

OPINIE

Snelle digitalisering door jarig virus

Het coronavirus heeft de digitalisering van onze samenleving in een stroomversnelling gebracht. Met ingrijpende en blijvende gevolgen.

EELKO HUIZINGH

De eerste besmetting met het coronavirus was op 1 december 2019. Binnenkort viert het virus dus de eerste verjaardag. Een goede aanleiding om stil te staan bij wat het virus ons in economische zin heeft gebracht. Zonder meer de meest in het oog springende verandering is de versnelde digitalisering.

In een mum van tijd gingen al onze levensgebieden digitaal: communiceren, werken, winkelen, leren, vermaken en zorgen. De lockdown met de *social distancing* zorgde voor de vraag, de brede beschikbaarheid van hoogwaardige ICT – zoals laptops, smartphones, tablets, internetverbindingen en samenwerkingssoftware – maakte het mogelijk de behoefte in daden om te zetten.

Bedrijven stapten massaal over op thuiswerken, onderwijs werd als bij toverslag digitaal, en coronapatiënten communiceerden vanuit het ziekenhuis via tablets met het thuisfront. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) steeg de detailhandelsomzet via internet in het tweede kwartaal met liefst 54,8 procent ten opzichte van vorig jaar. Het virus veroorzaakte de digitalisering uiteraard niet, bedrijven gebruiken al decennia ICT en digitale schoolborden zijn in het basisonderwijs al geruime tijd in opmars. De versneling die het virus veroorzaakte, was niettemin ongekend.

Onvermijdelijk ging de digitale groeispurt gepaard met problemen. Managers-oude-stijl, in leeftijd soms nog jong, zaten vast aan de overtuiging dat 'aanwezigheid = werken en afwezigheid = niet-werken'. Velen



Thuiswerken werd al snel het nieuwe normaal in de coronacrisis. FOTO ANP/ROBIN UTRECHT

hadden geen goede thuiswerkplek en misten het spreekwoordelijke praatje bij het koffieautomaat. Leerlingen hadden geen (goede) laptops of raakten uit het zicht van hun school, en frauderen bleek bij online tentamens wel heel gemakkelijk en verleidelijk. En ook de nieuwe samenwerkingssoftware kwam met privacy- en veiligheidslekken (Zoom).

Er komen ongetwijfeld nog meer nadelen naar voren. Veel IT-systemen die thuiswerken of thuiswinkelen mogelijk maken, zijn houtje-touwtje in elkaar gezet. Snelheid ging voor kwaliteit. Voor koppeling met interne systemen en beveiliging was (begrijpelijkerwijs) minder aandacht. Thuiswerken aan de keukentafel is noch ergonomisch noch prettig. Videovergaderen met op de achtergrond een onopgemaakt bed of een uitpuilende kledingkast is weinig professioneel. Andere activiteiten blijken nauwelijks te digitaliseren. Kijken naar een strandvideo haalt het niet bij zelf op het strand liggen en digitaal vergaderen leent zich slecht voor informele informatie-uitwisseling. Kleding kopen kan makkelijk online, maar willen we toch eerst even voelen en zien. Niet verwonderlijk dat het gemiddelde retourpercentage bij vrouwenkleding boven de 40 procent ligt. Mbo's

Volledige terugkeer naar oude situatie is onwenselijk

en hbo's merken dat stagelopen in het thuiswerkperiode lastig is, met muis en toetsenbord wordt je geen goede kapper of schilder.

Dit alles kreeg en krijgt terecht veel aandacht, maar laten we niet vergeten hoe verrassend soepel de digitale groeispurt werd gemaakt. De ontwikkeling gaat verder. Eerst was het digitaliseren om te overleven, hierna komt digitaliseren om te verbeteren. Bedrijven dienen beleid te ontwikkelen voor de juiste combinatie van op kantoor en thuis werken, bijvoorbeeld maximaal twee dagen thuis en elke dinsdag en donderdag altijd op de zaak. Een winkelier kan op internet aan heel Nederland verkopen, maar merkt dat zijn collega uit Zeeland nu opeens concurrent is geworden, en dat maakt het belangrijker dan ooit om je te onderscheiden. In de zorg kan digitalisering de druk op ziekenhuisbedden verminderen en leiden tot kwaliteitsverbetering. Zo begon het Wilhelmina Ziekenhuis Assen onlangs

met een app voor chemopatiënten, nu blijkt dat zij tijdens het slecht-nieuwsgesprek op het ziekenhuis nauwelijks informatie opnemen.

Veel zaken verliepen digitaal verrassend goed of zelfs beter. Volledig terugkeren naar de oude situatie is daarom onwenselijk en onwaarschijnlijk. De aangeleerde digitale vaardigheden zullen we blijven gebruiken, wat ongetwijfeld verderstrekkende gevolgen zal hebben. Meer mensen ontwijken de spits door deels thuis te werken. Nu online vergaderen best blijkt te kunnen, zijn minder zakenreizen nodig. In de detailhandel daalt de huurprijs van winkelpanden en neemt de leegstand toe. Makelaars zien de vraag naar huizen met een tuin toenemen, appartementen zonder balkon worden minder aantrekkelijk en een nieuwe trek naar het platteland lijkt aanstaande.

Kortom: het jarige coronavirus heeft een bijzonder grote impact gehad op ons leven en werken. Het virus gaf een flinke zwieper aan het digitale rad en de gevolgen daarvan kunnen we nu nog nauwelijks overzien.

Eelko Huizingh is Associate Professor innovatiemanagement en directeur Innovatie Expertisecentrum Vinci van de Rijksuniversiteit Groningen.