreiging is geen juridisch-technisch, maar een sociaal-cultureel probleem dat de correctie van een mentaliteit vereist. Het privacy-begrip zal in de toekomst ongetwijfeld een andere lading krijgen.

ook al zijn ze zelf organisatorisch afgesloten, spelen zich in een open sociaal-communicatieve omgeving af.

De vijf toepassingsvelden komen overeen met actuele sociale probleemclusters:

- Nieuwe vormen van inspraak en meningsvorming
- Nieuwe vormen van arbeid en organisatie
- Nieuwe vormen van maatschappelijke dienstverlening
- Nieuwe vormen van culturele samenwerking
- Nieuwe vormen van educatie en kennisoverdracht.

Nieuwe vormen van inspraak en besluitvorming

Nieuwe toepassingsvormen van informatie- en communicatietechnologie bieden in beginsel vele mogelijkheden om de democratische structuur van de samenleving te versterken.

Wat de schaalvergroting toepassing betreft is vooral de maatschappelijke signalerings- en koppelfunctie van belang. Daarbij valt te denken aan brede publieksvoorlichting over bestuurlijke en administratieve regelingen, berichtgeving over

politieke beslissingen of automatische klachtenregistratie met een directe terugkoppeling naar de probleemhebbers. Hieronder vallen ook experimenten met openbare meningsvorming en decentrale besluitvorming, ondersteund door thematische referenda of permanente opiniepeilingen. Op die manier kunnen belangen geprofileerd en gebundeld worden, afwijkende meningen en argumenten zichtbaar gemaakt, knelpunten geïnventariseerd en meningsverschillen nader worden vormgegeven en uitgewerkt.

Schaalverkleinende varianten van

Allotiesystemen

werken net andersom als registratiesystemen: zij leveren gevraagde en ongevraagde informatie met een min of meer openbaar karakter, die via de massamedia, advertentiebladen en reclamefolders tot ons komt. Het grote probleem is hier de informatie-overbelasting. Verslaving aan radio en televisie blijkt tot inactiviteit te leiden en door de media wordt vooral het consumentengedrag gestimuleerd.

Om een meer actieve omgang

electronische participatieprocedures maken nieuwe vormen van inspraak mogelijk, kleinschalige buurtdemocratie of zelforganiserende ('intelligente') participatienetwerken waarbij de stappen uit het beslissingsproces gestructureerd zijn voorbereid. Deelnemers aan openbare besluitvormingsprocessen hebben steeds meer behoefte om ter plekke geïnformeerd te worden.

De kwaliteit van dergelijke besluitvormingsprocessen blijkt over het algemeen sterk te verbeteren, als de tussenresultaten rechtstreeks aan alle deelnemers worden teruggekoppeld.

Nieuwe vormen van arbeid en organisatie

Een van de belangrijkste neveneffecten van de informatietechnologie is een sterke uitbreiding van de mogelijkheden tot samenwerken ('synergetische clusters'). Te denken valt aan nieuwe informatie-ambachten met het karakter van flexibele organisatie-eenheden die tussen het aanbod en de vraag naar diensten en producten staan. Transferpunten en informatiemakelaars met een belangrijke bemiddelingsfunctie: intermediaire adviesbureaus die vrager en aanbieders, vraag en aanbod rechtstreeks in elkaars verlengde brengen. Bijvoor-

met ongevraagde informatie mogelijk te maken, moeten de verwerste zoek- en opslagsystemen mede ter beschikking worden gesteld. Naarmate de beschikbaarheid van openbare informatie toeneemt, verschuift de behoefte steeds meer naar een gericht en selectiever gebruik zodat de informatie voor eigen doelen herordend kan worden, van eenrichtings- naar tweerichtingsverkeer en van een ongestructureerd ontspanningsaanbod naar thematische keuzeprogramma's.

Consultatiesystemen

hebben primair een adviesfunctie of een voorlichtingskarakter. Essentie van dergelijke systemen is dat ze door iedereen op elk gewenst moment geraadpleegd kunnen worden. Kernprobleem is hier de vraag, hoe een grootschalige invoering te combineren valt met kleinschalige, gevarieerde toepassingsvormen die aansluiten bij de alledaagse gebruikersbehoeften. In het bijzonder valt hierbij te denken aan hulpdiensten en adviesystemen voor het invullen van belastingformulieren, het aanvragen van uitkeringen, subsi-

dies of studiebeurzen, waarbij aansluiting op externe gegevensbestanden via het eigen beeldscherm mogelijk is.

Met de invoering van publieksgerichte consultatiesystemen is in Nederland (in tegenstelling tot bijvoorbeeld Frankrijk) nog maar nauwelijks een begin gemaakt. Als de beschikbare consultatiesystemen in de toekomst beter op de specifieke gebruikersbehoeften kunnen worden toegevoegd, kan de nadruk in de dienstverlening geleidelijk verschuiven van informatieverzorging naar begeleiding,

waarop het enige niveau waarop de buurt de informatie nodig heeft. Te denken valt aan consultatie- en adviesystemen op basis van bestaande sociale verbanden waarin trendmatige ontwikkelingen verwerkt zijn en bijvoorbeeld inspelen op ontgroenings- en vergrijzingstrends. Of een systeem van permanente leefbaarheidsonderzoeken, gekoppeld aan de sociale kaart, dat relaties legt naar oplossingen. Schaalverkleinende varianten nemen de persoon van de zorgvrager als uitgangspunt. Het gaat hier om nieuwe vormen van thuiszorgtechnologie, gericht op zelfzorg en mantelzorg. Nieuwe steun- en hulpfuncties die zo dicht mogelijk bij de gebruikers worden georganiseerd en zoveel mogelijk binnen het sociaal psychologische verband waarop de dienstverlening betrekking heeft. Te denken valt aan persoonsgerichte consultatiesystemen die zelfdiagnose en zelfzorg vergemakkelijken en consultatie in het verlengde van conversatie brengen. Zo zijn bijvoorbeeld in de Verenigde Staten via Bulletinboards allerlei zelfhulpgroepen opgericht. Dergelijke vernieuwingen kunnen de functies van de (onbetaalbaar geworden) professionele zorg- en dienstverlening waar nodig aanvullen, waar mogelijk geheel of gedeeltelijk overnemen.

Nieuwe vormen van (inter)culturele samenwerking
Uitgaande van een multiculturele samenleving kunnen vernieuwingen met behulp van informatie- en communicatietechnologie leiden tot de introductie van een nieuw cultureel elan en het relativeren van traditionele tegenstellingen, vanuit een sterkere gerichtheid op een gemeenschappelijke toekomst in Europees verband. Doel van dergelijke culturele vernieuwingsprojecten is een zichtbaarheidsverhoging van de bijdrage van culturele minderheidsgroepen aan het inrichten

beeld een beroepenmarkt met arbeidsmarktprognoses, plus alle telefoonnummers erbij. Het accent valt hierbij primair op nieuwe vormen van telecoöperatie: een zodanige benutting van technologische vernieuwingen dat nieuwe samenwerkingsvormen mogelijk worden die dwars door de traditionele indelingen heen lopen.

Wat de schaalverkleinende varianten betreft gaat het primair om sociaal ondernemerschap, kleinschalige bedrijfsvoering en thuiswerk waarin zakelijk en privé verkeer niet langer te scheiden zijn. Of kleinschalige vormen van buurtbeheer en buurtconomie, buurtbemiddelingsbureaus en vrijwilligerscentrales. Ook valt te denken aan nieuwe sturingsinstrumenten bijvoorbeeld voor ondernemingsraden en bedrijfsraden. Het gaat hierbij in principe om nieuwe vormen van projectmanagement, waarbij aangepaste financieringsvormen nodig zijn die veel vrije ruimte laten, zoals public-private partnerships met de mogelijkheid van sponsoring door het plaatselijke bedrijfsleven. Meer in het algemeen gaat het om organisatiestructuren waarbij interactie en gegevensuitwisseling minder sterk

aan plaats en tijd gebonden zijn, terwijl de activiteiten toch in sociaal-organisatorisch opzicht verbonden blijven. Dergelijke vormen krijgen in de praktijk steeds meer het karakter van opbouwwerk en community development.

Nieuwe vormen van maatschappelijke dienstverlening
Geïntegreerde informatiesystemen lenen zich bij uitstek voor de integratie van maatschappelijke dienstverlening. De dienstverlening krijgt daardoor een ander karakter: de traditionele sociale vangnetfunctie verschuift meer en meer in de richting van adviesverstrekking, terwijl de uitvoering zich verlegt naar de directe zelforganisatie van zorggroepen: consumentenraden en patiëntenbelangenbehartigingsorganisaties, elektronische SOS-diensten en WAO-platforms, telefooncirkels voor bejaarden en elektronische ombudsdiensten.

In schaalvergrotende zin valt te denken aan buurthulpdiensten, buurtconsultatiepunten en wijkadviesdiensten die aansluiten bij de alledaagse behoeften in de directe leefomgeving. De daarvoor benodigde informatiesystemen brengen individuele gegevens met elkaar in verband op geaggregeerd buurtni-

Elektronische prikborden zorgen voor een intensivering van het sociale verkeer



Conversatiesystemen

Zijn interactieve communicatienetwerken die een vloeiende en ononderbroken informatie-uitwisseling tussen meer dan twee personen gelijktijdig mogelijk maken. Het grote probleem is hier de gebrekkige infrastructuur. De bestaande telefoon- en kabelnetwerken schieten kwalitatief tekort. Zij worden overbelast en de verbindingen zijn duur. Teleconversatie biedt zeer goede mogelijkheden om de gebruikers zelf invloed te geven op de verstrekking en benutting van informatie. Doordat de productie en consumptie van informatie, het stellen van vragen en het krijgen van antwoorden, in elkaars verlengde komen te liggen kunnen 'prosumptieve' netwerk-systemen ontstaan. Omdat men anonieme contacten kan leggen met vooralsnog volkomen onbekende anderen, zonder dat daarvoor een directe ontmoeting nodig is, kan ook het sociale karakter geïntensiveerd worden. Daardoor zullen in de toekomst wellicht ook de bestaande opvattingen over persoonlijke communicatie verschuiven.

en zingeven van de toekomstige maatschappij. Een maatschappijvorm die naar alle waarschijnlijkheid sterk van de huidige verschilt. Dergelijke experimenten kunnen een maatschappelijke gidsfunctie hebben en zijn bedoeld om de culturele inbedding van de toekomst als zodanig voor te bereiden.

In schaalvergrotende zin valt te denken aan collectieve gedachtenexperimenten ('toekomstworkshops') met een proactief, uitlokkend karakter - bijvoorbeeld een voorbeeldexperiment met 'smart housing': daarin zit een creatief en uitdagend moment, dat dwingt na te denken over de vraag hoe het verder gaat. Het zijn experimenten die de sociaal-culturele verbeeldingskracht verhogen. Kernprincipe is de gedachte dat de gebruikers zelf iets te melden hebben. Dat leidt tot laterale communicatie zonder dat eerst een volledig gegevensbestand nodig is dat alle verschillen tussen de diverse deelculturen gedetailleerd in kaart brengt.

Nieuwe vormen van educatie en kennisoverdracht

Het vermogen om kennis te vernieuwen en toe te passen voordat ze verouderd is geraakt, wordt maatschappelijk steeds belangrijker. Kennis heeft een kortere omlooptijd gekregen en gaat niet langer een mensenleven mee. Daardoor krijgen nieuwe vormen van buitenschoolse kennisoverdracht extra kansen.

In schaalvergrotende zin gaat het in de eerste plaats om het openbreken van de bestaande onderwijsinstellingen: niet langer een gesloten systeem in de zin van een zelfstandig kennismagazijn, maar een doorgeefluik in de zin van een poort naar de wereld, die door iedereen kan worden benut om contact te maken met externe kennisbronnen. Afstandsonderwijs met behulp van tele-educatieve schakelcentra, gericht op permanente educatie. De nieuwe onderwijsvormen zullen naar verwachting de gesloten kringlopen van kennisoverdracht en ken-

via bulletin-boards zijn in de V.S. allerlei zelfhulpgroepen opgericht

In schaalverkleinende zin gaat het om toepassingen die aanhaken bij de behoeften van culturele minderheidsgroepen die het gevoel hebben achter te raken, omdat de ontwikkelingen door de technologie in een stroomversnelling zijn geraakt. Dergelijke experimenten hebben in de eerste plaats een bewustmakend karakter ('verbeeldingswerkplaatsen'). Zij richten zich op het weg nemen van eventuele culturele blokkades, het verhelderen van keuzen en leggen verborgen aansprakelijkheidslijnen bloot ('keuzelaboratoria'). Het uiteindelijke doel is het ontwikkelen van collectieve actieprogramma's en gemeenschappelijke oplossingsscenario's, gericht op het vergroten van sociale redzaamheid en aanpassingsvermogen.

nisreproductie steeds meer in het verlengde brengen van continu onderwijs in de zin van open vaardigheidstrainingen gericht op kennisvernieuwing. Het open karakter van dergelijke systemen, dat leeftijds-grenzen onbelangrijk maakt, is essentieel omdat het daardoor meteen om zeer omvangrijke groepen gaat. Daarbij is iedereen betrokken. In schaalverkleinende zin gaat het vernieuwingen die een radikaal andere visie vereisen op de processen van leren en kennisverwerving. Omdat de omlooptijd van kennis en informatie voortdurend korter wordt, dient aan de feitelijke kennisoverdracht een grondige training in

Zo'n dure PC alleen voor tekstverwerking....?

Dat is jammer, want Datawerken IT heeft goede en betaalbare programma's, zoals:

ADDI: Een serie adviesprogramma's op het gebied van sociale zekerheid, belastingen en huishoudbudgettering, waarmee u snel berekeningen kunt maken en vragen over onderwerpen als huursubsidie, huurgewinning, kwijtschelding belastingen, studiefinanciering, tegemoetkoming studiekosten, ioaw, kinderbijslag enz. kunt beantwoorden.
Prijs per module: van f 100,- tot f 200,-.

SOKI: Een kaartenbakprogramma voor adressen en informatie over die adressen.
Prijs: f 250,- (inclusief 2000 adressen van welzijnsorganisaties: f 500,-).

REGI: Een programma voor registratie en onderzoek. Prijs: f 565,-.

Wilt u kennismaken met ADDI, REGI of SOKI, bestel dan voor f 30,- een demonstratiediskette van het programma van uw keuze.

U kunt ons ook bellen of schrijven voor meer informatie.

De prijzen zijn inclusief BTW.



datawerken bv

informatietechnologie

Herengracht 391, 1016BC Amsterdam.
Tel.: 020-207271 Fax: 020-207341

zoekvaardigheden en ontwerptechnieken vooraf te gaan. Vanuit dat gezichtspunt krijgen kennis en informatie steeds meer het karakter van een wegwerpproduct, dat zo snel mogelijk vervangen moet kunnen worden. Flexibiliteit en aanpassingsvermogen zullen naar verwachting van grotere betekenis worden dan de kenniskwalificatie op zichzelf. Daardoor wordt het individuele leren tot een interactief proces tussen vele deelnemers, eerder gericht op het ontdekken van procedures dan op het vinden van juiste antwoorden.

Bijvoorbeeld gerichte scholingsprogramma's voor etnische minderheden, zodat zij binnen bestaande vriendschapsnetwerken in hun eigen taal hun eigen kennisvormen leren ontwerpen.

Conclusie

Nieuwe technologieën doen drie dingen:

- Ze veranderen de structuur van onze interesses
- Ze veranderen het karakter van onze symbolen
- Ze veranderen de aard van de gemeenschap waarbinnen die symbolen zich ontwikkelen.

Daarom kan de informatietechnologie nieuwe betekenissen geven aan begrippen als burgerschap, mondigheid, discussie en inspraak, kennis, besluitvorming en creativiteit en kan zij tot radicale veranderingen leiden in het denken over gezondheidszorg en onderwijs, samenlevingsopbouw en sociale verbanden.

Daartoe is een kader nodig waarbinnen in een vroeg stadium over de technologische vormgeving wordt overlegd. Een sociale ontwerpfase die aan het technische ontwerp vooraf gaat. In deze ontwerp- en planningsfase is de inschakeling van vroege gebruikers in dialoog met de producenten/uitvoerders van

het leren zal eerder zijn gericht op het ontdekken van procedures dan het vinden van antwoorden

Gezien de hoge snelheid waarmee informatietechnologische ontwikkelingen zich voltrekken, is het voor de overheid vrijwel onmogelijk een top-down beleid te voeren. Al is er een tendentie tot grensverlegging en grootschaligheid, tegelijk wordt een appél gedaan op kleinschalige initiatieven.

Op buurt- en wijkniveau spelen sensibiliserings-, motiverings- en activeringsaspecten een beslissende rol. Daarvoor is een ondernemend maatschappelijk middenveld vereist dat zelf initiatieven durft te nemen en zelfstandig sociale experimenten opzet met informatie- en communicatie-technologie, waarvoor de overheid de voorwaarden schept,

doorslaggevend belang.

Het is daarom wenselijk dat opbouwwerkers en dienstverleners nieuwe vormen van samenwerking gaan beproeven. Op basis van concrete plannen, die aansluiten bij bestaande activiteiten in het veld. Als het initiatief daartoe uitgaat van de werksorten, zal er zeker een aantal ingenieurs, informatietechnologen en ontwerpers gevonden kunnen worden die bereid zijn daarop positief in te gaan.

*Hajee van Houten
Delphi Consult, Nassaukade
118/119 Amsterdam, tel.
020-847185.*

Lokale informatiesystemen: wie heeft er om gevraagd?

Van het ooit zo kleurrijke Tweede Kamerlid Koekoek is bekend dat hij kamerstukken in gesloten enveloppe terugstuurt, voorzien van de woorden: 'Heb ik niet om gevraagd'. Bij de introductie van nieuwe media wordt niet zelden vergeten om de gebruikers te vragen wat zij ervan verwachten, echter terugsturen behoort hierbij niet tot de mogelijkheden. De exploitant van het medium krijgt de bal terug als de resultaten tegen vallen. Op deze manier zijn reeds meerdere tegenvallers geïncasseerd bij lokale of regionale experimenten met informatiesystemen via telefoon of TV-kabel. Toch gaat in 1990 een nieuw initiatief van start onder de naam Videotex Nederland BV. Ditmaal schatten de initiatiefnemers (waaronder de PTT) de vooruitzichten gunstiger, omdat meteen landelijk wordt gestart met een aantal publieksdiensten.

Economisch draagvlak ontbreekt

In juni van dit jaar werd een onderzoek bekend, waaruit blijkt dat een openbaar informatienet in Nederland voorlopig niet rendabel is. De Nederlandse Organisatie voor Technologisch Aspectenonderzoek (NO-TA) concludeert dat er geen economisch draagvlak bestaat voor een informatiesysteem à la Minitel Frankrijk: een videotex-systeem via het telefoonnet, waarmee diverse informatieve diensten zoals 008-service, vertrektijden openbaar vervoer en de verkeersdrukte in de hoofdstad bereikbaar zijn, alsmede diverse 'communicatieve' diensten (iets tussen contactadvertenties en onze 06-nummers in). Het is juist het vermeende succes van dit Franse



project dat steeds weer wordt aangehaald om de mogelijkheden van Videotex-informatiesystemen te illustreren: veel gebruikers, een snelle acceptatie, een groot aanbod. Overigens kampt het Franse Minitel met een economisch zwakke rug: ondanks de succesverhalen maakt de Franse PTT een miljardenverlies, met name door de hoge investeringskosten, wat niet wegneemt dat sommige aanbieders van diensten winst maken.

Welke informatie wordt gevraagd

Een nieuw landelijk Videotex systeem (waar het bestaande Viditel van de PTT in op zal gaan) zal in eerste instantie een informatieaanbod doen van landelijke betekenis. Dat maakt Teletekst op de TV meteen een voorname concurrent: laatste nieuws, weerbericht, vertrektijden Schiphol, omroepprogramma, verkeerssituatie en dergelijke informatie wordt daarmee reeds verstrekt. Videotex zal duidelijk een meerwaarde moeten hebben, die gehaald kan worden bij de interactieve diensten. Diensten dus, waarbij de klant voor een belangrijk deel bepaalt wat er gebeurt: zoals het opvragen van telefoonnummers of het verzenden van elektronische post, het doen van bestellingen bij bedrijven of het plaatsen van een advertentie. Nog eenmaal het Franse Minitel als voorbeeld: als eerste dienst verscheen hierbij het opvragen van telefoonnummers (waarbij vermeld

moet worden dat de telefoonboeken ver achter lopen) het echte succes van Minitel ontstond door de start van 'Minitel Rose' erotische verhaaltjes en de 'Messagerie' een berichtenservice die ondermeer voor contactadvertenties en persoonlijke en zakelijke oproepen wordt gebruikt.

Kennelijk is de behoefte aan berichtenverkeer en 'communicatie' groter dan de behoefte aan informatie. Het zelfde kan geconcludeerd worden uit het succes van de 06-telefoonnummers in Nederland: begonnen als mogelijkheid voor bedrijven en instellingen om (gratis) informatie te verstrekken, maar tot grote hoogte gekomen dankzij de contact- en hijgbehoefte van de Nederlanders.

Voorlichters doen het saai

Veel landelijke informatie heeft bijna per definitie een zakelijk karakter. Maar opvallend bij de bestaande Videotexsystemen (zoals Viditel, Totaalnet Zuid-Limburg, het Groningse AGI, het Almeloze IPA, het Brabantse BIP) is, dat het lijkt alsof het leven uit louter zakelijke affaires bestaat. Dagbladen en actualiteitenrubrieken slagen er toch wél in droge feiten 'te brengen' en af te wisselen met amusement en recreatieve functies, waarom videotex systemen dan niet? Dat hiernee resultaat te behalen valt, is gebleken toen het Almeloze Informatie Project (IPA) begon met informatie over sport en recreatie: in negen maanden groeide de rubriek Sport uit tot de op één na drukst gebruikte databank. Ook de laatste uitbreiding: Recreatie, cultuur en vrije tijd, trekt meteen veel bekijks. Maar wat heel veel bekijks: de gebruikscijfers vallen tegen. Een onderzoek onder de beheerders van de instellingen waar raadpleegterminals staan opgesteld heeft aan het licht gebracht dat 'men in het algemeen van oordeel is dat de be-

standen inhoudelijk niet interessant genoeg zijn voor intermediairs noch voor het publiek'. Hierdoor besluit 'bijna de helft' van de instellingen om het bestand 'niet actief onder de aandacht van het publiek te brengen'. Een voorbeeld van een instelling waarbij dit plaatsvond is een buurtcentrum. Nadat de raadpleegterminal geplaatst is, komen bezoekers er achter dat er niets over de activiteiten in de eigen buurt in staat. Het onderzoek beveelt aan om meer 'aantrekkelijke recreatieve en populaire lokale informatie' aan te bieden. Het schokkende van zo'n conclusie is dat die getrokken wordt. Was het niet logischer geweest bij aanvang na te gaan wat bij de beoogde gebruikers 'aantrekkelijk en populair' is.

De eerder geconstateerde saaiheid is daarmee al gedeeltelijk verklaard: informatiesystemen worden gevuld door instellingen en personen die een bepaalde visie hebben op wat 'de burger' interessant vindt. Doorgaans zijn de afdelingen Voorlichting en Externe Betrekkingen van de gemeente, en de bibliotheek de voornaamste dragers van het project. Zonder twijfel uit te spreken over ieders goede bedoelingen, lijkt mij dit een te smalle basis: wie wil dat een informatiesysteem gebruikt wordt door de inwoners van de gemeente, zal de mening van de bewoners (en hun organisaties) moeten vragen. En wie wil dat de gebruikers zich het systeem eigen maken moet hen ook eigenaar maken: dat wil zeggen actief betrekken bij het geven van informatie en niet slechts zien als consument.

Vraag het de gebruikers

De hernieuwde belangstelling voor informatiesystemen via telefoon en tv-kabel wordt grotendeels ingegeven door de inspanningen van Videotex Nederland BV. Een landelijk videotex systeem kan als basis dienen voor het verstrekken van lokale informatie. Sterker nog: Videotex Nederland verwacht zelf dat het gebruik van een landelijk informatiesysteem zal worden gestimuleerd als hiermee tevens lokale informatie wordt aangeboden. In de steden kan hierop worden ingesprongen door het verzamelen en verstrekken van informatie te organiseren. Hierbij zijn de burgers en hun organisaties een onontbeerlijke schakel, anders is de kans groot dat men opnieuw vervalt in saaiheid.

Een voorbeeld van het betrekken van de bewoners bij het organiseren van een informatiesysteem krijgt binnenkort gestalte in Rotterdam. Daar wordt gestart met het organiseren van een informatiesysteem voor de bezoekers van de accommodaties in de wijken. Na een haalbaarheidsonderzoek door de Werkgroep '2duizend (waarbij beheerders en vrijwilligers van de accommodaties betrokken werden) en een publieksonderzoek is geconcludeerd dat een experimenteel informatiesysteem kan worden opgezet rond onderwerpen als activiteiten in de wijken, sport- en recreatie, uitgaan, informatie over de huisvesting en de woonomgeving en sociale informatie (uitkeringen, subsidies, kortingen etc.). Hierbij is vastgesteld dat droge informatie niet voldoende is: naast informatie over subsidies moet het ook mogelijk zijn

om de hoogte ervan te berekenen; naast het lezen van de activiteiten-agenda moet het mogelijk zijn zelf suggesties te doen en de eigen club aan te kondigen; naast het lezen van (deel)gemeente-nieuws moet het mogelijk zijn om onderling berichten te versturen. Kortom: actief zelfstandig gebruik door de burgers zelf, over onderwerpen die hen interesseren.

Locale informatie-systemen kunnen dus eveneens opgezet worden vanuit de vraag naar informatie bij de bewoners. Hierbij is een belangrijke taak weggelegd voor de bewonersorganisaties, opbouwwerk en buurt- en clubhuiswerk. En voor de bijbehorende gemeentelijke diensten (cultuur, sport & recreatie, welzijn), zij eerder dan de afdeling voorlichting. Als het opbouwwerk een bijdrage wil leveren aan de inrichting van de informatiemaatschappij ligt hier een aanknopingspunt. Evenals trouwens voor consumentenorganisaties als het gaat om gebruik van deze systemen vanuit de huiskamer, b.v. voor het bestellen van boodschappen. Zo krijgen we hopelijk iets anders te zien dan reclameboodschappen, commerciële 'contact'-lijnen en informatie door droogpompen.

Eric Opdam

Automatisering opbouwinstellingen anno 1989

In twee en een half jaar tijd is het aantal opbouwwerk- en verwante instellingen dat computers gebruikt met 40% toegenomen tot 83%. Nagevoeg alle resterende instellingen zeggen hiertoe in de nabije toekomst te willen overgaan. Dit blijkt uit een vergelijkend onderzoek naar de stand van de automatisering in deze sector. Het onderzoek is uitgevoerd door het Nederlands Instituut voor Maatschappelijke Opbouw (NIMO) in opdracht van het Landelijk Platform Opbouwwerk. Ook het aantal toepassingen blijkt te zijn toegenomen. Tekstverwerking en financiële administratie scoren nog steeds het hoogst, maar desktop publishing, bestandsbeheer, rekenwerk en registratie winnen aan terrein. Voornamelijk gebruikt als hulpmidde-

len in de interne organisatie, maar ook meer en meer als secretariael-administratieve instrumenten in de dienstverlening aan groepen. De informatieve mogelijkheden en de kansen om de strategische ondersteuning aan groepen te verbeteren, worden nog nauwelijks benut. Of en hoe intens van verschillende mogelijkheden gebruik wordt gemaakt, hangt overigens meer af van de toevallige aanwezigheid van een 'computer-freak' binnen de instelling (en natuurlijk van de financiële armslag), dan dat er sprake is van een planmatige aanpak. Tot zover enkele conclusies uit het onderzoek. Jos Koopman en Hugo Swinnen gaan in onderstaand artikel uitvoerig in op de onderzoeksresultaten.

steekproefgroep van het Welzijnsweekblad kunnen zitten. Met elkaar vormen beide tamelijk gelijkwaardige steekproefgroepen een totale steekproef van zo'n 20% uit de 175 opbouwwerk(achtige) instellingen die in 1986 onderzocht werden.

Voor wat de vergelijking van de resultaten uit 1986 (IMO-onderzoek) en deze uit 1989 (Welzijnsweekblad en NIMO-onderzoek) betreft: de vragen uit de enquête van het Welzijnsweekblad waren niet alle te gebruiken voor het vergelijkende NIMO-onderzoek. Bovendien bevatte de telefonische enquête van het NIMO ook enkele vragen over externe dienstverlening, ondersteuning en behoefte aan specifieke programmatuur, die weer niet voorkwamen in de enquête van het Welzijnsweekblad.

Resultaten van het onderzoek

Van de 17 door het NIMO geselecteerde instellingen bleek er één onbereikbaar. Derhalve heeft ons onderzoek (inclusief de 14 'bruikbare' instellingen uit de enquête van het Welzijnsweekblad) betrekking op 30 instellingen.

Hieronder presenteren we twee soorten resultaten. Allereerst volgt een meer gekwantificeerde vergelijking en daarna een meer kwalitatieve weergave van de antwoorden op vragen die we aan de enquête uit 1986 hebben toegevoegd. We zullen ons in dit artikel beperken tot de eerste indrukken uit die antwoorden.

Computergebruik

Vóór 1987 gebruikte iets minder dan de helft van de 175 instellingen nog geen computer. Met onze steekproefgroep zitten we met ruim 48% computergebruikers vóór 1987 dus aardig op koers. Medio 1989 blijken vijf van de dertig instellingen of zo'n 17% ook nu (nog) geen computers te gebruiken. 83% van deze instellingen gebruikt nu dus wel computers. In vergelijking

Achtergrond en opzet van het onderzoek

Eind 1986 heeft het Landelijk Platform Opbouwwerk onder 175 instellingen telefonisch een enquête laten houden door het IMO-project (IMO = Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkelingen). Het ging hierbij om opbouwwerkinstellingen en opbouwwerkachtige of nauw met opbouwwerk verwante instellingen. De enquête moest een beeld opleveren van de automatisering van deze instellingen. Of, anders gezegd van het gebruik van computers. Nu, na twee en een half jaar wil het Platform weten hoe de automatiseringsvlag bij deze instellingen erbij hangt. Is de situatie nog ongeveer de zelfde of hebben er zich juist bepaalde ontwikkelingen voltrokken? Dienen er zich nieuwe zaken aan? Voor de beantwoording van deze vragen heeft het Platform het NIMO opdracht gegeven een vergelijkend onderzoek in te stellen bij de voornoemde instellingen.

Om de huidige stand van de automatisering bij deze instellingen in kaart te brengen, heeft het NIMO een aselechte steekproef van 10% uit de genemde 175 instellingen getrokken: 17 instellingen dus. Verder heeft het NIMO dankbaar gebruik gemaakt van het automatiseringsonderzoek dat het Welzijnsweekblad begin dit jaar onder zijn abonnee-instellingen heeft gehouden. Het Welzijnsweekblad heeft voor zijn onderzoek onder meer een aselechte steekproef van zo'n 20% getrokken uit de abonneeinstellingen van het 'sociaal cultureel werk'veld.

Uit de respondenten van deze steekproefgroep zijn 14 instellingen gelicht die ook voorkomen bij de 175 instellingen van het IMO-onderzoek uit 1986. Deze 14 behoren echter niet tot de 17 instellingen van de NIMO steekproef. Op één instelling na zijn deze 17 instellingen alle abonnee van het Welzijnsweekblad. Anders gezegd, ze hadden ook in de

met eind 1986 is het percentage 'gebruikers' met 40% toegenomen. De (nog) niet gebruikers gevraagd naar hun plannen voor computergebruik in de nabije toekomst, geven op één na allen te kennen hiertoe te willen overgaan. Voor één opbouw-werkinstelling is dit niet meer mogelijk. Zij wordt opgegeven c.q. 'weg-bezuinigd'.

Omvang instelling en computer-gebruik

Het aantal personen dat bij de dertig instellingen werkzaam is, varieert van één tot 150. In totaal werken bij deze instellingen 653 personen. Bijna 22 per instelling.

Het aantal personen dat werkzaam is bij de 5 instellingen die (nog) geen computers gebruiken is 13. Het gaat hierbij om instellingen met niet meer dan vijf personen.

Bij de 25 instellingen die wel computers gebruiken werken in totaal 640 personen. Per instelling ruim 25 personen dus. Dit gemiddelde van 25 personen wordt sterk bepaald door slechts vijf van de 25 instellingen. Bij deze vijf instellingen werken 400 personen in totaal. Bij de overige 20 instellingen werken gemiddeld 12 personen.

Het aantal personen dat bij deze 25 instellingen werkt met computers blijkt te variëren van één tot en met 24. En de percentages van personen die bij deze instellingen computers gebruiken, lopen van 10% tot en met 100%. Hierbij lijkt de grootte van de instelling niet zonder meer bepalend voor de hoogte van het gebruikerspercentage.

Computers in kwaliteit en kwantiteit

Het gaat hier niet om de vraag naar merken, maar om de vraag of de instellingen behalve p.c.'s ook computers gebruiken voor interne en externe communicatie. Intern via een netwerk b.v. binnen een grote instelling tussen moeder en dochters of plaatselijk tussen zusterinstellingen. En bij externe communicatie

vallt te denken aan aansluiting van computers bij de instellingen op externe informatiesystemen, zoals Bulletin Boards Systemen (BBS), Viditel en IMO.

Verder is gekeken of de instellingen beschikken over apparatuur als een modem, dat nodig is voor deze communicatie.

Ook is het mobiele gebruik van computers door de instellingen gepeld door het noteren van 'portable' computers.

Bij de vraag naar het aantal computers dat de instellingen gebruiken, zijn de aantallen computers die apart en specifiek voor computer-oriëntatiecursussen worden gebruikt buiten beschouwing gelaten. Deze exercitie leverde het volgende op:

* De p.c.'s

Het aantal p.c.'s dat de instellingen gebruiken varieert van één tot maximaal 11.

Eind 1986 hadden de 25 instellingen die nu computers gebruiken in totaal 17 computers. Medio 1989 gebruiken deze 25 instellingen samen 91 p.c.'s. Dat is tussen de drie en de vier p.c.'s per instelling.

In zo'n twee en half jaar is het aantal p.c.'s bij deze instellingen met meer dan 530% toegenomen.

Globaal gesteld hebben ook in dit geval de vijf grootste instellingen als geheel niet de meeste computers in huis. Dit is niet alleen relatief zo, maar ook absoluut. Er zijn b.v. duidelijk veel kleinere instellingen die meer p.c.'s gebruiken.

* De draagbare of schootcomputer
In totaal noteerden we zes van deze p.c.'s bij vier van de 25 instellingen ofwel bij 16% van deze instellingen.

* Interne en externe communicatie
Bij twee instellingen was sprake van zo'n interne c.q. netwerkcommunicatie (LAN).

Vier instellingen of 16% van de instellingen gebruiken hun computers voor externe communicatie. Bij één van deze instellingen was het net-

werk nog in opbouw. Van de overige drie zijn twee instellingen aangesloten op Viditel en is de derde instelling voor proef aan een BBS gekoppeld. Dit laatste echter niet tot tevredenheid van de instelling, het levert niet de verwachte resultaten op.

* Gebruiksdoelen computer en software

Hier gaat het niet om de grote variërendheid van het arsenaal aan software van de instellingen. Globaal gesteld, lijden de instellingen hieraan nog geen gebrek. Ook is het hier niet te doen om allerlei programma-tuur die de instellingen ook nog in huis hebben of om toepassingen in de marge van de instellingen. Wel worden de gebruiksdoelen van de computer en de aanwending van de software in kaart gebracht waaraan de instellingen zelf een procentuele verdeling t.a.v. het gebruik toekennen. Daarbij hebben we het totale computergebruik binnen de instelling op 100% gesteld.

Bij de ordening van de gebruiksdoelen die de 25 ondervraagde instellingen het meest noemen, ontstaat het volgende beeld (zie ook grafiek 1)

- Tekstverwerking, 24 van de 25 inst.:	96%
- Financiële administratie/boekhouding, 14 inst.:	56%
- Bestandsbeheer, 12 inst.:	48%
- Rekenwerk (plannen, beregten e.d. m.b.v. spreadsheet), 8 inst.:	32%
- Registratie, 5 inst.:	20%
- Desktop Publishing, 5 inst.:	20%
- Salarisberekening/personeelsadministratie, 3 inst.:	12%
- Eigen programma's ontw./gebruik altern. progr's, 1 inst.:	4%

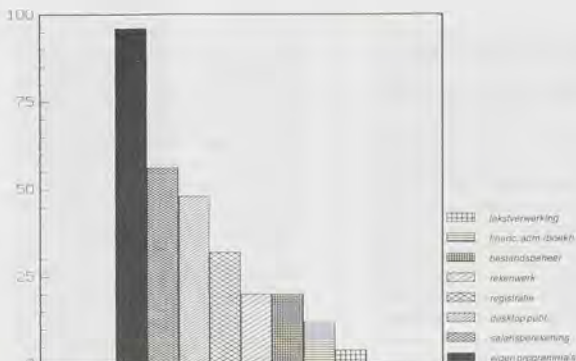
Het gemiddelde gebruikspercentage dat de instellingen toekennen aan de verschillende gebruiksdoelen die ze noemen, is als volgt verdeeld:

- Tekstverwerking: 66%
- Financiële administratie/boekhouding: 24%
- Registratie: 19%
- Bestandsbeheer: 16%
- Rekenwerk met behulp van spreadsheets: 12%
- Desktop Publishing: 11%
- Salarisberekening/personeelsadministratie: 8%

Kijken we nu naar de gebruiksdoelen die de 25 instellingen al vóór 1987 hanteerden. Hebben er sindsdien hierin duidelijke verschuivingen voorgedaan? We geven telkens het percentage van de 14 op de 30 door ons onderzochte instellingen die vóór 1987 al met computers werkten (zie ook grafiek 2).

- Tekstverwerking, 13 van de 14 inst.: 93%
- Financiële administratie/boekhouding, 8 inst.: 57%
- Bestandsbeheer, 4 inst.: 28%
- Rekenwerk (plannen, begroten e.d. m.b.v. Spreadsheets, 3 inst.: 21%
- Registratie, 1 inst.: 7%
- Desktop Publishing, geen inst.: 0%
- Salarisberekening/personeelsadministratie, geen inst.: 0%
- Eigen programma's ontw./gebruik altern. progr's 1 inst.: 7%

Uit deze vergelijking blijkt dat zowel het aantal gebruiksdoelen als het aantal instellingen dat deze doelen nastreeft, te zijn toegenomen. Tekstverwerking en financiële administratie scoren nog steeds het hoogst. Het aantal instellingen dat bestandsbeheer noemt is met 20% gegroeid. Hetzelfde geldt voor desktop publishing (dat vóór 1987 nog niet werd gebruikt). Rekentoepassingen met behulp van spreadsheets zijn met 10% toegenomen.



grafiek 1: gebruiksdoelen in 1989

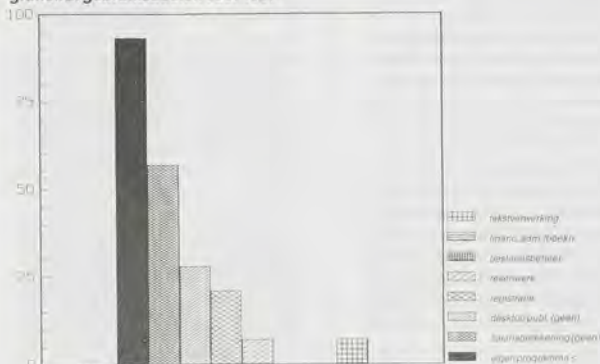
Het meest opvallend is de groei van registratietoepassingen van 7% naar 20%. Bijna een verdrievoudiging dus. Bij deze conclusies moet overigens worden aangetekend dat maar een klein aantal instellingen werd ondervraagd. En over een procentuele verdeling van het gebruik naar gebruiksdoelen per instelling in de periode van vóór 1987 was geen informatie beschikbaar.

Evolutie sinds 1987

Wel hebben we de 16 instellingen die telefonisch benaderd zijn gevraagd om een schets te geven van de evolutie sinds 1987. Binnen 4 instellingen deden zich geen wijzigingen voor. Bij een vijfтал is er sprake van wat we een kwantitatieve boom

zouden kunnen noemen: forse uitbreiding van apparatuur, echter zonder dat dit meteen leidde tot intensiever of ander dan tekstverwerkingsgebruik. Slechts in één van deze gevallen wordt melding gemaakt van een onderzoek (door een bedrijf) naar behoeften en mogelijkheden op automatiseringsgebied. Bij enkele instellingen is vervolgens een kwalitatieve evolutie op gang gekomen; in één van deze situaties is er sprake van een automatiseringsplan. Zes instellingen spreken van een (zeer) geleidelijke ontwikkeling, die m.n. ligt op het terrein van de uitbreiding en het intensiever gebruik van software voor verschillende gebruiksdoelen. De aanvankelijk aarzelende benade-

grafiek 2: gebruiksdoelen vóór 1987



Van hobbyclub tot betaald werk

Een initiatief van een paar leden van een computerhobbyclub in IJsselstein is in een paar jaar tijd uitgegroeid tot de organisatie "Werkkring", die als oogmerk heeft – en er ook in slaagt – om werklozen een betere positie op de arbeidsmarkt te verschaffen. Werkkring is een relatief autonoom opererend onderdeel van de IJsselsteinse Stichting voor Welzijnswerk (IJSW), een plaatselijke instelling met 12 personeelsleden.

Ria Elshout en Jan Rutten zijn belast met de beleidsvoering van Werkkring. Ria heeft de vakopleiding microcomputer gevolgd aan de Alida de Jong-school in Utrecht, een beroepsopleiding met name voor herintredende vrouwen. Als WVM-ster werkt ze 20 uur voor Werkkring en 20 uur voor de IJsselsteinse stichting. Ze draagt met name zorg voor de organisatie en de mede-uitvoering van de verschillende activiteiten van Werkkring.

Jan heeft onder meer de v.o.-opbouwwerk in Rotterdam gedaan en is nog maar pas in dienst van de IJSW. Hij is belast met de beleidsvoorwaardelijke kant en de coördinatie van Werkkring. Enkele activiteiten van de computerhobbyclub, Jan's voorganger Rien van Zijl en Ria hebben Werkkring ontwikkeld tot de huidige organisatie.

De computerkursussen vormen de kern van de activiteiten van Werkkring. Indertijd wilden een paar leden van een computerhobbyclub, een oriëntatie-annex tekstverwerkingskursus aanbieden op het niveau van toekomstige gebruikers. Onder meer een

jaarlijkse subsidie van f. 30.000,- van de gemeente en een schenking in de vorm van tien p.c.'s door de plaatselijke mecenas ROBA om mensen met computers op weg te helpen, alsmede de aanschaf van vier p.c.'s door de hobbyclub zelf, hebben de realisering van het oogmerk van Werkkring mogelijk gemaakt.

Het initiatief begon met één groep van tien kursisten, van wie er tijdens die cursus al zes een betaalde baan vonden. Inmiddels is het aantal groepen kursisten tot negen aangegroeid. De groepen, van gemiddeld acht personen, bestaan vooral uit huisvrouwen, maar ook uit mannen die op zoek zijn naar een baan. Velen van hen hebben in aansluiting op hun cursus intussen een betaalde baan gevonden. Voor anderen vormt de gevolgde cursus tekstverwerking (WP) een mooie opstap voor verdere opleiding. Werkkring heeft haar kursusaanbod uitgebreid met de meest recente database- en spreadsheetprogramma's (dBase IV respectievelijk Lotus 123 versie 2.1).

Als in september de nieuwe cyclus van 14 soorten cursussen start, verwacht Werkkring zo'n 18 tot 20 groepen kursisten.

Naast Ria verzorgen vier docenten, onder wie één ex-cursist van Ria, de cursussen. De docenten worden betaald uit de jaarlijkse subsidie van de gemeente en de cursusgelden.

Voor mensen die staan ingeschreven bij het arbeidsbureau (zij hebben voorrang bij de inschrijving) geldt een laag tarief. Anderen, zoals betaald werkenden, betalen drie tot vijf maal meer. Voor kursisten met een uitkering of een minimumloon worden individuele regelingen getroffen.

Volgens Ria en Jan wil Werkkring zich erop blijven richten de positie van werkzoekenden op de arbeidsmarkt te verstevigen. Maar om op het niveau van deze minst draag-

krachtige, maar sterk groeiende, doelgroep een kwantitatief en kwalitatief verantwoord kursusaanbod te blijven doen, is wel meer geld nodig.

Werkkring wil daarin voorzien door ook andere doelgroepen en sectoren te interesseren voor haar aanbod van cursussen. In september wordt bijvoorbeeld gestart met cursussen aan kinderen van 8-12 jaar, jongeren vanaf 16 jaar en gecombineerde groepen, voortkomend uit anderstaligen en basiseducatie volwassenen.

Verder is Werkkring op dit moment bezig met het interesseren van specifieke beroepsgroepen in de middenstand, zoals juweliers en opticiens c.q. met aan deze groepen gelieerde onderwijsinstellingen. Zo is via een docent aan de 'zilvermedenschool' een offerte gedaan bij de NABONT, een organisatie voor nascholing van docenten aan beroepsopleidingen. Een dergelijk aanbod vergt enerzijds een hoog kwaliteitsniveau van de te geven cursussen en levert anderzijds relatief veel geld op voor het aanschaffen van nieuwe apparatuur en programmatuur om de activiteiten van Werkkring op peil te houden.

Nadrukkelijk ter bestogting van de activiteiten voor de primaire doelgroepen willen Ria en Jan verder een licht commerciële poot binnen Werkkring ontwikkelen. Hun gedachten gaan uit naar het bieden van W.P.-cursussen aan bedrijven en het verrichten van administratieve en sekretariële werkzaamheden in opdracht van bedrijven via oproepkrachten uit het kursistenbestand. Een soort combinatie van uitzend- en thuiswerk.

Meer informatie bij Werkkring, Ruimtevaartbaan 16, 3402 DP IJsselstein, tel.: 03408-82620. ■

→ ring van de computer is bij enkele stichtingen – gezien de resultaten – omgeslagen in enthousiasme. Als resultaten noemt één coördinator m.n. de tijdsbesparing en de toegenomen professionalisering. Dit laatste dank zij de managementinformatie die via de computer verwerkt wordt. Dit levert extra inzicht en bewustzijn op t.a.v. tijd- en geldbesteding. Eén van de 16 instellingen heeft slechts zeer recente ervaring met de computer.

Het beeld dat uit deze antwoorden ontstaat is er een van een weinig planmatige aanpak. Veel lijkt af te hangen van de toevallige aanwezigheid van een computer-freak binnen een instelling (en uiteraard van de financiële armslag). En dan gaat het niet zozeer om de vraag of er computers komen (dat lijkt zelfs voor de meest fervente tegenstander onafwendbaar), maar wel om de vraag of er relatief veel apparatuur en software wordt aangeschaft en of deze intensief gebruikt wordt.

De computer in de externe dienstverlening?

Tot nog toe bekeken we de automatisering voornamelijk vanuit het interne functioneren van instellingen. Een vraag die noch in de IMO-enquête uit 1986 noch in de enquête van het Welzijnsweekblad voorkwam was die naar de externe functie van de computer. In hoeverre spelen apparatuur en programmaatuur een directe rol in de ontwikkeling van de dienstverlening van instellingen aan hun doelgroepen? Wij stelden deze vraag aan de 16 instellingen die we telefonisch enquêeerden. De antwoorden vallen in vier groepen uiteen.

Voor vier instellingen speelt de computer bij de dienstverlening geen enkele rol. Twee daarvan zeggen dat dat wel te verwachten is. Binnen vijf instellingen worden computercursussen georganiseerd.

Meestal is dat één van de activiteiten binnen de educatieve poot van de instelling. Acht instellingen gebruiken de computer als middel om de secretariële en administratieve ondersteuning van vrijwilligersorganisaties, buurtcomité's e.d. te verbeteren. Deze ondersteuning gaven ze vroeger ook, met de computer gaat dat een stuk efficiënter. 'Werkinhoudelijke' ondersteuning tenslotte is in drie van de zestien instellingen aan de orde. Hier blijkt de portable p.c. goede diensten te bewijzen. Gewapend met informatiefloppy's kan de buurtwerk(st)er individuele vragen over bijvoorbeeld huursubsidies of scholingsmogelijkheden snel en effectief beantwoorden. De opbouwwerk(st)er kan met een spreadsheet programma een bewonerscomité helpen met het becijferen van de consequenties van verschillende renovatiescenario's op de hoogte van de huren.

In feite volgt deze externe functie van de computer dezelfde tendens als de interne functie. In hoofdzaak blijft het nog een secretarieel of administratief instrument. In slechts zeer beperkte mate is er sprake van gebruik van de informatieve mogelijkheden en van de kansen om de strategische ondersteuning van doelgroepen te verbeteren.

Laten we tenslotte kijken naar enkele elementen die de kwaliteit van het gebruik van automatisering kunnen beïnvloeden.

Deskundigheidsbevordering

Ziet de deskundigheidsbevordering er zo uit dat de mogelijkheden van de aanwezige apparatuur en programmaatuur ten volle bekend verondersteld kunnen worden?

Voor de 16 instellingen uit onze steekproef is het antwoord duidelijk nee. In alle instellingen (die een computer in huis hebben) is basis-kennis MS-dos en tekstverwerking (WP) verworven. Bij de meeste instellingen is dat via korte cursussen

gegaan, in één enkel geval via zelfstudie. Drie instellingen maken melding van iets meer uitgebreide cursussen: ½ jaar D-base en boekhoudkundige programma's; 10 bijeenkomsten toegepaste informatica voor beroepskrachten; ½ jaar 3 dagdelen per week informatica. In twee gevallen heeft een coördinator een meer algemene cursus gevolgd om beter op de hoogte te zijn van de mogelijkheden en om meer verantwoord met aanschaf om te gaan.



Met een p.c. de consequenties becijferen van verschillende renovatieprogramma's.

Het ziet er naar uit dat het bepalen van de mogelijkheden en de toepassingsgebieden van de informatica in opbouwwerk-instellingen vooralsnog geen gevolg is van toegenomen deskundigheid op dit terrein. Veel eerder wordt volstaan met de strikt noodzakelijke opleiding om de aangeschafte apparatuur en software redelijk te kunnen gebruiken. Financiële mogelijkheden spelen hierin zeker mee. Instellingen moeten dit soort opleidingen uit eigen zak betalen en de budgetten voor deskundigheidsbevordering zijn zeer beperkt.

Centraal georganiseerd ontwikkelingswerk

De Stichting Raster in Deventer is een stedelijke koepelorganisatie met meer dan honderd personeelsleden. Het administratief en secretariaal personeel heeft al jarenlange ervaring met het gebruik van computers. Dertien andere personeelsleden zijn wat meer vertrouwd geraakt met automatisering door hun deelname aan een pc-privéproject. De instelling gebruikt computers o.a. voor secretariale en administratieve doeleinden, waaronder dienstverlening aan derden. Om de toenemende informatiestroom in de instelling meer inzichtelijk te maken, is onlangs een documentatieregistratiesysteem in gebruik genomen, waar zo'n vijftig beroepskrachten mee zullen gaan werken. Dit systeem-op-maat is het produkt van een samenwerkingsovereenkomst met de Rijks Hogeschool IJsseland. Omdat dit voor de hogeschool een leerproject was, konden de ontwikkelkosten worden beperkt tot f. 7500,-, inclusief de software.

Gerard Faas, directeur van de stichting, vertelt dat de instellingen in de buurten nu ook zelf met de computer aan de slag willen. Gedeeltelijk gebeurt dat al via een uitleen van het pc-privéproject. Maar voordat de introductie van de computer in de buurten op grotere schaal kan plaatsvinden, moet een infrastructuur worden opgebouwd en de financiële middelen worden gevonden om de instellingen van apparatuur te voorzien. Tot nu toe heeft Raster haar uitgaven aan automatisering niet alleen gefinancierd uit reguliere

middelen. Voor een bijna even groot deel zijn de uitgaven betaald uit inkomsten die de instelling zelf heeft verworven met dienstverlening aan derden. Uit de opbrengsten van de boekhouding die de instelling verzorgt voor andere instellingen op welzijnsgebied bekostigt ze een deel van de apparatuur en de programmatuur.

Een andere behoorlijk groeiende bron van inkomsten die de instelling heeft aangeboord, ligt volgens Gerard Faas op het terrein van de kinderopvang. Deze activiteit wordt voor zo'n 75% mogelijk gemaakt door budgetfinanciering door de gemeente. De overige noodzakelijke inkomsten verwerft de instelling door levering van 'het produkt kindplaatsing' aan het bedrijfsleven. De bovengenoemde eigen inkomsten van de instelling belopen grofweg 2% van de omzet.

Behalve knelpunten in de financiering, signaleert Gerard Faas ook het probleem van de ontwikkeling van specifieke programmatuur. Naar zijn weten zijn er nog maar nauwelijks specifieke programma's ontwikkeld voor de praktijkuitvoering van werkers. Laat staan voor bewonersgroepen e.d. Faas: "Er is zelfs sprake van afbraak van computergebruiksmogelijkheden als je denkt aan de opheffing van de FIRA en andere verworvenheden. Dit, terwijl het computergebruik de kwaliteit, de efficiëntie en de effectiviteit van het agogisch werk van de beroepskrachten kan verbeteren. Dat geldt met name voor de toegankelijkheid en de presentatie van de informatie naar bewoners en gebruikers toe. Maar ook kunnen ze met behulp van de computer vragen en problemen sneller en effectiever beantwoorden. Denk hierbij b.v. aan vragen over huurverhoging, werkgelegenheid en over gemeenten of rijks-overheden."

"Door de computer dicht bij de bewoners te brengen voor kennisma-

king en gebruik, valt ook op het niveau van buurten en wijken effectiever voor groepen en organisaties te werken. Vooral in de sfeer van de informatievoorziening, inclusief natuurlijk de gewone toepassingen die de mensen zich eigen kunnen maken b.v. voor het beheer van ledenbestanden van hun clubs.

"Eigenlijk moet je constateren, dat de hele informatiefunctie nog in haar babyshoentjes staat. Terwijl dit toch de meest wezenlijke functie van ons werk is", aldus Gerard Faas.

Om de (verdere) mogelijkheden te realiseren voor het uitvoerend werk van de instelling dienen volgens hem o.a. de volgende condities te worden vervuld:

- Geld vormt één van de meest belangrijke voorwaarden voor de nodige hard- en software, maar ook voor het systeembeheer, de implementatie en de uitwerking van de functies.
- De lokale en landelijke overheden dienen hun verantwoordelijkheid te nemen en er voor te zorgen, dat het welzijnswerk niet het stiefkind wordt van de automatisering c.q. het computergebruik. Zoals eertijds bij het onderwijs, waar het nu weer beter gaat.
- Vanuit de landelijke organisaties en met name vanuit de nieuwe koepel NIZW dient de ontwikkeling van software ter hand te worden genomen en gestimuleerd. Maar ook vanuit de werkgeversverenigingen, zeker gezien hun taken en functies.
- Er is een centrale plek nodig voor de kwaliteitsbeoordeling van geproduceerde software. Maatwerk dus, dat wordt uitgetoetst en beoordeeld door deskundigen op de kwaliteit voor de gebruiker.



Onderzoek

— Ondersteuning

De vraag naar de genoten ondersteuning werd in haar algemeenheid gesteld. De bedoeling was de verschillende typen ondersteuning te achterhalen.

In twee gevallen is van ondersteuning totaal geen sprake. Financiële steun bij aanschaf van apparatuur wordt twee keer vermeld: één instelling kon profiteren van een p.c.-privé project van de gemeente en een andere instelling kreeg de apparatuur van een bedrijf cadeau. Advies en informatie bij de aanschaf komt in een aantal gevallen van ondersteuningsorganisaties in het sociaal-cultureel werkveld: begeleidingsorganen zijn behoorlijk actief (D'n Bussel, Pook, Stip, Liose), maar ook instellingen als Probe in Groningen, Raja in Friesland en Weson in het Oosten des lands. In één geval werd hulp gevonden bij de gemeente, in een ander geval bij een collega-instelling en in een derde situatie bij een vrijwilliger. Voor zover instellingen geïnteresseerd zijn in participatie aan 'netwerk'-initiatieven, krijgen ze van de initiatiefnemers de nodige begeleiding. In onze steekproef kwamen we het initiatief tegen vanuit de provinciale bibliotheekcentrale in Groningen en het project elektronisch netwerk van de Weson.

De meeste instellingen zijn behoorlijk tevreden met de gekregen ondersteuning. Andere dan deze behoeften zeggen ze in eerste instantie niet te hebben.

Behoeftes aan programmatuur?

We stelden tenslotte een vraag naar wensen met betrekking tot de ontwikkelde programmatuur. Dit leverde enerzijds zicht op enkele terreinen waarop de instellingen de komende tijd de aandacht willen richten, anderzijds kwam hier op een andere wijze behoefte aan ondersteuning aan het licht. Tenslotte tonen de antwoorden in een aantal gevallen het tekort aan informatie aan over bestaande mogelijkheden, hetgeen de behoefte aan ondersteuning bevestigt.

Eerst de terreinen. Genoemd werden zaken als cliëntgerichte informatie (bijv. berekenen huursubsidie), registratie ten behoeve van het management van de instelling, registratie van ervaringsinformatie t.b.v. de werkontwikkeling, sociale kaart en buurtenquête, vraag en aanbod van vrijwilligerswerk. De bestaande programmatuur wordt gebrek aan gebruikersvriendelijkheid verweten. Zo stelt iemand dat de meeste registratieprogramma's ook voor de gemiddelde opbouwwerker te moeilijk zijn. En vanuit een andere instelling wordt de behoefte gemeld aan programmatuur in andere talen dan het Nederlands of Engels en dit ten behoeve van leden van etnische groepen.

Enkele instellingen zeggen geen behoefte te hebben aan extra programmatuur. Het zijn de instellingen waar weinig ontwikkelingen te melden zijn op automatiseringsgebied en die zich beperken tot tekstverwerking en boekhouding. Eén instelling heeft zich omringd met een eigen netwerk van (vrijwillige) deskundigen, dat voorziet in de behoeften.

Vier keer wordt het tekort aan informatie aan de orde gesteld. Van bedrijven krijgt men slechts te horen wat ze willen verkopen, niet wat er effectief op de markt is, noch de meest creatieve gebruiksmogelijkheden van bestaande programmatuur. Nietcommerciële informatie, voorlichting en advies worden zeer gewenst, evenals uitwisseling van ervaringen en afstemming van bijvoorbeeld registratie.

Voor ondersteuners van informatica ligt dus nog heel wat werk te wachten.

Drs. J.A.M. Koopman, drs. H.R.A.M. Swinnen, Nimo 's-Hertogenbosch, juli 1989

De twee interviews die in dit artikel staan, zijn samenvattingen van gesprekken die Jos Koopman heeft gehouden in het kader van het onderzoek. In het complete onderzoeksverslag, dat in september bij het NIMO verschijnt, is de tekst van deze en twee andere interviews integraal opgenomen.

Informatie zoeken in een databank

**Nog maar weinig opbouw-
werk(achtige) instellingen ge-
bruiken hun computers voor
externe communicatie (zo'n
10% blijkt uit het Nimo-onder-
zoek). Toch is er inmiddels bij
diverse databanken al wel in-
teressante informatie be-
schikbaar voor de sociale
sector. Hieronder is een be-
knopt overzicht opgenomen
van deze databanken, vooraf-
gegaan door een voorbeeld
van een zoeksessie (met be-
hulp van zoektaal STAIRS) in
de WVC databank.
Wie na 'lezing' nog steeds
overweegt 'extern te gaan
communiceren' (je hoeft niet
voor alle databanken eerst
een zoektaal te leren), treft
aan het eind van het artikel
een kadertje aan met een
kosten-indicatie voor aan-
schaf van benodigd(e) modem
en communicatiepro-
gramma's).**

Zoeksessie in WVC databank

Als illustratie is gekozen voor een zoek-sessie in één van de bestanden die door het Rijks Computer Centrum (RCC) worden beheerd. Mensen die ook willen zoeken dienen zich te realiseren dat het bestand niet openbaar is, d.w.z. dat je je eerst moet aanmelden als gebruiker bij het RCC en vervolgens toestemming moet vragen aan de beheerder van de databank (in dit geval WVC). Aan gebruik zijn kosten verbonden: het RCC rekent 75 gulden per uur en de eigenaar van de database kan royalties vragen (WVC vraagt 30 gulden per uur). Het is dus zaak om van te voren goed te bedenken wat je wilt zoeken en welke commando's daarvoor ingetoetst moeten worden: hoe sneller hoe goedkoper. Ook is het verstandig om de gevonden documenten niet te gaan lezen als je verbinding hebt, maar ze op te slaan op de schijf van de eigen computer en pas te gaan lezen als de verbinding is verbroken.

De meeste communicatieprogramma's hebben hiervoor mogelijkheden ('Log-file on' of een soortgelijk commando).

Hoe gaat het raadplegen van zo'n bestand in z'n werk?

1. Bel met behulp van het communicatieprogramma en een modem een nummer van de PTT, waarmee je tegen lokaal tarief kunt communiceren met het computercentrum. Deze zogenaamde PTT-PAD nummers verschillen per telefoondistrict: even vragen aan de PTT dus. Je kan ook direct het computercentrum bellen, maar dan betaal je naast computertijd en royalties ook nog interlocaal telefoontarief.
2. Na verbinding met het PTT-PAD krijg je het volgende menu:

TELEPAD 1
p t t t e l e c o m

Kies een dienst, of
1 toegang tot Datanet 1
2 geïdentificeerd kiezen
3 overzicht van diensten
9 verbinding verbreken

Maak Uw keuze:—
We typen achter keuze
RCC
(in het onderstaande verslag wordt steeds **vet** gedrukt wat ingetypt wordt).

Als reactie komt:
Verbinding opgezet

DEZE TERMINAL IS VERBONDEN
MET HET RCC TP-NETWERK,
TOETS UW COMMANDO IN

STAIRS

Door Stairs te typen geven we aan dat we gebruik maken van deze zoektaal om het bestand te bevragen. We zien nu:

S-USS-000 DE VERBINDING
WORDT TOT STAND GEBRACHT

***DFH2312 WELCOME TO
CICS/VS ***

DONDERDAG JULI 20, 1989.....
11:25 AM TW13

ACFAE193: ENTER LOGON ID:
XXXXXXXXXX

ACFAE138: ENTER YOUR
PASSWORD:

XXXXXX

ACFAE139 ACF2/CICS: TW13 SIG-
NON COMPLETED: OPRID=
NAME=....

3.
Nu hebben we contact met het Rijks Computer Centrum en we hebben ons aangemeld met gebruikerscode en password. De teller tikt. We moeten nu aangeven dat we willen zoeken in een van de documentatiebestanden van het RCC.
Dat doe je door te typen:

AQUA

R0102 * ENTER THE DATA BASE
NAME:

KCRA

(de naam van de WVC-database waarvoor we geautoriseerd zijn. Nu tikt ook de teller van WVC voor de royalties.)

I3801 * XXXXXXX SIGN-ON:
07/20/89 AT: 11:27:03, TERMINAL-ID:TW13

NEWS * * Nieuwsbrief nr. 15 is uit. *
* * * *

KCRA * STATUS - NUMBER OF DO-
CUMENTS : 0051326

R0201 * ENTER .SET-OR..HELP-
COMMAND OR SELECT FUNCTI-
ON WITH:..SEARCH,..SELECT,
..BROWSE,..EXEC,..RANK,
..CHANGE,OR..OFF

00001

..S COMPUTERS AND

OPBOUWWERK (we zoeken op de trefwoorden computers en opbouwwerk, we willen alleen de documenten die beide trefwoorden dragen, vandaar de AND)

AQUARIUS - SEARCH QUERY
00001

RESULT (EXTENDED) 30 OCCUR-
RENCES 4 DOCUMENTS

00002

..B

(we gaan browsen d.w.z. de documenten achter elkaar laten zien. Er zijn 4 documenten gevonden die aan de trefwoorden voldoen. Als dit er meer waren geweest hadden we een nieuwe zoekopdracht kunnen geven, b.v. **1 AND AANSCHAF**, waarmee de zoekopdracht wordt: computers en opbouwwerk en aanschaf, 1 staat voor de eerste opdracht die we gaven).

AQUARIUS - ENTER YOUR PRINT
SPECIFICATIONS - OR:
ALL - TOTAL DOCUMENT,
A - ALL PARAGRAPHS,
B - ALL FIELDS,
OR C FOR EXPLAIN

A

10405 * WORDLIST-CREATION IS
IN PROGRESS.

4.

Vervolgens worden de 4 documenten op scherm getoond (en opgeslagen op de schijf van de computer, als je communicatieprogramma dat tenminste hebt verteld). We vonden de volgende documenten:

- Automatisering in het opbouwwerk. Automatiseringswijzer: thema. Mededelingen opbouwwerk. 5(1986)50(1-54,1-41)

- Automatisering/H. Pasker... (et al.). - Den Haag: (Platform Opbouwwerk), 1985.-49 p.; 30 cm
Themanummer Mededelingen Opbouwwerk.
- Heeft de computer betekenis voor het welzijnswerk? / door F. Visser. Welzijnsmaandblad. 38(1984)4(18-25)
- De stoommachine tegen de computer / K. Vos. Marge. 7(1983)11(nov.335-347).

Naast de titel komt het bestand met gegevens over de trefwoorden, de vindplaats en een samenvatting van de inhoud. We zien dus dat de twee themanummers van Mededelingen Opbouwwerk zijn gevonden, alsmede een artikel in het Welzijnsmaandblad en een bijdrage aan het blad Marge.

5.

Als laatste regel krijgen we in beeld:
R0601 * END OF DOCUMENTS IN
LIST - ENTER RETURN OR ANO-
THER COMMAND.

Je kan nu een nieuwe zoekopdracht geven, of een andere database bevragen enz. Hier kiezen we voor beëindiging van de sessie. We typen:

..OFF

Het computercentrum komt nu met wat gegevens over de duur van de sessie. Dat vinden we later op de rekening weer terug. Vervolgens wordt de verbinding automatisch verbroken. we keren terug bij het menu van Telepad 1 (zie onder 1.) Daar moeten we even 9 typen om de verbinding met de PTT te verbreken.

I38A1 * PRESTATIE-EENHEDEN:
00.020

I3805 * CONNECT TIME : 0:02:43
(HH:MM:SS) - FOR DATA BASE:
KCRA

I3802 * XXXXXX.SIGN-OFF
ON:07/20/89 AT:11:29:46, TERMI-
NAL-ID:TW13

I0707 * STAIRS/VS - AQUARIUS
SESSION COMPLETE.

LOGOFF

ACFAE136 ACF2/CICS: THIS TER-
MINAL WILL BE DISCONNECTED
FROM CICS

ACFAE131 ACF2/CICS: TW13 SIG-
NOFF HAS BEEN COMPLETED

DEZE TERMINAL IS VERBONDEN
MET HET RCC TP-NETWERK,
TOETS UW COMMANDO IN

CLR

Verbinding verbroken door de dienst

Deze zoekopdracht duurde ca. 3 mi-
nuten (connect time) en dat betekent
een kostprijs van 3,75 aan het RCC
en 1,50 aan WVC.

Beknopt overzicht databanken

Naast de WVC databank beschikt het RCC over literatuur- en documentatie databanken van de ministeries Binnenlandse Zaken, Verkeer en Waterstaat, Landbouw en Visserij, VROM, Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Verder is bij het RCC raadpleegbaar:

- de DION-databank met Nederlandse en buitenlandse boeken, artikelen en rapporten op het terrein van opvoeding, onderwijs en wetenschappen, aangevuld met literatuur die specifiek van belang is voor het basisonderwijs
- en de databank Foreign trade & economic abstracts met economische documentatie.

Het RCC kan informeren over het gebruik van de databanken en de procedure om als gebruiker toegelaten te worden (tel. 055778822).

Naast het RCC is het PICA in Leiden een beheerder van databanken, ondermeer van de TACO, de Tijdschrif-

ten en Andere documenten Centraal Online van het Nederlandse Bibliotheek en Lectorium Centrum (NBLC), met artikelen uit Nederlandse tijdschriften, informatie over volwasseneneducatie, audiovisuele middelen en literaire artikelen uit dag- en weekbladen. Hiervoor is echter een abonnementsprijs van ca. 1800 gulden verschuldigd.

Voor de sociale sector zijn ook de volgende openbare databanken interessant die van Viditel (tel. 06-8421) van de PTT gebruik maken (abonnement f.10,- per maand):

- FIRA: Federatie instituut Raadslieden
- LOAH: Landelijke databank voor de JAC's
- VSV: Voorlichtingscentrum Sociale Verzekering
- IMO: Informatienetwerk Maatschappelijk Ontwikkeling, met informatie die voor belangengroepen van belang is onder meer op het terrein van uitkeringsgerechtigden, ouderen huisvesting, lokale economie. IMO heeft een eigen centrale Viditelachtige computer onder nr 033-753 081; geen abonnement nodig).

Interessant voor werkers in de sociale sector die betrokken zijn bij automatiseringsprojecten is:

Datawerken (voorheen Marsh Mallow): een knooppunt voor het uitwisselen van informatie omtrent computers en welzijn, jongeren en computers, vrouwen en computers, Nederlandse en internationale ontwikkelingen. Bereikbaar onder nummer 08376 - 15363. ■

Erik Opdam

Om te kunnen communiceren met databanken heeft een instelling, naast een p.c. en een telefoontoestel, een modem nodig. Tegenwoordig koop je voor zo'n f 500,- à f 600,- een goed modem, dat aan de zgn. Hayesspecificaties voldoet (zie ook het artikel Informatie aanbieden per computer op pag. 10). Voorts dienen – afhankelijk van het feit of de te bevragen databanken van Videotex gebruik maken of van een ander communicatiesysteem – één of twee communicatieprogramma's te worden aangeschaft.

Het Videotexprogramma is al te koop voor f 15,- (Telstar Privé-programma van NTEX, Rotterdam).

Als algemeen communicatieprogramma (voor alle andere systemen) kan bijvoorbeeld PROCOMM worden gebruikt, dat ca. f 200,- kost. De Hobby Computer Club biedt het communicatieprogramma Dutchie 290C al aan voor f 35,-. Andere voorbeelden van programma's die in aanmerkingen komen zijn Crosstalk (f 477,-) en Mirror II (f127,-). red.

(advertentie)

ALS U EEN JURIDISCH INFORMATIEPROBLEEM HEBT, HOORT ER BIJ ONS EEN LAMPJE TE GAAN BRANDEN

Welk juridisch informatieprobleem ook, een telefoontje naar Lextel en binnen maximaal 24 uur ontvangt u antwoord op uw vraag. Per telefoon, per telex of telefax.

Lextel is een service van Kluwer Datalex; ze betreft haar gegevens uit de bestanden van de juridische databank – een half miljoen pagina's gespecialiseerde informatie. Wilt u meer informatie over Lextel?

Laat dan even bij ons een lampje branden: (05700) 47157. Postbus 23, 7400 GA Deventer.

LEXTEL

DE TELEFONISCH JURIDISCHE INFORMATIEBANK



Hebben wij wel behoefte aan elektronische informatie?

Dat is een vraag waar de Werkplaats Samenlevingsopbouw Oost-Nederland antwoord op probeert te geven d.m.v. het project Sociale Elektronische Dienstverlening. Dominiek van Lierop van de Weson gaat hieronder in op de aanleiding tot en inhoud van het project.

Steeds vaker worden we geconfronteerd met berichten over experimenten met elektronische informatiesystemen, zoals Viditel, de databank van de Federatie Instellingen Raadslieden (FIRA), de bundeling videotex-initiatieven in Videotex Nederland B.V. etc. De verschillende systemen zijn er op gericht een breed publiek te laten profiteren van de zegeningen van de computer bij het ontsluiten van een schat aan informatie.

Steeds vaker merken we echter dat er van verschillende zijden vraagtekens worden geplaatst bij het rendement van de investeringen die zijn gedaan in de voorzieningen voor elektronische informatie. De investering van 12 miljoen gulden van WVC in dit soort projecten blijft bijvoorbeeld ver achter bij de verwachtingen.

Ondanks het feit dat de technologie al geruime tijd voorhanden is, blijft een succesvolle ontwikkeling van publieksgerichte informatiesystemen ver achter bij de oorspronkelijke gedachten. Grootschalige projecten komen niet van de grond; andere projecten sterven een vroege dood.

Eenzijdige technische benadering

Een van de oorzaken van de niet-succesvolle voortgang van vele publieksgerichte informatiesystemen is de eenzijdige technische benadering. De exploitanten hebben bovendien slechts aandacht voor factoren die betrekking hebben op de aanbodzijde van de systemen. In hoeverre de betreffende technologie bijdraagt aan de vervulling van

(sociale) behoeften is echter nog steeds geen expliciet aandachtsg gebied van de ontwikkelaars. Onderzoekgegevens op het gebied van wensen en behoeften van het publiek betreffende elektronische diensten en de inhoud van de aangeboden informatie zijn dan ook spaarzaam.

Informatiekloof

Weson is een landelijk instituut voor praktijkgericht onderzoek en methoedekontwikkeling op het terrein van veranderingsprocessen in de samenleving. Zij tracht een bijdrage te leveren aan een ommekeer in deze negatieve ontwikkeling. Weson heeft een groeiende behoefte geconstateerd om juist die groepen mensen, die zich bevinden in situaties van maatschappelijke achterstand, te laten meedelen in de voordelen die de computer ook voor hen kan bieden. Als de ontwikkeling van elektronische diensten volgens de tot nu toe gevolgde lijn doorgaat, wordt verwacht dat het gebruik hiervan door deze groepen in de toekomst gering zal zijn. Een gevolg hiervan kan zijn dat de sociaal-economische verschillen en de al bestaande informatiekloof tussen groepen mensen fors zal worden vergroot.

Project Sociale Elektronische Dienstverlening

Weson heeft hiervoor het project Sociale Elektronische Dienstverlening opgezet dat een drietal onderdelen bevat:

- een beschrijving van diverse elektronische publieksgerichte informatiesystemen;
- een onderzoek naar de behoefte aan informatie;
- een onderzoek naar 'knoppenangst'

Hoewel het project zich in eerste instantie richt op het werkterrein van buurthuizen en sociale informatie betreft, zullen de uitkomsten uiteindelijk zeker ook voor het bedrijfsleven van betekenis zijn.

Beschrijving elektronische informatiesystemen

Het onderzoek is van start gegaan met een beschrijving van de karakteristieken van volgende lopende of startende projecten waarin vormen van sociale elektronische dienstverlening worden ontwikkeld:

- het automatiseringsproject van de Federatie van Instellingen van Sociale Raadslieden (FIRA)
- het Actuele Groningen Informatieproject (AGI)
- het Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkeling (IMO)
- het Informatie Project Almelo (IPA)
- het Brabants Informatie Project (BIP)
- de elektronische databank van het Landelijk Overleg Alternatieve Hulpverlening (LOAH).

Daarnaast is er een beknopte omschrijving gemaakt van enkele buitenlandse ontwikkelingen.

Informatiebehoeften

Vervolgens is een inventarisatie gemaakt van theoretisch en praktijkgericht onderzoek naar informatiebehoeften en informatiezoekgedrag van mensen. Dat heeft geresulteerd in een model voor het verrichten van een case-studie in een Apeldoornse buurt. Het doel van deze case-studie is inzicht te verwerven in problemen en/of problematische situaties die zich in de buurt voordoen en die van de zijde van de bewoners resulteren in een vraag naar informatie. Op basis van uitgebreide interviews worden individuele en groepsituaties beschreven met als doel hieruit problemen te destilleren. Hierbij wordt verondersteld dat vragen naar informatie een resultante zijn van problemen en/of problematische situaties. De vorm en omvang van de informatiebehoeften van de doelgroep zal dan ook sterk afhankelijk zijn van de definitie van de situatie zoals de informatievragers die zelf ervaren.



Knoppenangst

De basis van het project Sociale Elektronische Dienstverlening vormt de incompatibiliteit tussen het elektronisch aanbod van informatie en de vraag naar informatie. Het huidige informatieaanbod sluit niet aan op de reële vraag naar informatie, waardoor de vragen waar mensen mee zitten niet tot een bevredigende oplossing worden gebracht. Men zal zich echter ook moeten afvragen of een elektronisch informatiesysteem dat inhaakt op de reële informatie-

behoeften van de doelgroep, de mensen ook werkelijk zal bereiken. Aan de exploitatie van een succesvolle dienst zijn immers ook andere randvoorwaarden verbonden, zoals de gebruikersvriendelijkheid, de begrijpelijkheid, relevantie en geloofwaardigheid van de informatie en de drempelvrees van mensen om een computer te gaan gebruiken. Weson blijft dan ook niet alleen stilstaan bij een onderzoek naar de behoefte aan informatie maar richt haar aandacht ook op het 'knoppenangst' verschijnsel. Met dit onderdeel van het project probeert zij factoren te achterhalen die van invloed zijn op de keuze en volgorde van raadpleging van informatiebronnen. Het gebruikersinterface en de func-

tionaliteit van systemen nemen hierbij een voornamelijk rol in. Want kiezen wij eigenlijk wel voor een computer om informatie te vergaren? Gaan wij met onze informatievragen niet sneller naar vrienden, burens of beroepskrachten?

Tot slot

Nadat de verschillende fasen van het project doorlopen zijn wordt verder gewerkt aan de ontwikkeling van een methode die door 'leek-onderzoekers' gebruikt kan worden om de behoefte aan informatie bij hun eigen doelgroep te onderzoeken.

Mw. drs. D. van Lierop, Weson, Pi-keursbaan 2, 7411 GV Deventer, tel. 05700-15766.

(advertentie)

VAN UW PC NAAR PROFESSIELE ZETWERK IS EEN HELE KLEINE STAP

Stimio verzorgt al jaren voor veel non-profit organisaties professionele presentaties, teksten, vormgeving, zetwerk en drukwerk. Steeds meer instellingen leveren de teksten voor hun jaarverslagen, tijdschriften, informatie-brochures e.d. aan op diskette. Wij kunnen deze diskettes direkt 'vertalen' naar professioneel zetwerk. Naar keuze in vele tientallen verschillende lettertypen. Op deze manier kan snel en betaalbaar een professioneel produkt ontstaan. De MO, die nu voor u ligt, wordt op dezelfde wijze door Stimio geproduceerd.

Vraag via de bijgaande bon eens vrijblijvend om meer informatie over de vele mogelijkheden, die wij u kunnen aanbieden.

- Ja, wij zijn geïnteresseerd in uw diensten.
Stuur ons meer informatie over het maken van
Naam instelling:
Naam kontaktpersoon:
Adres:
Postcode/plaats:

Stuur ons uw letterposter.

Tel.:
Telefoon:

stimio bon

Deze bon sturen naar: Stimio, Den Bommel 2A,
4194 TZ Meteren Telefoon: 03456-844
Telefax: 03456-825

Systeembeheer in kleine en middelgrote instellingen

Waar moet een instelling op letten bij de aanschaf van een p.c.? Het lijkt misschien een achterhaalde vraag, gezien het aantal instellingen dat inmiddels zo'n apparaat heeft staan. Maar instellingen die daar nog toe over willen gaan of uitbreiding overwegen, kunnen hun voordeel doen met onderstaand artikel van Jos Kamps.

Is automatisering van secretariaat en administratie binnen opbouwinstellingen de laatste jaren al niet gemeengoed geworden, dan is het toch een steeds toenemende trend. Dit blijkt duidelijk uit de door het Welzijnsweekblad gehouden enquête onder welzijnsinstellingen in het algemeen en het NIMO vervolgonderzoek onder specifieke opbouwinstellingen. Een voorzichtige begin van de inzet van computers voor het uitvoerend werk is reeds merkbaar. Uit de vragen die binnenkomen bij het tweewekelijkse computerhoekje van het Welzijnsweekblad blijkt, en uit eigen ervaring weet ik dat de gemiddelde instelling tegenwoordig wel redelijk nadenkt over organisatorische aspecten van de invoer van de computer en de veranderingen die dat voor de routing van werkzaamheden met zich meebrengt. Maar voor een heleboel instellingen is het nog steeds abacada waar men op moet letten bij de feitelijke aanschaf. In dit artikel beperk ik mij tot de hardware, de computers zelf. Voor de meeste instellingen is dit namelijk de grootste kostenpost. De opleidingskant wordt vergeten (dom, dom) en software wordt gekopieerd. Alhoewel ik dat niet mag schrijven kan ik kopiëren voor oriëntatiedoel-einden nog enigszins billijken; software die bedrijfsmatig gebruikt wordt, moet officieel worden gekocht, al was het maar voor de support.

Waarop moet men letten bij de aanschaf van een personal computer?

Eerst een aantal vuistregels. Ga er vanuit dat de eerste p.c. die u koopt niet de laatste is. Ga er tevens van uit dat uw eerste p.c. nog in bedrijf is als nummer 2 arriveert. Het kan uitermate frustrerend werken als die twee niet exact gelijk zijn. En met exact gelijk wordt niet alleen het merk bedoeld. Een opsomming van de onderdelen waarop gelet moet worden:

- het beeldscherm/de beeldscherm-aansturing
- het toetsenbord
- de floppy disks station(s)
- MS Dos.

Indien p.c.'s op deze onderdelen verschillen, kunnen in de dagelijkse praktijk van het werk problemen ontstaan, die uiteen lopen van kleine ergernissen tot een regelrechte ramp.

Het beeldscherm/de beeldscherm-aansturing

Er zijn verschillende typen beeldschermen. Het belangrijkste kwaliteitscriterium voor beeldschermen is de resolutie. Hiermee wordt het aantal puntjes of pixels op het beeldscherm bedoeld. Hoe meer hoe beter. Als u een foto vergelijkt met een afdruk in de krant, dan is die foto veel scherper. Er zitten meer puntjes in. De foto heeft een hogere resolutie.

De techniek waarop het verschijnen van het beeld op het beeldscherm berust, kan ook nogal verschillen. Er zijn verschillende standaards in gebruik. Een aantal daarvan is inmiddels verouderd, maar wordt nog wel gebruikt in de zgn. spelletjescomputers.

Als u een beeldscherm nodig heeft voor tekstverwerken, databasemanagement, spreadsheet, financiële administratie, enz. is kleurgebruik over het algemeen niet noodzakelijk. In dat geval is de 'Hercules'

standaard aan te bevelen, omdat deze een mooi stilstaand en rustig beeld geeft.

Als kleuren belangrijk zijn, bijvoorbeeld bij tekenen en grafisch ontwerpen, dan is het VGA systeem aan te bevelen, hoewel het behoorlijk wat duurder is dan bijvoorbeeld het EGA (kleur) systeem.

Dit stukje is nogal kort door de bocht. Er is onderdehand wel een tiental beeldscherm-aansturingen. De meeste zijn redelijk tot heel goed. Let er gewoon op dat de door u verlangde software het beeldscherm dat u wilt kopen aanstuurt.

Het toetsenbord

Er zijn 2 soorten toetsenborden. Over het algemeen kan elk toetsenbord op elke computer worden aangesloten. (Uitzonderingen zijn altijd mogelijk dus voor de zekerheid toch maar even vragen.)

De eerste soort is het oude p.c. toetsenbord met 82 toetsen. Het heeft 10 funktietoetsen links van de lettertoetsen en een gecombineerd gedeelte met pijltjes (ten behoeve van de cursorbesturing) en cijfers op dezelfde toetsen, rechts van de lettertoetsen. Met het indrukken van de numlock toets bepaalt men welk van de twee actief wordt. De tweede soort is nieuwer en veel prettiger. Dit is het AT lay out toetsenbord met 102 toetsen. De 12 funktietoetsen liggen boven de lettertoetsen. Rechts van de lettertoetsen is een 'tekstverwerkings-eilandje', ofwel een geheel van cursorbesturingstoetsen. Nog verder naar rechts treft u het bovenbeschreven gecombineerde gedeelte aan.

Binnen die twee soorten zijn kleine onderlinge verschillen mogelijk. Op zich is dat niet zo belangrijk, maar voor mensen die (binnen één organisatie) achter verschillende computers moeten werken is het verstandig - met het oog op het blind typen - op uniformiteit te letten.

Verder is het altijd verstandig om diegenen die het toetsenbord dagelijks moeten gebruiken een zware stem te geven in de aankoop. De één vindt een klik bij aanslag prettig, de ander niet, enz. Een toetsenbord kost tenslotte maar zo'n f 400,- en je zal er maar de hele dag achter moeten zitten...

De floppydisk

In principe zijn hierbij drie factoren van belang, nl. capaciteit, omvang en kwaliteit van behuizing. Om met omvang en kwaliteit van behuizing te beginnen: vroeger waren de floppies 5¼ inch, maar tegenwoordig zijn er ook van 3½ inch. De behuizingskwaliteit van de nieuwere, kleinere floppies is beter. Met de omvang van de floppy hangt ook de capaciteit samen. De 3 en een half inch floppy heeft een capaciteit van 720 kilobyte of 1.44 megabyte, terwijl de 5 en een kwart floppy een capaciteit heeft van 360 kilobyte dan wel 1.2 megabyte. Zowel wat betreft kwaliteit van behuizing als capaciteit zijn de nieuwere, kleinere floppies dus beter. Maar, ze zijn wel duurder en ze moeten natuurlijk wel in uw computer passen. Voor alle twee de formaten geldt dat schijfstations met hoge capaciteit wel floppen met een lage capaciteit kunnen lezen en schrijven, maar niet andersom.

MS-Dos

MS-Dos is het meest voorkomende besturingssysteem voor personal computers. Een besturingssysteem is de software die een schakel vormt tussen de hardware (het apparaat dus) en de toepassingssoftware, bijvoorbeeld een tekstverwerkingspakket. Het is beslist niet noodzakelijk om te weten hoe Dos samenwerkt met de toepassingssoftware, om toch goed met een p.c. te kunnen omgaan. Wel beslist noodzakelijk is het vermogen om met Dos om te kunnen gaan als er géén specifieke toepassingssoftware gedraaid wordt. Men moet immers een programma op kunnen

starten, schijfjes kunnen formatteren en dergelijke.

LET OP !!!!: Waar men zeer beslist op moet letten is dat men niet met de MS-Dos versie van de ene p.c. moet werken op een andere p.c. MS-dos kent diverse versies (versie 2.0, 2.11, 3.0, 3.1, enz.) van ook nog eens verschillende fabrikanten. (Tulip bijvoorbeeld had 'vroeger' een eigen versie.) Die versies zijn vaak niet compatibel met elkaar!

**WAARSCHUWING: ZORG ER-
VOOR DAT ER NOOIT EEN ANDE-
RE VERSIE DAN DE ORIGINELE
COMMAND.COM OP UW FLOPPY/
HARD DISK TERECHT KOMT!!!**

Het staat hier nogal opdringerig in hoofdletters, maar met name door het illegaal kopiëren van spelletjes of software door gebruikers van de ene p.c. naar de andere (door middel van schijfjes waarop ook de 'Command.com' staat) zijn in het verleden nogal wat problemen ontstaan. Eén van de minste is dat, eenmaal opgestart met een 'foute' MS Dos versie, uw externe Dos commando's niet meer werken. Het kan echter even desastreus zijn als een goed geprogrammeerd virus.

De meeste p.c.'s zijn tegenwoordig uitgerust met een hard disk, een harde schijf. Een harde schijf is te vergelijken met een groot boek of naslagwerk. Zonder inhoudsopgave en tabbladen is niets terug te vinden. Die tabbladen zijn de directories, de hoofdstukken waarin de programma's en de werkbestanden worden opgenomen. Zodra er in een instelling meer dan één p.c. is, dient de systeembeheerder er op te letten dat de hoofdstukindeling in hoofdlijnen voor iedere p.c. gelijk is. Dat wil bijvoorbeeld zeggen dat op iedere p.c. de directory waar de MS Dos systeemfiles staan, dezelfde naam heeft en dezelfde subdirectory-status. Dus niet bij de één DOS, de volgende MSDOS, SYSTEM of SYS/DOS. Hetzelfde geldt voor het ge-

bruik van eventuele menuprogramma's en het toekennen van bestandsnamen aan werkfiles. In dit artikel ben ik voorhands uitgegaan van de aanschaf en het beheer van MS Dos machines, de IBM-compatible apparatuur. Dit blijkt in de sociale sector de standaard te worden. Veel van de opmerkingen zijn dan ook alleen voor die machines bedoeld. De overheersende gedachtengang echter, het streven naar eenvormigheid binnen een instelling, is in beperkter mate ook van toepassing voor machines met een ander besturingssysteem, zoals Apple. Directory-indeling (bij Apple heet dat een 'folder'), file namen, enz. Boven-dien: een allereerste aandachtspunt blijft natuurlijk de aanschaf van machines die hetzelfde besturingssysteem hebben. Wilt u in een organisatie Apple's met Atari's en IBM's laten praten, dan zijn we het niveau van eenvoudig systeembeheer ontstegen.

*Jos Kamps
Voormalig NIMO-medewerker, be-
last met de coördinatie van het IMO-
project*

Beleidsmatige aanpak belangrijk in automatiseringsproces

Bij de Stichting Delta in Groningen is enige jaren geleden een automatiseringsproces op gang gekomen op basis van een beleidsmatige aanpak, waarbij de doelstellingen van de organisatie uitgangspunt zijn voor het informatiebeleid. Alvorens hierover Thea Postma, automatiseringsmedewerker van Delta, aan het woord te laten, wordt ingegaan op de voorgeschiedenis van het automatiseringsproject.

De stichting Delta

Delta is ontstaan uit een fusie van 3 stedelijke instellingen: het Samenwerkingsverband Opbouwwerk (SVO), de Slinger (Sociaal Cultureel Werk) en de Stedelijke Raad voor Maatschappelijke Welzijn (een soort ROA). De verschillende functies, die Delta momenteel uitvoert, zijn:

- opbouwwerk
- sociaal cultureel werk t.b.v. kinderen en jongeren
- ondersteuning van etnische minderheden
- begeleiding van vrijwilligersorganisaties en initiatieven op het terrein van welzijnswerk
- financieel-administratieve dienstverlening
- drukkerijvoorzieningen voor vrijwilligersorganisaties (servicecentrum).

Het grootste deel van het werk wordt ingezet in de verschillende wijken in de stad, met name daar waar sprake is van een opeenhoping van achterstandsfactoren. Waar mogelijk gebeurt dat - in wijkteams - samen met andere welzijnsorganisaties.

Hoe kwam de automatisering tot stand?

De eerste stappen op dit terrein stammen uit de tijd vlak na de fusie. De afdeling financieel-administratieve dienstverlening schaft een computer aan voor de automatische verwerking van gegevens. Op het secretariaat van de voormalige ROA

doet een computer zijn intrede, die wordt gebruikt voor tekstverwerking. En eind 1984 gaat een werkgroepje binnen Delta de mogelijkheden voor computergebruik binnen het uitvoerend werk op een rij zetten.

In diezelfde tijd komt een stedelijk overleg tot stand over automatisering, waarbij naast Delta, het Algemeen Maatschappelijk Werk Groningen, de Stichting Welzijn Ouderen en het Bureau Raadsleden zijn betrokken. De vier buigen zich, met behulp van een bedrijfskundige van de Rijksuniversiteit Groningen, over de informatiebehoeften van de betreffende instellingen en de technische mogelijkheden van automatisering. De bedoeling is om alle vier apparatuur en programmatuur aan te schaffen, waarmee kan worden aangesloten op een landelijk informatienetwerk. En uiteindelijk moet ook gemeenschappelijk gebruik van apparatuur in buurthuizen en het onderling uitwisselen van informatie tot de mogelijkheden gaan behoren. Al gauw komt men binnen het overleg tot de conclusie dat de bottleneck van automatiseren niet de technische, maar de organisatori-

sche kant betreft. Het hoofdthema van gesprek verschuift naar: hoe pakken we automatisering verstandig aan en hoe organiseren we dat? In een gezamenlijk rapport (Automatisering in het welzijnswerk, 1986) wordt een aantal factoren genoemd voor het succesvol ontwikkelen van een geautomatiseerd informatiesysteem (zie kader). Eén van die factoren is een beleidsmatige aanpak, waarbij de doelstellingen van de organisatie uitgangspunt zijn voor het informatiebeleid. Voorgesteld wordt om bij elk van de deelnemende instellingen - op basis van een vooronderzoek - een informatieplan op te stellen. De plannen tot samenwerking zijn daarmee niet van de baan. Maar de vier vinden het raadzaam om eerst per instelling de informatiebehoeften, wensen en mogelijkheden te inventariseren en een prioriteitsvolgorde vast te stellen.

Informatieplan

Bij Delta leidt een discussie over dit rapport halverwege 1986 tot het bestuursbesluit om een onderzoek te verrichten naar de wensen, mogelijkheden en consequenties van een verdere automatisering bij de stich-

Succesfactoren

De succesfactoren voor het ontwikkelen van een informatiesysteem, zoals beschreven in het rapport "Automatiseren van het welzijnswerk", zijn in het kort:

** succes = f (kwaliteit x acceptatie). Een kwalitatief perfect informatiesysteem wordt géén succes als de acceptatie door gebruikers minimaal is.*

** Bij te verwachten weerstanden dient veel aandacht besteed te worden aan het veranderingsproces, bijv. door de toekomstige gebruikers in een vroeg stadium mee te laten denken over het te ontwikkelen systeem en hen een goede opleiding en begeleiding te geven.*

** Een kwalitatief goed informa-*

tiesysteem wordt gemakkelijker geaccepteerd dan bijv. een gebruiksonvriendelijk systeem. Deze kwaliteit wordt bepaald door functionele eisen (die voortvloeien uit de informatiebehoefte van de gebruikers) en prestatie-eisen.

** Het vraagt om een zorgvuldige afweging om een ontwikkelingsmethode te kiezen die het best aansluit bij de organisatie. "Belangrijk is "commitment" van de leiding. Deze moet zich realiseren dat het in feite om een organisatieverandering gaat, die een zorgvuldige voorbereiding en coördinatie vereist.*

** Een bewezen succesvolle aanpak, is de beleidsmatige, waarbij wordt gewerkt vanuit de organisatie-doelstellingen.*

ting. Dit vooronderzoek, uitgevoerd door Thea Postma, resulteert in een "Concept-Informatieplan" (december 1986). Dit plan bevat o.a.:

- een beschrijving van de organisatiestructuur van Delta
- een voorstel voor een op te richten projectorganisatie automatisering
- een beschrijving van de verwachtingen, ontwikkelingen en mogelijkheden t.a.v. automatisering bij Delta
- organisatorische, financiële en personele consequenties van de na te streven informatievoorziening
- aspecten m.b.t. privacy.

Geconcludeerd wordt dat de verschillende typen van werkzaamheden (er worden er zeven onderscheiden), zich bij uitstek lenen voor een geautomatiseerde verwerking. Voorgesteld wordt om te kiezen voor een geïntegreerd geautomatiseerd informatiesysteem, waarbij verschillende deelsystemen fasegewijs worden ontwikkeld en ingevoerd. De eerste fase betreft het deelsysteem "secretariaat", waarbij toepassingen als tekstverwerking en het opbouwen van gegevensbestanden aan de orde zijn. Vervolgens gaat het om de integratie van de geautomatiseerde gegevensverwerking door de financieel administratieve dienstverlening (fad) en het invoeren van toepassingen door het stafbureau administratie (o.a. de financiële administratie en de opbouw van een "gedigitaliseerd personeelsarchief"). In de derde fase is het service-centrum (de drukkerij) aan de beurt, o.a. met een toepassing voor een geautomatiseerd fakturerings- en voorraad-beheer systeem.

In zgn. parallel-fasen wordt voorzien in de ontwikkeling van deelsystemen "management" en "wijk computer-gebruik".

Het management zal gebruik gaan maken van de bestanden en gegevensverwerking van andere deelsystemen. Te denken valt aan het manipuleren van gegevens met het oog op: bewakings- en sturingsfunctie inzake personeelszaken, beleidssturing, inzicht in kosten/baten, informatievoorziening e.d.

De invoering van computers in de wijk kan op elk moment gebeuren, maar is o.a. afhankelijk van het engagement van de betreffende uitvoerend werker en/of bewonersorganisatie. Belangrijk hierbij is de mogelijkheid tot experimenteren en een eventuele samenwerking in computer-gebruik met andere eerstelijns werkers op wijkniveau. Het plan voorziet bij de ontwikkeling van elk van deze deelsystemen in de aanschaf van apparatuur en programma's, alsmede afspraken rond scholing. Voor de verschillende functies zullen, volgens het plan, werkstations worden gebruikt die zijn gekoppeld aan een moedercomputer, waarin centraal programma's en gegevensbestanden zijn opgeslagen.

Invoering eerste fase

Een bezuinigingsaanslag van de gemeente Groningen op Delta dreigt roet in het eten te gooien: Delta moet gaan reorganiseren. Niet alleen is

het de vraag of er voldoende financiële middelen beschikbaar zullen blijven voor automatisering, de komende reorganisatie doet ook een grote aanslag op de beschikbare tijd van bestuursleden en medewerkers. De snelheid van het automatiseringsproces zal zich daarbij moeten aanpassen, vindt het bestuur. Niettemin wordt, onder voorwaarden, in april 1987 groen licht gegeven voor het in gang zetten van een eerste fase van het ontwikkelingsproces. Het bestuursbesluit houdt o.m. in:

- de aanschaf van apparatuur voor een local area network
- eerst overgaan tot (verdergaande) automatisering van de financieel-administratieve dienstverlening aan derden; vervolgens het secretariaat
- de instelling van een projectgroep automatisering, waarin uit elke afdeling van Delta iemand vertegenwoordigd is
- de aanstelling van een systeem-beheerder voor 6 uur per week.

Eind 1987 tenslotte, beschikt Delta over een Tulip Local Area Network, voorlopig met vier werkstations en drie programma's (Wordperfect, E-account (een financieel administratief pakket) en D-Base III+ (bestandsbeheer).



Thea Postma, automatiseringsmedewerker van de St. Delta: "Sindsdien zijn er nog twee a.t.'s bijgekomen, één voor systeembeheer en management en één die door de financieel administratieve dienstverlening wordt gebruikt voor de verwerking van salarisgegevens van Delta en de buurtcentra. Dat laatste was uitbesteed aan Gamma, maar we willen dat geheel zelf gaan doen."

"Verder staan er bij Delta nog twee stand alone p.c.'s die op stedelijk niveau door agogisch werkers worden gebruikt. En intussen zijn er ook in vijf wijken p.c.'s. Die zijn niet op line verbonden, maar hebben hetzelfde tekstverwerkingsprogramma."

Kwaliteit en acceptatie

Thea noemt het een onderdeel dat Delta een grote organisatie is, die ook dienstverlenende activiteiten verricht. Thea: "Dan kun je zulk soort zaken ook aanpakken. In feite hebben we het automatiseringsplan keurig gevolgd, met hier en daar wat wijzigingen en aanpassingen. Maar als je kijkt naar het oorspronkelijke



Samenwerkingsproject buurtcentra

Het buurtcentrum automatiseringsplan is een initiatief van Wim Koks, van buurtcentrum Jas in Groningen. In overleg met Delta en een projectleidsverleg van alle buurt- en jongerencentra is het plan verder uitgewerkt. Het behelst een éénjarig experiment om in een 10-tal buurtcentra een automatiseringsproces op gang te brengen voor toepassingen als financieel beheer, tekstverwerking en deelnemersregistratie. Een vierde toepassing, een on-line informatievoorziening, is om financiële redenen geschrapt.

De buurtcentra konden zich hiervoor inschrijven. Er zijn er 10 geselecteerd op basis van diversiteit. De buurtcentra moeten zich houden aan de voorwaarden van het project, d.w.z. aan de gezamenlijke scholing meedoen, apparatuur en toepassingen daad-

werkelijk gaan gebruiken, nadenken over specifieke wensen bij automatisering en over organisatorische aanpassingen in hun werkwijze en het onderling uitwisselen van informatie.

Bij de gemeente is een subsidie aangevraagd van fl. 100.000,-. Het is de bedoeling dat van dit bedrag dezelfde p.c.'s en programma's worden aangekocht als Delta heeft, zodat uitwisseling mogelijk is. Vooral wat betreft de financiële gegevens kan dat wel interessant zijn voor de gemeente. Zij wil tot budgetfinanciering van de buurtcentra overgaan en zou er baat bij hebben als hier een standaard voor gaat ontstaan.

Voorlopig is door de gemeente een bedrag van fl. 3000,- toegezegd om een vooronderzoek te doen. Als dat wat oplevert, valt in januari het resterende bedrag te verwachten.

optimisme, dan gaat het een en ander toch langzamer en vraagt het meer overleg, dan je theoretisch zou denken."

"In de oorspronkelijke plannen gaan we uit van: succes is kwaliteit keer acceptatie. Vooral die acceptatie is belangrijk. Kwaliteit moet je gewoon hebben: het moet functioneel voldoen en prestatie leveren, maar dat kan als je de goede spullen hebt gekocht. Aan acceptatie hebben we veel aandacht besteed. Scholing van betrokkenen. Mensen mee laten praten over hun afdeling. Dat heeft veel weerstanden weggehaald. Ook de voor het slagen van zo'n proces benodigde "commitment" van de leiding was aanwezig."

"Nog even wat de kwaliteit betreft: daarbij heb je te maken met de functionele eisen, ofwel de informatiebehoefte van de gebruikers. Aanvankelijk is dat moeilijk boven tafel te krijgen. Zeker als er nog weinig of niets staat. Pas gaandeweg, als er apparatuur is waarmee wordt gewerkt, worden nieuwe zaken ontdekt, die theoretisch al bekend waren, maar nog niet leefden bij de mensen. Commitment vanuit de gebruikers komt geleidelijk."

Zo ging het ook met de uitvoerend werkers. Aanvankelijk kreeg één wijk de beschikking over een computer vanuit p.c.g.-gelden. In diezelfde wijk is vanuit Delta-geld nog een computer neergezet, o.a. om klachten van bewoners over de woonomgeving mee te registreren. Drie andere wijken beschikken nu over een computer voor met name tekstverwerking en klein onderzoek. Er komen vanuit het uitvoerend werk steeds meer vragen naar voren over andere toepassingen.

Thea: "Die belangstelling is trouwens ook met veel beleid aangekakt. Nadat mensen van het secretariaat en de fab waren geschoold in de te gebruiken programma's, is in eigen beheer tweemaal een tekstverwerkingscursus georganiseerd voor 12 agogisch werkers. De meeste Delta werkers zijn nu geschoold voor de meest voor de hand liggende toepassing. Dat heeft de belangstelling voor het gebruik van de p.c. zeer bevorderd."

Verwachtingen

Thea: "Eén van onze verwachtingen in het begin was dat met automatisering de kwaliteit van de dienstverlening aan doelgroepen verbeterd zou worden. Heel agogisch gericht. In het plan zat dat in een latere fase, die nu wel in werking is: agogisch werkers gebruiken p.c.'s. Ik denk dat dat een meerwaarde heeft voor de doelgroepen, maar niet in de zin dat ze nu 50% beter bediend worden. De meerwaarde zit er vooral in dat een aantal routine handelingen eenvoudiger kunnen worden aangepakt."

"Een andere verwachting was een optimalisering van de informatievoorziening voor uitvoerend werkers op buurt- en wijkniveau. Zover is het nog niet. We hebben bij Delta sinds twee maanden een on-line verbinding operationeel, waarmee we bij-

kunnen bekijken wat er in het informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkelingen (IMO) zit. We doen daar verder nog niets mee en ook het gebruik van andere landelijke databanken is nog beperkt. Voor de uitvoerend werkers is het trouwens niet functioneel om alleen op het stedelijk bureau informatiebestanden te kunnen raadplegen. Wat nu in zicht komt en leuk kan worden in relatie tot de doelgroepen is het samenwerkingsproject buurtcentra en het gebruik van het Actueel Groninger Informatiesysteem (zie *kaders*).

Andere verwachtingen van automatisering waren een verbetering van de administratie en van de bestuurbaarheid van de organisatie.

Thea: "De verwachte verbetering van de administratie is heel duidelijk uitgekomen. Het financieel administratief bureau is volledig geautomatiseerd en heeft nu zo'n vijftig klanten. Het is de bedoeling dat dit bureau zichzelf gaat bedruipen en min of meer los van Delta gaat opereren. Je moet dan uiteraard wel kwaliteit aan de klanten kunnen bieden. Daar wordt hard aan gewerkt."

Van een betere bestuurbaarheid van de organisatie door automatisering kan Thea op dit moment nog geen concrete voorbeelden noemen.



Thea: "De gehele procesmatige automatisering bij Delta heeft voortdurend te kampen gehad met allerlei nevengevolgen van reorganisatie, bezuinigingen en personeelwisselingen. De verwachting was dat met automatisering een meer concreet inzicht zou ontstaan in kosten en baten van het werk. Hoe ga je zo effectief mogelijk om de financiën. Je hebt zoveel mensen in dienst en x-uren inzet, wat levert dat op? Wat heb je door automatisering méér kunnen doen? Dat soort vragen is moeilijk te beantwoorden in dit werk. In ons type organisatie is geen sprake van een duidelijk productieproces, waarbij je kunt zeggen: als we die organisatorische aspecten verbeteren en gaan automatiseren, dan levert het dat op. Ook het welzijnswerk moet productie leveren, maar je kunt het niet concreet uitdrukken. Dat is lastig, omdat de politiek wel steeds meer cijfers wil zien. Je kan wel deelnemers registreren van activiteiten en je kan ook registreren hoeveel kansarme mensen je bereikt in een bepaalde wijk. Maar dat kan een heel vertekend beeld geven. In ons werk heeft de bestuurbaarheid meer te maken met inzicht dan met cijfers."

Rode draad

Thea is van meet af aan betrokken geweest bij het automatiseringsproces bij Delta. Thea: "Al voordat ik als opbouwwerker in dienst kwam bij toen nog het SVO, nu Delta, was al in geïnteresseerd in automatisering. Ik heb het vak automatisering van de MEAO gedaan. Bij het SVO nam ik, samen met de administrateur, deel aan het Samenwerkingsverband Informatienetwerken (INET), een automatiseringsoverleg van plaatselijke opbouwkerinstellingen. We

AGI

Begin dit jaar is in Groningen een publieksinformatiesysteem voor de provincie Groningen in gebruik genomen: Actuele Groningen Informatie (AGI). Het betreft een initiatief van de provinciale bibliotheek centrale, die dit systeem uit eigen middelen bekostigt. AGI maakt gebruik van de standaard videolex software. Het bevat o.m. informatie over alle gemeentebesturen in Groningen, het provinciaal bestuur en de rijksoverheid (postbus 51), voorlichting over o.a. sociale en belastingwetgeving, nieuws en programma's van de regionale radio, vacatures van de gezamenlijke arbeidsbureaus, het honden- en kattenaanbod van 3 dierenasiels, toeristische informatie en een uitgaans- en evenementenagenda. Verder kun je in AGI informatie raadplegen over allerlei maatschappelijke, sociaal-culturele en sport-orga-

nisaties. AGI heeft ook een commercieel deel: makelaars en andere bedrijven kunnen pagina's kopen, net als bij Viditel. Het uitgangspunt van AGI is dat een leverancier van informatie er voor zorgt dat er op zijn lokatie een terminal komt te staan. Op die manier zijn inmiddels al heel wat terminals geplaatst, waarvan een groot deel ook toegankelijk is voor publiek.

Delta gaat, samen met de provinciale begeleidingsorganisatie Probe, in AGI de sociale kaart van de provincie Groningen invoeren. Thea Postma: "Als de buurtcentra ook vraagpunten voor AGI zouden worden, kan dit ook een interessante ontwikkeling zijn. Als wij onze sociale wegwijzerinformatie kunnen uitbreiden met activiteitenprogramma's, nieuwtjes en agenda kan AGI ook in de buurten een logisch kijk medium worden."

hebben in dat kader binnen Delta een werkgroepje ingesteld dat ging bekijken wat de mogelijkheden van automatisering waren voor het uitvoerend werk. Na verloop van tijd is dat verwaterd en was ik de enige uitvoerend werker die zich met automatisering bleef bemoeien." Nadat Delta was ontstaan, heeft Thea, wederom samen met de administrateur, het overleg gestart met de drie andere stedelijke welzijnsorganisaties. Daar vloede uit voort dat ze het vooronderzoek voor een informatieplan gingen doen. Thea: "Vanaf dat moment kreeg ik er, naast mijn 20 uur opbouwwerk, op tijdelijke basis 6 uur bij. In het bestuur moest daar eindeloos over onderhandeld worden, omdat er geen geld voor beschikbaar was. Het moest in organisatiegeld worden gevonden." In die 6 uur per week deed Thea achtereenvolgens het vooronderzoek,

schreef ze het automatiseringsplan en onderhield ze contacten met de leveranciers. Toen er eindelijk een systeem werd aangekocht, kwam daar — naast de verdere ontwikkeling van het automatiseringsproces — ook nog het systeembeheer en de scholing van medewerkers bij. Thea: "Over netwerksysteembeheer wordt veel te simpel gedacht. Het gaat heel lang goed, tot het een keertje fout gaat en dan kost het je heel veel tijd. Zeker naarmate het net zich uitbreidt, doen zich steeds meer vragen en problemen voor." Zomer 88 was ze overwerkt. Het idee ontstond om haar vrij te maken van het opbouwwerk in de wijk en daar tijdelijk een vervanger aan te stellen. In maart 89 werd dat geëffectueerd. Thea is nu automatiseringsmedewerker voor 26 uur per week. In de wijk is voor de periode van één jaar een vervanger aangesteld.

Opbouwwerkliteratuur op diskette

Thea: "Ik kan me nu op het automatiseringswerk concentreren en zaken gaan aanpakken die al heel lang liggen, zoals het AGI en het buurtcentra-automatiseringsplan.

Ze vindt het werk nog steeds heel leuk, moeilijk, maar ook uitdagend. Vooral ook nu steeds meer agogisch werkers geïnteresseerd raken.

Thea: "Iedereen komt nu met flitsende plannetjes. Soms zijn die niet te realiseren of wel erg utopisch.

Daar moet je dan ook vormen voor zien te vinden. Er wordt wel eens gezegd dat ik er te veel een rem opzet, maar dat is soms nodig, anders wordt het chaotisch."

Ze komt met het voorbeeld van een wijk waar men wil inventariseren wat mensen van hun woonomgeving vinden. "Dan komen ze bij mij en zeggen ze dat dat toch leuk op de computer kan, zo'n onderzoekje. Inmiddels hebben ze de vragenlijst al klaar, maar daar komen ze dan wel een beetje laat mee aanzetten. Want als je zoiets via de computer wil doen, moet je je vragenlijst er ook op inrichten. Niet teveel multiple choice, want dan krijg je te veel variabelen, die je allemaal moet coderen voor de verwerking." Uit doelmatigheidsoverwegingen maakt Delta voor onderzoeks-activiteiten nog steeds gebruik van faciliteiten van de Rijksuniversiteit Groningen.

Thea: "Ik heb ze daarnaar verwezen, voorzien van een eenvoudige gebruiksaanwijzing van het programma en verteld hoe ze hun vragen moesten coderen. Toen ze zagen dat er zo veel variabelen waren, sloeg de schrik hun om het hart."

Thea: "Mijn taak is beleidsmatig de automatisering vorm geven. En een rode draad vasthouden. Daar kun je soms wel van afwijken, maar je moet de relatie ermee houden, anders wordt het chaotisch. Het is dan moeilijk om een balans te vinden tussen: hoe bevorder je de creativiteit en motivatie van (potentiële) gebruikers en betrokkenen en wat is haalbaar, reëel en effectief."

Opbouwwerkers hebben geen kaartenbak meer nodig bij het opzoeken van relevante literatuur over de methode opbouwwerk. Het Werkcentrum Opbouwwerk Zuid-Holland brengt na de zomer een computerprogramma op de markt, waarmee kan worden bekeken wat er de laatste 10 jaar aan opbouwwerkliteratuur verschenen is.

Het programma is 'interactief' d.w.z. dat je op je scherm aanwijzingen krijgt, hoe je moet zoeken. Het hoofdmenu geeft 5 ingangen om literatuurtitels te zoeken, nl. modules, handboeken, proces- en projectbeschrijvingen, boektitels en trefwoorden. Kies je voor modules, dan verschijnen er op je scherm 9 modules ofwel fasen (gebaseerd op Henderson & Thomas). Elke module is uitgewerkt in een aantal methodische vragen.

Bij iedere vraag kan je nakijken wat er aan literatuur over is. Bovendien kan je onder de 'titelinfo' er een korte omschrijving/recensie over lezen. Wanneer over een bepaalde vraag geen titel in het programma is opgenomen, wordt je geadviseerd bij de handboeken of de project- en procesbeschrijvingen te kijken.

Je kunt ook via trefwoorden zoeken. Je kiest van het hoofdmenu 'trefwoord' en op het scherm verschijnt dan (compleet met een help-toets) een vlakje, waarin je het trefwoord kunt typen. Via de modules wordt je bij de gezochte titels gebracht. Een aantrekkelijke bijzonderheid van dit programma is, dat je ook de titels van je eigen boeken - als die niet in het programma opgenomen zijn - op de diskette erbij kunt schrijven. Onder de keuze 'Boektitels' van het hoofdmenu kan je nl. niet alleen nagaan of en hoe een titel in het bestand aanwezig is, maar ook eigen titels en gegevens invoeren/wijzigen of weer verwijderen.

In het programma zijn ruim 100 titels verwerkt. Volledigheid is nooit hele-

maal bereikbaar, maar kan natuurlijk wel nagestreefd worden. Het Werkcentrum overweegt dan ook jaarlijks de verkochte diskettes voor 'updating' terug te vragen en ze aan te vullen met nieuwe gegevens. Daarbij kan dan o.m. gebruik gemaakt worden van de inbreng van de gebruikers die hun eigen titels op de schijf erbij gezet hebben. Over de updating van het programma wordt beslist als bekend is hoeveel belangstelling er voor dit programma bestaat bij opbouwwerk(st)ers, hun opbouwwerkinstellingen, docenten en anderen.

Deze geautomatiseerde literatuurcatalogus is het resultaat van een literatuuronderzoek van Peter de Vos, die daar 30 juni jl. op afstudeerde in Groningen. Hij heeft dit onderzoek op initiatief van het WOZH uitgevoerd; Hans Hilgeman heeft het computerprogramma ontwikkeld. Op het geheel rusten auteursrechten.

Technische gegevens:

MS DOS of p.c. DOS. Diskettes 5 1/4 inch (of tegen meerprijs 3 1/2 inch). Het programma kan op diskette zelfstartend gebruikt worden; het kan ook op de harde schijf geïnstalleerd worden.

Bij de diskette zullen de gegevens ook in de traditionele schriftelijke vorm geleverd worden. Het geheel zal als een set verkocht worden en de prijs zal rond de f. 50,- bedragen (excl.verzendkosten).

Meer informatie bij Joop Versteegen van het WOZH. Bestellingen bij: Werkcentrum Opbouwwerk ZH, Singel 272, 3311 HK Dordrecht. tel. 078-141443 of 131595. ■

Automatisering in het hoger sociaal agogisch onderwijs

In het hoger sociaal agogisch onderwijs is de afgelopen jaren een aantal informatica- en informatiekunde-producten tot stand gekomen. Dit bleek op de onlangs gehouden INFO-dag van de HBO-Raad waar een aantal 'speerpuntprojecten INSP' werd gepresenteerd. Dat het INSP (INformaticaStimuleringsPlan) afloopt, omdat gemakshalve wordt aangenomen dat de achterstand in het onderwijs is weggerukt, betekent niet dat automatiseringsontwikkelingen in het beroepsonderwijs hierdoor stilstaan.

De verschillende speerpunten hebben inmiddels geleid tot 'lesmodulen', vaak inclusief software, die in lessencycli een ondersteunende functie vervullen.

Voorbeelden van deze modules zijn:

- een lesmodule Cliëntregistratie voor het algemeen maatschappelijk werk en de sociale dienstverlening
- een lesmodule Arbeidsbemiddeling voor het beroepskeuzeadvieswerk
- 'Kunstmatige intelligentie' en 'Creatief computergebruik' ontbreken niet op de module-lijst.

Vanuit HBO-kring is de afgelopen jaren voorts stevig ingezet op door de opmars van de computer gestimuleerde 'nieuwe' mogelijkheden van didactiek: in het zgn. computerondersteunde onderwijs (COO) zien lessencycli (individuele trainingen van studenten via het beeldscherm) het licht. De wijze waarop COO-enthousiasten hun waar aanprizen doet overigens sterk denken aan advertentie-campagnes van vormen

van schriftelijk onderwijs: het kan in eigen tempo, op door 'u' gewenste tijdstippen. Bovendien is het goedkoop omdat een deel van de didactische inspanningen van een docent nu voortaan 'digitaal' gaat.

Een van de laatste INSP-producten zal in de vorm van een lesmodule 'opbouwwerk/cultureel werk en automatisering' worden gegoten. Stafdocenten op HBO-opleidingen in het land kunnen vanaf het najaar aan de hand van deze lessen informatica-onderwijs verzorgen.

Volgend op een hbo-basiskursus informatica zal deze lesmodule de gewenste richting en inhoud moeten gaan geven aan het informatica-onderwijs aan (a.s.) cultureel- en opbouwwerkers. Doel van deze lessencyclus van 8 dagdelen is, de studenten de nodige vaardigheden en inzichten te bieden ten aanzien van informatica-ontwikkelingen en -toepassingen in het specifieke werkveld. De inhoud van de lessen zal in drie delen uiteen vallen:

- theorie
- beoordelen van demonstraties en
- practica, waarin het zelf planmatig handelen /analyseren centraal zal staan.

Behalve de vereiste praktische vaardigheden ten aanzien van pakket- en applicatie-gebruik, relevant voor de werksector, zal vooral een sterke nadruk liggen op de mede door informatietechnologie gestimuleerde veranderende omstandigheden van en mogelijkheden in het werk. 'Gewetensvragen' over de principiële veranderingen in het vak ('de opbouwwerker slechts als informatiedoorgeefluik of als informatie-makelaar?') zullen niet uit de weg worden gegaan.

De verwachting is gerechtvaardigd dat, gegeven het feit dat de module slechts een raamwerk voor de lessen biedt, er in de praktijk van het informatica-onderwijs nog veel nodig is om de vereiste kwaliteit te halen. Veel hangt immers af van de visie en kennis van de docent en van de mate waarin het informatica-onderwijs aan cultureel- en opbouwwerkers daadwerkelijk gebaseerd is op de functies van en actualiteit in het uitvoerende werk. Binnen de instellingen voor cultureel- en opbouwwerk is zo langzamerhand een automatiseringspraktijk gegroeid. Veel opbouw- en cultureel werkers zijn doordrongen geraakt van de noodzaak om te beschikken over kennis van informatica. Velen hebben - meestal op eigen initiatief en op basis van een al dan niet fanatiek hobbyïsme in vrije tijd - daadwerkelijke stappen op dit terrein gezet. Echter, op de functie van het werk toegesneden (qua vaardigheden, kennis, functionaliteit en kosten) mogelijkheden voor 'bijscholing' ontbreken veelal. Een taak voor het onderwijs....

Het zou goed zijn als, in de verdere opzet en uitvoering van het informatica-onderwijs, de ervaringen met de inzet van de computer in het werk worden betrokken bij de lesprogramma's. Docenten in het beroepsonderwijs, die zich kunnen baseren op relevante en actuele ontwikkelingen in het werkveld, dragen bij aan de kwaliteit van het informatica-onderwijs. Een taak voor het werkveld om dit mogelijk te maken?

Ruud Benne



Opbouwwerk in gemengde wijken

Leida Schuringa, bijna zeven jaar werkzaam als stafmedewerkster bij het Werkcentrum Opbouwwerk Zuid-Holland, heeft een nieuwe functie aanvaard bij het Studiecentrum van Hogeschool de Horst. Ter gelegenheid van het afscheid wordt op vrijdagmiddag 22 september a.s. een platform georganiseerd met als thema: opbouwwerk in gemengde wijken.

Een leefbare wijk waar alle bewoners zich thuis voelen: hoe komt die tot stand? Wat zijn effectieve strategieën om dat doel te bereiken? Wat is er voor nodig om die uit te voeren en welke randvoorwaarden dienen vervuld te zijn? Hoe kun je als opbouw/buurtwerk(st)er een bijdrage leveren aan de positieversterking van allochtonen, aan gezamenlijke belangenbehartiging en aan het leefbaar maken en houden van de onderlinge relaties tussen de verschillende etnische groeperingen? Welke nieuwe initiatieven kunnen ontplooid worden? Welke reeds bekende aanpakken dienen breder verspreid en toegepast te worden? Wat zijn de (nieuwe) opgaven voor de jaren negentig?

Kortom: hoe zal het takenpakket en het instrumentenkoffertje van een opbouw-/buurtwerk(st)er in de gemengde wijken er in de komende jaren uitzien?

Inleidingen worden verzorgd *Leila Jaffar* (stafmedewerkster bij LSOBA), *Hans Verschoor* (buurtproject Hoorn-Noord) en *Leida Schuringa*. De discussie wordt begeleid door *Moniek Mol* (WOZH).

Wie belangstelling heeft om mee te denken en te praten over bovenstaand thema en/of afscheid wil nemen van Leida, kan contact opnemen met het Werkcentrum, tel. 078-141443.

Als voorbereiding kan dienen:

"Naar een leefbare buurt I", cursus-handleiding, f 10,-.

"Naar een leefbare buurt II", artikelbundel, f 12,50,-; of als set f 20,-.

Bestellen door overmaking van het verschuldigde bedrag op giro 3533198 t.n.v. WOZH, Dordrecht, onder vermelding van de titel. ■

Rol opbouwwerk bij buurtbeheer

Buurtbeheer is een nieuwe ontwikkeling, die voor het opbouwwerk nieuwe mogelijkheden en kansen met zich meebrengt. Ook roept het nieuwe vragen op die beantwoord moeten worden. Zoals bijvoorbeeld welke rol de opbouwwerk(st)er gaat vervullen en welke technieken geschikt en toepasbaar zijn.

Om de nieuwe kansen van buurtbeheer voor opbouwwerk zo goed mogelijk te benutten zal er aandacht besteed moeten worden aan de werkwijze van opbouwwerk in buurtbeheer-projecten.

Het Werkcentrum Opbouwwerk ZH organiseerde in samenwerking met het Landelijk Opleidingscentrum Opbouwwerk (LOCO) te Rotterdam op 21 juni jl. een studiedag over de rol van opbouwwerk bij buurtbeheer.

Naast de presentatie van twee praktijkvoorbeelden is uitvoerig ingegaan op de kenmerken van buurtbeheer. Zo is er een begripsomschrijving van buurtbeheer gegeven en zijn de belangrijkste componenten en actoren benoemd.

Verder is het hoofdkenmerk van buurtbeheer, nl. de integrale aanpak nader ingevuld en uitgewerkt (o.a. wie spelen een rol bij buurtbeheer, wat houdt die rol in, het plan van aanpak, de voorwaarden waaraan dat plan moet voldoen, de fasering in het plan enz.).

Buurtbeheer is in de meeste plaatsen nog in een experimentele fase. Definitieve organisatievormen zijn er nog nauwelijks. Wel zijn er verschillende organisatie-modellen en

voorkeuren op basis van ervaringen.

Uitvoerig is op de studiedag ingegaan op de rol van de opbouwwerk(st)er bij buurtbeheer. Daar zijn 3 taken onderscheiden, t.w.:

1. Het organiseren van de bewoners en het versterken van hun positie.
2. Het stimuleren/prikkelen van gemeente, gemeentelijke diensten en van de woningbouwverenigingen om hun beheerstaak meer op de buurt en ook onderling meer op elkaar af te stemmen.
3. Het stimuleren en coördineren van maatschappelijke organisaties op het terrein onderwijs, gezondheidszorg, welzijnswerk, in hun betrokkenheid bij en inzet voor de buurt.

Over de rol van de opbouwwerker is voorlopig het laatste woord nog niet gezegd. Zo ligt de vraag in hoeverre opbouwwerkers het voortouw moeten nemen en als buurtmanager op moeten gaan treden. En is er de discussie over het punt in hoeverre de opbouwwerker ook werkgelegenheidsactiviteiten in het kader van buurtbeheer moet ondernemen.

Wie meer over dit onderwerp wil weten of een overzicht wil hebben van literatuur over buurtbeheer, kan contact opnemen met Joop Versteegen, Werkcentrum Opbouwwerk ZH, Singel 272, 3311 HK Dordrecht, tel. 078-141443 of 131595. ■

Op vier plaatsen in het land wordt gewerkt aan de ontwikkeling, verbetering en vernieuwing van de methode van opbouwwerk ten behoeve van beroepskrachten en vrijwilligers die samen met de bevolking naar een duurzame oplossing van maatschappelijke problemen streven. De werkplaatsen (WESON, WONN, WOZH en WOZON) geven vanuit hun eigen regio aan deze landelijke ontwikkeling gestalte door middel van onderzoek, advisering, scholing, projektontwikkeling en publicaties.

Vrije val WAO uitkeringen

Onlangs zijn de resultaten bekend geworden van een onderzoek waarin, voor vijf beroepsgroepen, de loonontwikkeling in de periode 1982-1989 is vergeleken met de WAO-uitkeringen. Deze meerjarenvergelijking wijst uit dat de WAO-uitkeringen in een vrije val zijn geraakt en dat het niet toepassen van Wet Aanpassings Mechanismen ("de koppeling") slechts één van de oorzaken is voor het uitéengroeien. Deze uitkomsten zijn belangrijke munitie voor de WAO-beweging om de politieke discussie aan te gaan. Het onderzoek is in opdracht van het Landelijk Samenwerkingsverband van WAO-Platforms en het Landelijk WAO-beraad uitgevoerd door Kees Fortuin van het NIMO. Voor nadere informatie en het bestellen van het rapport kunt u hier terecht. ■

Clëntenparticipatie in de sociale zekerheid

Het NIMO is in samenwerking met de vakgroep stads- en arbeidsstudies van de Utrechtse universiteit begonnen aan een onderzoek met de centrale vraagstelling: hoe ziet de winst- en verliesrekening er uit van organisaties van uitkeringsgerechtigden bij cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid? Opdrachtgevers voor het onderzoek zijn drie organisaties van uitkeringsgerechtigden uit de werkgroep 'Met je kop tegen de muur': het Landelijk Samenwerkingsverband Mensen Zonder Betaald Werk, het Landelijk WAO-beraad, en het Landelijk Steunpunt Comité's Vrouwen in de Bijstand. Financier is het C. Wright Mills Fonds van de Utrechtse universiteit.

Aanleiding voor het onderzoek vormen ontwikkelingen binnen uitkeringsgerechtigdenorganisaties en het beleid. Vanuit de organisaties is en blijft het de vraag of, en onder welke condities, men mee moet gaan in gestructureerd overleg. Vanuit het beleid zijn experimenten uitgevoerd en wordt een 'zekere vorm' van inspraak van cliënten op prijs gesteld.

In het onderzoek zullen drie deelvragen worden belicht. Waarom is er nu pas sprake van cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid? Welke ervaringen hebben de cliëntengroepen tot nu toe opgedaan met participatievormen op dit terrein? Welke lezing valt te trekken uit de participatie van vergelijkbare groepen in andere sectoren?

De resultaten van dit onderzoek zullen medio 1990 beschikbaar zijn. Gemikt wordt o.m. op een nota die de discussie binnen organisaties van uitkeringsgerechtigden moet ondersteunen.

Twee NIMO-onderzoekers werken op part-time basis aan dit onderzoek: Mieke Tulleken en Jos Koopman. Bij hen is nadere informatie te verkrijgen. ■

Ruim baan voor herintreedsters

Steeds meer vrouwen verrichten betaald werk of willen dit gaan doen. Dit betekent dat niet alleen hun positie op de arbeidsmarkt aan het veranderen is, maar ook dat hun belangen als gebruikers van de gebouwde omgeving er anders uit komen te zien. Wanneer, zoals bij tweeverdieners, beide partners werken en daarnaast huishouding en kinderen verzorgen, zullen verschillende taken in ruimte en tijd gecombineerd moeten worden. Dit stelt eisen aan de ruimtelijke omgeving en aan het te voeren ruimtelijke beleid.

Gonnie Hendriks geeft in haar onderzoeksverslag 'Ruim baan voor herintreedsters' weer welke kenmerken van de ruimtelijke omgeving een beperkende, resp. mogelijkheid-scheppende invloed hebben op de toetreding van vrouwen tot de arbeidsmarkt.

Zij doet een aantal behartigenswaardige aanbevelingen voor een specifiek herintreedstersbeleid op gemeentelijk- en wijkniveau, en voor de ruimtelijke planvorming, die meer uit moet gaan van een handelingsgerichte benadering van verschillende groepen actoren en meer aandacht moet besteden aan nabijheid en verwevenheid van functies.

Sima Nieborg ■

NEDERLANDS
INSTITUUT
N I M O
VOOR
MAATSCHAPPELIJKE
OPBOUW

Het Nederlands Instituut voor Maatschappelijke Opbouw (NIMO) verricht onderzoek op het gebied van maatschappelijke ontwikkelingen. Het zet zijn deskundigheid in op terreinen als sociale zekerheid, lokale economie, sociale infrastructuur en openbare ruimte. Hiermee richt het zich op professionele werkers uit de sociale sector, op belangengroepen, zoals uitkeringsgerechtigden, en op beleidsfunctionarissen. Een lijst van publicaties is te verkrijgen bij het NIMO, Havensingel 8, 5211 TX 's-Hertogenbosch, tel. 073-137295.