

Verbinding maken

Verbinding maken

Senioren en internet

Marion Duimel



Sociaal en Cultureel Planbureau
Den Haag, september 2007

Het Sociaal en Cultureel Planbureau is ingesteld bij Koninklijk Besluit van 30 maart 1973.

Het Bureau heeft tot taak:

- a wetenschappelijke verkenningen te verrichten met het doel te komen tot een samenhangende beschrijving van de situatie van het sociaal en cultureel welzijn hier te lande en van de op dit gebied te verwachten ontwikkelingen;
- b bij te dragen tot een verantwoorde keuze van beleidsdoelen, benevens het aangeven van voor- en nadelen van de verschillende wegen om deze doeleinden te bereiken;
- c informatie te verwerven met betrekking tot de uitvoering van interdepartementaal beleid op het gebied van sociaal en cultureel welzijn, teneinde de evaluatie van deze uitvoering mogelijk te maken.

Het Bureau verricht zijn taak in het bijzonder waar problemen in het geding zijn die het beleid van meer dan één departement raken. De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is als coördinerend minister voor het sociaal en cultureel welzijn verantwoordelijk voor het door het Bureau te voeren beleid. Omtrent de hoofdzaken van dit beleid treedt de minister in overleg met de minister van Algemene Zaken, van Justitie, van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, van Financiën, van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, van Economische Zaken, van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

© Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag 2007

SCP-publicatie 2007/18

Zet- en binnenwerk: Textcetera, Den Haag

Opmaak figuren: Mantext, Moerkapelle

Omslagontwerp: Bureau Stijlzoorg, Utrecht

Omslagillustratie: © Marius van Dokkum/Art Revisited.com

ISBN 978 90 377 0317 7

NUR 740

Dit rapport is gedrukt op chloorvrij papier.

Voorzover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.repro-recht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

Sociaal en Cultureel Planbureau

Parnassusplein 5

2511 vx Den Haag

Telefoon (070) 340 70 00

Fax (070) 340 70 44

Website: www.scp.nl

E-mail: info@scp.nl

Inhoud

Voorwoord	7
Samenvatting	9
1 Senioren en internet	15
1.1 Leven met of zonder internet	15
1.2 Problemen en profijten	16
1.2.1 Onderzoek tot nu toe	17
1.2.2 Nieuw onderzoek	18
1.3 Databronnen en opzet van het rapport	20
1.3.1 Enquête SeniorWeb	21
Noten	22
2 Ontwikkelingen in ICT-bezit onder senioren	24
2.1 Internet en de zilveren golf	24
2.2 Verspreiding van bezit van computers en internetverbindingen	26
2.2.2 Internet	27
2.2.3 Leeftijdsgroepen	28
2.3 Bezit van computer en internetverbinding naar geslacht en opleiding	29
2.4 Veranderingen in de samenstelling van de groep internetters	31
2.4.2 Opleiding	31
2.5 Samenvatting	32
Noten	33
3 Offline: redenen van niet-gebruik van internet	35
3.1 Geen interesse	35
3.2 Non-liners aan het woord	37
3.2.1 Niet willen	37
3.2.2 Niet kunnen	39
3.2.3 Niet kiezen	41
3.3 Onliners over non-liners	43
3.4 Onliners retrospectief	44
3.5 Gemengde huwelijken: onliners met non-liners	48
3.5.1 Redenen volgens partners	48
3.5.2 Communicatie aangaande het internet	49
3.6 Afhakers	50
3.7 Offline blijven?	52
3.7.2 Volgens onliners	52

3.7.3	Problemen?	53
3.8	Samenvatting	54
	Noten	56
4	<i>Verbinding gemaakt: van offline naar online</i>	58
4.1	Online gaan	58
4.1.2	Stimulatie door anderen	63
4.1.3	Afwachtend of overal op afgaan	64
4.2	De eerste computer	66
4.3	Leren omgaan met de computer	68
4.4	Alle begin is moeilijk	71
4.4.2	Engelse termen	72
4.4.3	Hulp vragen	73
4.5	Samenvatting	74
	Noten	76
5	<i>Online: verschillen in gebruik en vaardigheden</i>	78
5.1.1	Locatie(s) van de computer	78
5.1.2	Aantal jaren aanwezigheid van computer en internet	79
5.2.2	Inhoudelijk gebruik	81
5.3	Vaardigheden	86
5.3.1	Oud geleerd is oud gedaan	89
5.4	De baten van internet	90
5.4.1	Nieuwe mensen leren kennen	93
5.4.2	Fysieke beperkingen	94
5.5	Internetveiligheid	95
5.6	Samenvatting	96
	Noten	98
6	<i>Het speelveld verandert</i>	100
6.1	Senioren en internet in de toekomst	100
6.1.1	Voordelen	101
6.2	Verschuivende redenen om online te gaan	103
6.3	Redenen van niet-gebruik	104
6.4	Stimuleren of niet?	107
6.4.1	Beleid	107
	Noot	109
	Summary	110
	Literatuur	116
	Publicaties van het Sociaal en Cultureel Planbureau	119

Voorwoord

Steeds meer senioren vinden hun weg naar internet. Ze zoeken er informatie en e-mailen met kinderen, kleinkinderen en vrienden. Toch zijn er nog veel ouderen die ervoor kiezen om offline te blijven. Hoe ouder, hoe minder een senior gebruikmaakt van de pc en het internet. Cognitieve beperkingen, computerangst en een gebrek aan behoefte te profiteren van de mogelijkheden van internet zijn op hoge leeftijd redenen die daarbij begrijpelijk een rol spelen.

Op het moment dat dienstverlening van commerciële aanbieders, maar ook de overheid definitief gedigitaliseerd wordt, kunnen de senioren die geen gebruikmaken van internet in de problemen komen. Tegelijkertijd rapporteren senioren die wel online zijn over de voordelen van en het plezier dat zij door hun internetgebruik hebben. SeniorWeb, dat in 2007 zijn tienjarig bestaan viert, heeft als doel ouderen met de mogelijkheden van de computer kennis te laten maken. SeniorWeb richt zich niet alleen op de non-liners, maar ook op de senioren die reeds online zijn en de groep die wel een computer bezit maar er niet mee overweg kan. Vooral onder oudere senioren staat de pc vaak werkeloos in huis.

In deze publicatie benaderen we het onderwerp senioren en internet als een proces van overgang van non-liner naar on-liner. Wat zijn de redenen van senioren om geen gebruik te maken van internet, waardoor gaan senioren vervolgens wel online, en als zij online zijn, hoe zien hun gebruik en vaardigheden er dan uit? Daarnaast is er aandacht voor de ontwikkeling in het computer- en internetbezit onder senioren in de afgelopen jaren.

In het kader van zijn tienjarig jubileum heeft SeniorWeb het Sociaal en Cultureel Planbureau verzocht onderzoek uit te voeren naar ict-gebruik van senioren. Het onderzoek is mede mogelijk gemaakt door financiële steun van UPC, het ministerie van Economische Zaken en de Rabobank.

Prof. dr. Paul Schnabel
Directeur Sociaal en Cultureel Planbureau

Samenvatting

Steeds meer ouderen vinden hun weg naar de digitale wereld. Toch zijn er veel ouderen die geen gebruikmaken van de computer en internet en daarbij geldt: hoe ouder de persoon, hoe kleiner de kans dat hij of zij de computer gebruikt. Dit niet-gebruik kan een bewuste keuze zijn, maar dat hoeft niet. Senioren (in dit rapport personen van 50 jaar en ouder) hebben uiteenlopende redenen om bij de computer uit de buurt te blijven. Evenzo hebben de senioren die wel online zijn verschillende redenen waarom ze eraan begonnen zijn. Ook zijn er bij de 'onliners' verschillen in het gebruik van de computer en internet en in de vaardigheden die zij bezitten.

Op verzoek van SeniorWeb geven we in dit rapport een brede kijk op het onderwerp 'internet en ouderen', waarbij de nadruk op privé-internetgebruik ligt. We doen dit aan de hand van bestaande en nieuwe databronnen. Gegevens uit landelijk representatief onderzoek zijn aangevuld met informatie uit een enquête onder 4761 leden van SeniorWeb en bezoekers van de website www.seniorweb.nl. Door hun interesse in SeniorWeb (ze zijn lid of bezochten de website) vormen de deelnemers aan de SeniorWeb-onderzoeksgroep een selectieve groep, die niet representatief is voor alle online senioren in Nederland. Het verschil is echter hoofdzakelijk relevant wanneer het gaat om de intensiteit van het internetgebruik.

Vraagstelling

- 1 Hoe heeft het bezit van computers en internet onder senioren zich de afgelopen jaren ontwikkeld?
- 2 Wat zijn redenen van senioren om niet te internetten en wat zijn de verschillen hierin naar achtergrondkenmerken?
- 3 Wat zijn redenen voor senioren om online te gaan en hoe leren zij omgaan met de computer?
- 4 Hoe zien het computer- en internetgebruik en de vaardigheden van senioren eruit, welke voordelen halen senioren uit hun internetgebruik en wat zijn de verschillen hierin naar achtergrondkenmerken?

1 Ontwikkelingen in bezit

In 2005 bezat 85% van de bevolking een pc en beschikte 77% over een internetaansluiting thuis. Voor de jongste groep senioren (50-64-jarigen) zijn de cijfers nagenoeg gelijk, wat aangeeft dat zij inmiddels aansluiting hebben gevonden bij de rest van de bevolking. Dat geldt niet voor de 65-74-jarigen: van hen had 54% in datzelfde jaar een pc en 42% een internetaansluiting. In de groep 75-plussers lag het bezit nog lager: 24% had een computer en 18% beschikte over internet. Het computerbezit neemt geleidelijk af met de jaren; er doet zich niet een sterke afname voor na een bepaalde leeftijd. Wel worden de verschillen tussen de vijfjaarsgroepen (51-55 jaar, 56-60 jaar enz.) na het 65ste jaar iets groter.

Van de totale groep 50-plussers beschikte 66% in 2005 over een pc en 58% over een internetverbinding. Oudere mannen hebben vaker een computer en een internetaansluiting dan oudere vrouwen; dit verschil neemt toe naarmate de leeftijd hoger is. Verder hebben senioren vaker een pc en internet naarmate hun opleidingsniveau hoger is.

Het verschil in het hebben van een internetverbinding tussen oudere mannen en oudere vrouwen is de afgelopen jaren kleiner geworden. Hetzelfde geldt voor het verschil tussen senioren met verschillende opleidingsniveaus.

2 Redenen van niet-gebruik van internet

Senioren die niet internetten hebben daar uiteenlopende redenen voor. Ten eerste kunnen 'non-liners' bewust geen gebruikmaken van internet, omdat ze dat niet willen. Redenen hiervoor zijn dat ze er geen meerwaarde in zien, het onnodig vinden, of vinden dat alternatieve wegen voldoen. Ook vinden sommige senioren computeren niet leuk, doen liever wat anders of hebben geen tijd. Ook principiële motieven, zoals de onpersoonlijkheid van internet of gevaren als virussen en mogelijke verslaving, spelen een rol.

Ten tweede is er een groep senioren die wel wil internetten, maar dit niet kan, bijvoorbeeld doordat hun afnemende geheugen of fysieke gezondheid dit niet toelaat. Ook kunnen ontoereikende financiën of het ontbreken van (basis)vaardigheden als lezen, schrijven en typen een drempel vormen.

Een derde groep senioren heeft niet echt bewust gekozen om geen gebruik te maken van de computer en/of internet, maar is er om diverse redenen nooit aan toe gekomen. Zij weten bijvoorbeeld niet goed wat internet is, vrezen dat computeren te moeilijk is of zijn bang om fouten te maken.

Sommige senioren maken zelf geen gebruik van internet, maar komen er indirect wel mee in aanraking. Er zijn non-liners die via hun partner, kinderen of anderen gebruikmaken van internet. Deze derden kunnen bijvoorbeeld informatie opzoeken en uitprinten of reserveringen en transacties voor hen verrichten.

Om meer zicht te krijgen op de achtergrond van het niet-gebruik van internet onder senioren, is aan de online senioren gevraagd om te reflecteren op het niet-gebruik van anderen en op hun eigen niet-gebruik voordat zij online gingen. Deze gegevens zijn afkomstig uit de SeniorWeb-enquête.

Senioren die zelf wel internetten denken dat hun offline leeftijdsgenoten geen gebruikmaken van internet omdat zij angst voor het onbekende hebben, bang zijn om fouten te maken of denken dat het te moeilijk is. Een andere mogelijke reden die zij geven, is dat velen er nooit mee in aanraking zijn gekomen in hun werkende leven. Ook de onwetendheid van wat internet is en het niet willen afgaan of toegeven dat ze het niet kunnen, speelt volgens hen een rol.

De helft van de ondervraagde online SeniorWeb-senioren zegt zelf huiverig te zijn geweest om fouten te maken toen zij begonnen met het gebruik van de computer. 18% van de online senioren wilde bovendien vroeger niets van computers weten; 30%

was neutraal en ruim de helft wilde de computer altijd al uitproberen. Van de senioren die pas vijf jaar of korter de computer gebruiken, geeft ruim de helft aan dat ze dat niet eerder deden omdat zij de mogelijkheden van de computer en/of internet niet goed genoeg kenden. Ook dacht 29% dat het te moeilijk zou zijn; dit betrof vooral lager opgeleiden en vrouwen.

Hoe jonger de ondervraagde senior, hoe groter de kans dat diens partner ook internet gebruikt. Twee derde van de partners van de 50-64-jarige ondervraagde SeniorWeb-gebruikers maakt ook gebruik van internet, tegenover een derde van de partners van 75-plussers. Ruim driekwart van de online senioren met een offline partner heeft deze wel eens gestimuleerd om internet te gebruiken. Volgens de ondervraagde senioren zijn redenen voor het niet-gebruik van hun partner een gebrek aan kennis of vaardigheden en het idee dat het onnodig is, omdat de partner het al doet. Vooral voor de partners van mannen (veelal vrouwen) zijn een gebrek aan vaardigheden en computervrees redenen om niet te internetten.

Echter, niet alle partners die thans geen gebruikmaken van de computer en internet hebben dat voorheen ook nooit gedaan. 18% van hen heeft wel eens een computercursus gevolgd, maar bij bijna de helft is deze slecht tot matig bevallen. Mogelijk kwamen deze senioren er tijdens de cursus achter dat het computergebruik voor hen te moeilijk was, maar ook is het mogelijk dat de cursus op zich niet goed gegeven werd. Dat kon ertoe leiden dat deze senioren afhaakten en geen tweede poging ondernamen. Van de partners die een cursus hebben gevolgd en nu wel gebruikmaken van de computer, is bij 61% de cursus goed of zeer goed bevallen.

Bij echtparen waarvan de ene partner wel gebruikmaakt van de computer en de andere niet, komt wel eens wrijving voor: 28% van de offline partners van de onliners verwijt de ander wel eens dat die te lang achter de computer zit. Volgens slechts 9% van de onliners is hun offline partner wel eens jaloers dat zijzelf niet internetten en de ander wel. Als de partner ook online is, wordt er onderling aanzienlijk vaker over internet gesproken dan wanneer de partner geen gebruikmaakt van internet.

Bijna driekwart van de ondervraagde senioren denkt dat hun offline leeftijdsgenoten in de problemen zullen komen, omdat steeds meer alledaagse zaken via de computer gaan. Slechts 12% denkt dat dit niet zo is. Toch vindt twee derde van de senioren die zelf wel gebruikmaken van internet dat er in de samenleving niet genoeg rekening gehouden wordt met hun leeftijdsgenoten die dat niet doen.

3 *Van offline naar online*

De meeste ondervraagde senioren zijn begonnen met het gebruik van de computer en internet om te kunnen e-mailen en informatie te zoeken (ongeveer twee derde). Van degenen met familie in het buitenland noemt zelfs driekwart de mogelijkheid om te e-mailen als initiële reden van het internetgebruik. Een verschil tussen mannen en vrouwen is dat mannen vaker dan vrouwen hun werk als reden opgeven en vrouwen het spelen van spelletjes.

Er is een onderscheid te maken tussen praktische redenen en gevoelsredenen. Hoe hoger opgeleid de senior is en hoe langer hij of zij de computer al gebruikt, hoe vaker praktische startredenen als tekstverwerken en informatie zoeken genoemd worden. Lager opgeleide en/of oudere senioren en senioren die nog niet zo lang de computer gebruiken, noemen vaker gevoelsredenen, zoals het gevoel erbij te horen en het meegaan met de tijd. Ook zijn zij vaker op aanraden van een ander begonnen.

Ruim een derde van de ondervraagde senioren is zelf ooit door derden gestimuleerd om aan het gebruik van de computer en/of internet te beginnen. Ook dit zijn vooral vrouwen, lager opgeleiden en senioren die nog niet zo lang de computer gebruiken. Meestal zijn het hun kinderen die hen aangemoedigd hebben. Senioren die vooral gestimuleerd zijn door derden, zijn daarnaast vaker degenen die aangeven dat zij eerder afwachtend zijn dan overal op af te gaan. Deze groep maakt ook korter gebruik van de computer en internet dan de senioren die zeggen niet afwachtend in het leven te staan.

De meeste senioren hebben hun eerste computer zelf gekocht (58%). Het beeld dat de meeste ouderen de computer van de kinderen hebben gekregen, lijkt dus niet te kloppen. Slechts een op de vijf ondervraagden zegt de pc van iemand gekregen te hebben; dat is dan meestal wel een van de kinderen (vaak een zoon). Naarmate de senioren lager opgeleid en ouder zijn en de computer korter hebben, komt de eerste pc wel vaker bij hun kind(eren) vandaan. Jonge senioren en senioren die al langer een pc thuis hebben, hebben de eerste computer relatief vaak via het werk gekocht of gekregen.

Computervaardigheden verkrijgen senioren vooral door zelfstudie; daarnaast doen zij die op via een cursus. Vooral vrouwen en lager opgeleiden zeggen via een cursus hun vaardigheden te hebben opgedaan. Mannen en hoger opgeleiden noemen vaker zelfstudie of werk. Vrouwen, oudere senioren en degenen die nog niet zo lang gebruikmaken van de computer noemen vaker de hulp van (klein)kinderen als bron van hun computervaardigheid. Maar de meerderheid van de ondervraagde senioren stelt dat een kind of kleinkind niet zo geschikt is als computerhulp, omdat hun uitleg of demonstratie te snel gaat. Desondanks zoeken de meeste ouderen bij computerproblemen in eerste instantie hulp bij hun (klein)kinderen, vooral de lager opgeleide en oudere senioren. Een computerprobleem dat veel genoemd wordt, is het onthouden hoe een programma of handeling in zijn werk gaat. Wel 70% van de senioren die vijf jaar of korter de computer gebruiken, zegt hiermee te maken hebben gehad. Dit is niet verwonderlijk, aangezien het geheugen op latere leeftijd doorgaans wat afneemt.

Tot slot geeft de meerderheid (54%) van alle ondervraagde online senioren aan problemen te hebben met het gebruik van de Engelse taal en Engelse termen in computerprogramma's; vooral laagopgeleiden hebben hier last van.

4 Verschillen in gebruik en vaardigheden

De meeste ondervraagde SeniorWeb-gebruikers hebben één computer thuis staan (59%), bij 29% staan er twee en bij 12% staan er drie of meer in huis. In de meeste gevallen staat de computer in de studeerkamer of een andere bijkamer; de woonkamer is een goede tweede. Hoger opgeleiden, jongere senioren en mannen hebben vaker meerdere computers in huis.

De meerderheid van de senioren heeft de computer korter dan tien jaar. Hoe jonger en hoe hoger opgeleid de senior, hoe langer de computer in huis staat. Ook hebben mannen doorgaans langer een computer in huis dan vrouwen; hetzelfde geldt voor het internet. Ook de loopbaan is van invloed op de aanwezigheid van de computer: naarmate senioren in hun werk meer met de computer te maken hebben gehad, hebben zij thuis langer een pc staan.

De meesten van de ondervraagde SeniorWeb-senioren gebruiken de computer en internet dagelijks. Populaire computeractiviteiten zijn e-mailen, informatie zoeken en tekstverwerken. Mannelijke senioren voeren meer activiteiten uit op de computer dan vrouwelijke. Ook maakt het niveau van de genoten opleiding uit voor de verschillende activiteiten. Hoger opgeleiden verrichten vaker transacties of regelen zaken zoals de afname van gemeentediensten, online winkelen en het maken van reserveringen of boekingen. Vrouwen en lager opgeleiden doen meer spelletjes op de computer en MSN'en vaker. Hoe ouder de senior is, des te minder activiteiten er op de computer gedaan worden. Toch is het aantal jaren dat iemand de computer al gebruikt het meest bepalend voor de diversiteit van het computergebruik; leeftijd, geslacht en opleidingsniveau doen er in dat opzicht minder toe.

De meeste senioren beheersen vrij eenvoudige vaardigheden als een e-mail met bijlage sturen of informatie vinden met een zoekmachine. Meer mannen en hoger opgeleiden beheersen deze vaardigheden dan vrouwen en lager opgeleiden, en naarmate de handelingen moeilijker worden, worden deze verschillen groter. Maar ook hier geldt dat het aantal jaren computerervaring belangrijker is voor de vaardigheden die iemand bezit dan geslacht, leeftijd of opleiding. Vier op de vijf ondervraagde senioren zou nog meer computervaardigheden willen opdoen, het liefst met behulp van een cursus of door zelfstudie.

Het online zijn biedt de senioren diverse voordelen. Zo zegt de grote meerderheid van de onliners minder afhankelijk te zijn van anderen voor het verkrijgen van informatie en afnemen van diensten. Ook maakt de helft van de ondervraagde senioren betere keuzes met behulp van internet. Mannen, jonge senioren en senioren die al langer internet gebruiken, doen vooral praktische voordelen op: het uitsparen van tijd en geld en het maken van betere keuzes. Vrouwen en lager opgeleiden zeggen vaker het gevoel te hebben erbij te horen en minder eenzaam te zijn door hun internetgebruik.

Tot slot is er een verband tussen de diversiteit van het internetgebruik en het aantal vaardigheden dat iemand bezit, en de voordelen die hij of zij geniet van het internetgebruik.

Een kwart van de ondervraagde senioren zegt door internet nieuwe mensen te hebben leren kennen; zo'n driekwart daarvan heeft een of meer van hen ook in het echt ontmoet. Dit geldt vooral voor senioren zonder partner. Zij geven ook aan zich hierdoor minder eenzaam te voelen.

Bijna alle senioren hebben tot slot een antivirusprogramma op hun computer (94%) en driekwart heeft een firewall. Slechts 7% opent wel eens een e-mail bijlage van een onbekende.

5 Conclusies

Door het proces van generatiewisseling en de verdergaande verspreiding van computerbezit onder de gehele bevolking, zal het bezit en gebruik van ICT onder ouderen steeds verder toenemen. De 75-plussers bevinden zich nu waar de 65-74-jarigen zich een aantal jaar geleden bevonden; deze laatste groep staat nu waar de 50-64-jarigen een aantal jaar terug stonden. Het probleem van de achterstand van ouderen op het gebied van computerbezit en internettoegang lost zich op den duur dus vanzelf op. Echter, internet is pas ruim tien jaar aan zijn opmars bezig. Nu al is de inbedding in het dagelijks leven groot en die zal in de toekomst waarschijnlijk alleen maar toenemen. Het is de vraag of vooral de jongere offline senioren het zich kunnen permitteren om internet in de toekomst links te laten liggen. Zij kunnen hierdoor problemen gaan ondervinden. Bovendien zijn er diverse voordelen waarvan senioren die gebruikmaken van internet zeggen te genieten. Ook bij fysieke problemen, waar vooral de oudere senioren mee te maken krijgen, kan internet uitkomst bieden.

De groep senioren die nieuw is op internet, is anders van samenstelling dan de groep senioren die al langer op internet te vinden is. De nieuwelingen zijn mensen die vaker op aanraden van een ander begonnen zijn, of gestimuleerd zijn door iemand. Vaak hebben deze senioren bij aanvang van een computercursus nog geen goed beeld van de computer, het internet en de mogelijkheden ervan. Ook onder non-liners blijkt een gebrek aan kennis een reden te zijn om geen gebruik te maken van computer en internet. Hier is een rol weggelegd voor het beleid, dat zich zou kunnen richten op voorlichting.

Het is begrijpelijk dat (vooral oudere) senioren geen gebruik meer willen of kunnen maken van internet. Computergebruik is niet iets wat je er zomaar even bij doet, en senioren geven hun aandacht liever aan activiteiten die voor hen meer van belang zijn. Ook kunnen fysieke en cognitieve beperkingen een rol spelen. Daarom moet de mogelijkheid blijven bestaan om ook zonder internet volledig te participeren in de samenleving.

1 Senioren en internet

1.1 Leven met of zonder internet

‘ “De computer en internet zijn niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven.” Zo’n pretentieuze stelling stimuleert mij in het verzet tegen het gebruik van internet. Ook ik voel via verschillende wegen de morele druk vanuit de maatschappij en eigenlijk word ik een beetje weeïg van al dat ge-www. Ik word door allerlei instanties bestookt met DigiD- en toegangscodes, maar wat moet ik ermee? Als inmiddels 70-jarige beweeg ik mij nog steeds goed door het leven zonder internet, waarvan het gebruik mij niet verplicht kan worden gesteld... Wat mij betreft zullen o.a. de Belastingdienst, het Pensioenfonds en de Sociale Verzekeringsbank met brieven en formulieren moeten blijven werken.’

Met deze woorden reageert een man per brief op de stelling dat internet niet meer weg te denken is uit het dagelijks leven. De reactie illustreert dat voor senioren internetten niet vanzelfsprekend en normaal is, zoals voor jongeren wel het geval is. Computers en internet zijn voor ouderen niet vanaf hun jeugd een deel van hun leven geweest, maar zijn er op een gegeven moment bij gekomen, toen hun jeugd allang gepasseerd was. Beginnen met het gebruik ervan is dan ook eerder een keuze dan een vanzelfsprekendheid.

De digitale wereld wordt vaak gezien als een gebied waarin ouderen zich nog wat onwennig bewegen. Daardoor levert het nogal eens verraste gezichten op wanneer met name de oudste senioren zich op het digitale pad begeven. Zo haalde een Spaanse vrouw in diverse landen het nieuws omdat zij op haar 95ste jaar een blog was begonnen.¹ Toch wordt de combinatie senioren en internet steeds gewoner en wekt niet meer zoveel verbazing als tien jaar geleden. Toen werd, in 1997, SeniorWeb opgericht, een organisatie met een actieve website en met computercursussen voor ouderen.² SeniorWeb ziet een gestage groei in de stroom senioren die zich wegwijs willen laten maken op internet. Inmiddels geven meer dan 2100 vrijwilligers (ambassadeurs genaamd) jaarlijks aan ruim 50.000 senioren computerles en in april 2007 is het vijfenzeventigduizendste lid van SeniorWeb verwelkomd.

Ondanks deze ontwikkelingen zijn er vrij veel senioren die geen gebruikmaken van de computer en/of internet. Had in 2006 ruim een kwart van de 55-65-jarigen en de helft van de 65-75-jarigen thuis geen toegang tot internet, in de hele bevolking was dit maar 15%.³ Hoe ouder, hoe groter de kans dat iemand afwezig is in de digitale wereld.

Er zijn nog vele vraagstukken rondom het onderwerp senioren en internet. In dit rapport geven we op verzoek van en in samenwerking met SeniorWeb een brede kijk hierop, waarbij de nadruk ligt op privé-internetgebruik. Eerst zetten we uiteen

hoe het bezit van de pc en internet zich de afgelopen jaren onder de bevolking heeft ontwikkeld, en in het bijzonder onder senioren. Vervolgens gaan we in op de groep offline senioren: waarom maken zij geen gebruik van internet? Daarna zoomen we in op de beginperiode van het computer- en internetgebruik van senioren: wat waren hun redenen om wél online te gaan en werden zij daarbij gestimuleerd? Eveneens komt aan de orde waar senioren hun computervaardigheden opdeden en waar zij hulp zochten bij eventuele computerproblemen. Tot slot onderzoeken we de groep senioren die al langer online is: waarvoor gebruiken zij de computer, welke vaardigheden bezitten zij en welke voordelen halen zij uit hun internetgebruik?

1.2 Problemen en profijten

In het openingscitaat (§ 1.1) stelt de schrijver dat instanties als de Belastingdienst, het Pensioenfonds en de Sociale Verzekeringsbank van hem geen digitale medewerking kunnen verwachten; hij blijft papieren formulieren invullen en brieven schrijven om zijn administratieve zaken af te handelen. Omdat de genoemde instanties deze analoge weg openhouden, kan de schrijver zijn zaken op de hem gebruikelijke manier blijven regelen. Wanneer echter de digitale weg de enige manier is om nog ergens te komen, ontstaan er problemen. De toenemende oriëntatie op digitale media vergroot de kans op maatschappelijke uitsluiting van ouderen zonder internettoegang. Vooral de oudste senioren, de 75-plussers, hebben maar een geringe beheersing van technologische vaardigheden: meer dan de helft zegt niet te weten hoe mobiel te bellen, een pc of internet te gebruiken of een trein- of strippenkaart uit een automaat te trekken (De Boer 2006). Op postkantoren zijn geen telefoongidsen meer te raadplegen en worden mensen verwezen naar de online telefoongids. Sommige producten zijn alleen via internet te verkrijgen en niet te koop in winkels of te bestellen via de telefoon. Dergelijke ontwikkelingen schrijven steeds verder voort als consequentie van de opkomst van het internet. Eind januari 2007 ontstond er opschudding door het persbericht dat drie grote banken een alternatief willen starten voor de papieren betaalopdrachten. Hierdoor worden papieren acceptgiro's vervangen door een digitale nota. Na kamervragen bleek dat de digitale nota vooral als aanvulling bedoeld is en de papieren versie in ieder geval de komende jaren blijft bestaan. Soms worden dergelijke innovaties wel doorgevoerd, maar worden de senioren daarbij ontzien. Zo hoeven 60-plussers die hun treinkaartje niet uit de automaat halen, aan het loket geen toeslag te betalen en ook hoeven mensen die voor 1 januari 1941 geboren zijn geen bedrag te betalen aan de Postbank als zij hun giroafschriften tweewekelijks in plaats van maandelijks willen ontvangen.

Niet alleen ondervinden senioren beperkingen als zij geen gebruikmaken van de computer en internet, soms biedt internet aantrekkelijke voordelen, die zogenoemde 'non liners' (senioren die geen gebruikmaken van de computer en internet) onthouden worden, zoals een hogere rente op een online bankrekening of kortingen op online boekingen, bijvoorbeeld voor vliegtickets. Buiten deze materiële profijten

blijven non-liners ook verstoken van de oneindige stroom informatie die op internet te vinden is en die zelfs als maatschappelijke hulpbron beschouwd kan worden (Van Dijk 2003). Het vraagstuk van ouderen en internet wordt steeds belangrijker naarmate toegang tot nieuwe media essentiëler wordt voor participatie in de samenleving en niet-gebruik steeds meer tot sociale ongelijkheid leidt (Steyaert 2004).

De hiervoor genoemde voorbeelden gelden niet alleen voor senioren, maar ook voor jongeren en volwassenen. Er zijn echter ook voorbeelden waarbij internet een belangrijke rol kan spelen in situaties die specifiek ouderen betreffen. Internet kan bijdragen aan het langer zelfstandig wonen van senioren, doordat steeds meer handelingen waarvoor men voorheen het huis uit moest, online geregeld kunnen worden. Daardoor kan men bij beperkte mobiliteit en gebondenheid aan huis, toch nog zelfstandig functioneren. Communiceren, bankzaken regelen, kleding kopen, alledaagse boodschappen doen, het kan allemaal thuis vanachter de computer. Internet maakt een wandeling naar bibliotheek, brievenbus, bank, winkelcentrum en supermarkt, indien gewenst, overbodig. Bovendien kan internet eenzaamheid terugdringen of preventief werken tegen vereenzaming (vgl. Gilligan et al. 1998). Vereenzaming kan dreigen wanneer de oudere niet of weinig meer naar buiten kan of wanneer deze een partner of andere dierbare uit het sociale netwerk verloren heeft. Voor ouderen met andere fysieke problemen dan een beperkte mobiliteit, zoals doofheid, kan internet tot slot ook uitkomst bieden voor het digitaal regelen van zaken en het onderhouden van contacten.

1.2.1 Onderzoek tot nu toe

De redenen van ouderen om geen internet te gebruiken zijn eerder onderzocht. Uit kwantitatief onderzoek is bekend dat 'geen interesse' en 'te oud' het meest worden genoemd (De Haan et al. 2004). Uit kwalitatief onderzoek (Duimel en Klumper 2004) bleek dat de kennis van internet bij ouderen vaak gebrekkig is. Zij wisten niet goed wat internet betekent – bij de meeste ouderen was alleen bekend dat internet iets te maken heeft met communiceren en informatie zoeken. Deze ouderen zagen dan ook geen voordeel en nut in het gebruik van internet. Bestaande alternatieven als de encyclopedie, krant, televisie en telefoon volstonden voor hen. Sommige ouderen vonden het, gezien hun hoge leeftijd, te veel moeite om te leren omgaan met de computer en internet. Ze besteedden de hun resterende tijd liever ergens anders aan. Internet en e-mail werden door sommigen als onpersoonlijk beschouwd. Ook de mogelijkheid verslaafd te raken aan internet was bij meerdere ouderen bekend en enkele ouderen noemden dit als reden om niet aan internet te beginnen. Verder vonden sommige ouderen dat internet tot passiviteit leidt. Er was ook een groep ouderen die niet negatief tegenover internet stond, maar om fysieke redenen geen gebruik kon maken van internet. Voorbeelden hiervan waren een slecht geheugen en beperkt zicht. Sommige ouderen die niet online waren, maakten zich hier zorgen over. Ze vreesden dat ze steeds meer buiten de samenleving zouden vallen en steeds meer tegen beperkingen op zouden lopen. Ook in het onderzoek van Lammerts

van Bueren (2000) gaf bijna de helft van de ouderen aan bang te zijn dat zij in de toekomst de technische ontwikkelingen niet bij konden houden.

Een reden voor ouderen om wel internet op te gaan is het e-mailen met kinderen en kleinkinderen (Klumper 2000). Vooral als zij familie in het buitenland hebben, is dat een stimulans om internet te gaan gebruiken. Sommige ouderen die gebruikmaakten van internet gaven aan dat ze voorheen afwijzend tegenover internet stonden. Ze wilden er eerst niets van weten, maar waren blij dat ze toch de stap naar internet gezet hadden. Deze ouderen rapporteerden tevens dat ze sinds ze internet gebruikten, niet meer het gevoel hadden dat ze achterliepen, maar juist dat ze weer bij de maatschappij hoorden en weer aan het dagelijks leven deelnamen. Ook in een Amerikaans onderzoek bleken ouderen die eenmaal online waren, net zo enthousiast te zijn als jongere internetgebruikers (Fox 2004).

1.2.2 Nieuw onderzoek

De hiervoor beschreven onderzoeken hebben geleid tot beter inzicht in het gebruik en niet-gebruik van internet onder ouderen (Klumper 2000; De Haan et al. 2004). Toch zijn tal van vragen onbeantwoord gebleven. In de eerste plaats kan de vraag gesteld worden hoe de verspreiding van ICT voortgeschreden is. De verspreiding van computers en internetaansluitingen onder de bevolking vertoont een stijgende lijn. Door voor verschillende leeftijdsgroepen jaarlijkse cijfers van het bezit en gebruik van een computer en internetverbinding op een rij te zetten, worden de ontwikkelingen hierin zichtbaar. Doordat het bezit van pc's en internetverbindingen in de hele bevolking groeit, neemt de groep 50-plussers die geen gebruik maakt van internet in omvang af. Ook verandert mogelijk de samenstelling van deze groep: laagopgeleiden zijn doorgaans degenen die het langst zonder een nieuwe technologie blijven. Als hoogopgeleiden de groep niet-gebruikers het eerst verlaten, wordt de groep die niet over een internetverbinding beschikt steeds homogener. Maar ook is het mogelijk dat de lager opgeleiden juist een inhaalslag maken en een steeds kleiner aandeel vormen van de groep non-liners. Een veranderde samenstelling van de groep niet-gebruikers vraagt misschien om een andere benadering om het internetgebruik te stimuleren.

Ten tweede kan nader onderzoek naar de motieven van ouderen om geen gebruik te maken van de computer en/of internet meer inzichten bieden. De laatste interviews met oudere niet-gebruikers over hun motieven stammen uit 2003. Gelden dezelfde motieven nog steeds? Worden er nieuwe motieven genoemd? Er zijn nog wegen die niet eerder bewandeld zijn om het vraagstuk van niet-gebruik te benaderen. Zo kunnen internettende ouderen hun ervaringen en vermoedens uitspreken over redenen van hun offline leeftijdsgenoten om niet te internetten. Online senioren met een offline partner kunnen wellicht nog meer inzichten verschaffen, doordat ze de situatie van dichtbij kennen. Daarnaast kunnen ouderen die al gebruikmaken van de computer en/of internet, redenen noemen die zij voorheen zelf hadden om (nog) niet online te gaan.

Senioren die recentelijk online zijn gegaan, zijn mogelijk opener en zelfbewuster over de reden waarom ze destijds niet op internet zaten. Het is denkbaar dat senioren achteraf minder moeite hebben met het uitspreken van bepaalde gevoelsmotieven dan op het moment dat die nog golden. Daardoor kunnen zij meer inzicht bieden in de motieven van de huidige non-liners, die misschien door schaamte ervan weerhouden worden ze te noemen. Ook kunnen juist onliners toegeven dat een gebrek aan kennis van de mogelijkheden van internet destijds een reden was om er (nog) niet aan te beginnen. Senioren die nu nog non-liner zijn, kunnen lastiger een dergelijke uitspraak doen, omdat zij hier slecht zicht op hebben of het onprettig vinden om hierover te praten. Vanuit deze nieuwe invalshoeken kunnen we de motieven van ouderen om geen gebruik te maken van de computer en/of internet in een breder kader zetten. Bovendien kunnen we door kwantitatief onderzoek te doen onder de groep onliners iets zeggen over de frequentie waarmee de verschillende redenen voorkomen. In eerder kwalitatief onderzoek was dit niet mogelijk.

Een derde vraag betreft de redenen waarom ouderen wél online gaan. Onderzoek hiernaar is vrij beperkt. Bekend is dat familie in het buitenland voor ouderen een reden vormt om te e-mailen, en eveneens dat veel senioren gestimuleerd zijn door derden (Klumper 2000; Duimel en Klumper 2004). Deze redenen zijn echter summier en zijn slechts met kwalitatief onderzoek onderzocht. Met kwantitatief onderzoek kan nagegaan worden hoe vaak de verschillende redenen voorkomen. Ook wordt daarmee inzichtelijk of de redenen verschillen met de achtergrondkenmerken, zoals geslacht, leeftijd en opleiding. Eveneens kan aan de hand van het aantal jaren dat iemand de computer gebruikt, onderzocht worden of bepaalde redenen de laatste jaren belangrijker zijn geworden of juist minder belangrijk. Maar er zijn meer vragen die spelen in de beginperiode van het internetgebruik door senioren. Hoe hebben zij leren omgaan met de computer? Welke problemen kwamen zij tegen en wie vroegen ze daarbij om hulp?

Een vierde vraagstuk tot slot is het computer- en internetgebruik en de vaardigheden hierin van de groep die reeds online is. Ook hierover is nog weinig bekend. Welke activiteiten voeren senioren uit op de computer en/of het internet? Welke senioren gebruiken internet meer of minder frequent en divers, en zijn er daarin verschillen naar geslacht, opleidingsniveau, leeftijd of aantal jaren computerervaring? Hetzelfde geldt voor de vaardigheden: welke vaardigheden bezitten senioren, welke senioren zijn het vaardigst met de computer en internet en in hoeverre maakt het aantal jaren computerervaring daarbij uit? Tot slot gaan we in op de voordelen die ouderen met verschillende achtergrondkenmerken uit hun internetgebruik halen en op hoe zij omgaan met de nadelen en gevaren van internet, zoals virussen.

De onderzoeksvragen van dit rapport luiden derhalve als volgt:

- 1 Hoe heeft het bezit van computers en internet onder senioren zich de afgelopen jaren ontwikkeld?

- 2 Wat zijn motieven van senioren om niet te internetten en wat zijn de verschillen hierin naar achtergrondkenmerken?
- 3 Wat zijn redenen voor senioren om online te gaan en hoe leren zij omgaan met de computer?
- 4 Hoe ziet het computer- en internetgebruik van senioren eruit, welke vaardigheden hebben zij, welke voordelen halen zij uit hun internetgebruik en wat zijn de verschillen hierin naar achtergrondkenmerken?

1.3 Databronnen en opzet van het rapport

Er is geen vaste leeftijdsondergrens om de oudere bevolkingsgroepen af te bakenen. De bepaling van de ondergrens hangt af van het gebied dat onderzocht wordt (De Boer 2006). Voor het begrip 'senioren' hanteren wij in dit rapport de ondergrens van 50 jaar, aangezien vanaf deze leeftijd het computerbezit licht begint af te nemen; met het stijgen van de leeftijd neemt vervolgens het percentage non-liners sneller toe (zie hoofdstuk 2). Door de jonge senioren in beeld te brengen, verkrijgen we eveneens zicht op de toekomstige oudere ouderen. De groep senioren wordt onderverdeeld in drie leeftijdsgroepen: 50-64 jaar, 65-74 jaar en 75-plussers.

In dit rapport maken we gebruik van meerdere kwantitatieve en kwalitatieve databronnen; zowel bestaande als nieuwe.

Bestaand onderzoek:

- POLS'97 tot en met POLS'05; jaarlijks Permanent onderzoek naar de leefsituatie. Verschaft gegevens over het bezit van computers en internetverbindingen onder de bevolking.

Nieuw onderzoek:

- Ruim 600 senioren hebben zich in november 2006 opgegeven om zich thuis te laten interviewen, in reactie op een oproep op de website van SeniorWeb. Ook hebben senioren desgevraagd leeftijdsgenoten opgegeven die geen gebruikmaken van internet. Bij twintig van de aangemelde senioren zijn halfgestructureerde interviews afgenomen in december 2006. Naast de verkregen informatie over redenen om al dan niet gebruik te maken van internet, gebruiken we in dit rapport uitspraken uit de interviews als quotes.
- Vijftig senioren die zich voor de open interviews hadden opgegeven maar door tijdgebrek niet bezocht zijn, hebben na benadering per e-mail alsnog zes open vragen beantwoord.
- Op basis van informatie die uit de interviews naar voren kwam, is een enquête opgesteld die is ingevuld door 4761 senioren, bestaande uit leden en bezoekers van www.seniorweb.nl, via een oproep in een nieuwsbrief en op de website (zie § 1.3.1 voor een nadere beschrijving van deze databron).

- De enquête op SeniorWeb eindigde met de vraag of de senioren nog opmerkingen hadden. De ingevulde opmerkingen worden als kwalitatieve aanvulling gebruikt in de vorm van quotes.
- Er waren drie afzonderlijke groepsgesprekken met telkens ongeveer vijftien ambassadeurs (docenten van SeniorWeb-computercursussen), op drie open dagen van SeniorWeb voor ambassadeurs.

1.3.1 Enquête SeniorWeb

Reeds eerder was kwalitatief onderzoek reden om kwantitatief onderzoek naar de motieven van onliners en non-liners aan te bevelen, en dan met name de verdeling van de meest voorkomende motieven (Duimel en Klumper 2004). Hier is gehoor aan gegeven, door middel van een enquête op de website van SeniorWeb. De enquêtevragen zijn opgesteld aan de hand van informatie uit de interviews met senioren: antwoorden op interviewvragen en informatie die de senioren zelf toevoegden, zijn verwerkt in de antwoordmogelijkheden van de enquête.

De enquête heeft de laatste week van januari en de eerste week van februari 2007 op de website van SeniorWeb gestaan. Via een nieuwsbrief zijn alle leden van SeniorWeb op de hoogte gebracht van de enquête. Tevens stond op de website van SeniorWeb een banner die bezoekers op de enquête wees. In totaal hebben 4761 leden en bezoekers van www.seniorweb.nl van 50 jaar en ouder de enquête ingevuld: 84% van deze groep zijn leden, 16% zijn bezoekers van de website.

We dienen te vermelden dat de leden en bezoekers van SeniorWeb een selectieve groep onliners vormen. Door hun gedeelde interesse in SeniorWeb (ze zijn lid of bezochten de website) kan deze groep online senioren niet zomaar gelijkgesteld worden aan alle online senioren in Nederland. Het voor ons belangrijkste verschil tussen deze en alle online senioren betreft de intensiteit van hun computer- en internetgebruik. Uit een vergelijking van onze cijfers met die uit het landelijke CBS-onderzoek Personen en ICT 2006, blijkt dat de SeniorWeb-gebruikers wat frequenter de computer en internet gebruiken dan de senioren in het CBS-onderzoek; ook maken de SeniorWeb-gebruikers iets diverser gebruik van de computer en zeggen zij over meer vaardigheden te beschikken dan de senioren uit het CBS-onderzoek.⁴ Door onderlinge vergelijkingen te maken en door te kijken naar het aantal jaren computergebruik worden echter verschillen tussen groepen zichtbaar. Zo worden de ouderen die langer dan tien jaar online zijn – waarschijnlijk de meest ervaren en vaardige senioren op internet – apart beschreven, net als de groep die tussen de vijf en tien jaar gebruikmaakt van internet. Een derde groep vormen de senioren die pas recentelijk online gegaan zijn, tussen nu en vijf jaar geleden. Door deze onderverdeling kunnen we zicht verkrijgen op bijvoorbeeld de samenhang tussen het aantal jaren dat iemand online is en diens redenen om destijds met het gebruik van de computer te beginnen. SeniorWeb-gebruikers onderscheiden zich waarschijnlijk niet van andere online senioren als het gaat om verschillen tussen mannen en vrouwen naar motivatie, computergebruik en -vaardigheden en om verschillen in opleidingsniveau.

Noten

- 1 Een blog, afkorting van 'weblog' is een website die iemand op internet bijhoudt en waar regelmatig nieuwe stukjes op geplaatst worden, een soort online dagboek. De blog van de Spaanse vrouw is <http://www.amis95.blogspot.com>.
- 2 Zie www.seniorweb.nl voor de website; deze geeft een overzicht van de activiteiten van SeniorWeb, zoals cursussen, helpdesk, computerhulp aan huis en dergelijke.
- 3 Bron: CBS StatLine, onderzoek ICT-gebruik bij personen, 2006.
- 4 Zie voor een vergelijking van de ondervraagde groep senioren en de senioren uit het landelijke ICT-gebruik bij personen van het CBS de website van dit rapport via www.scp.nl.

Verbinding maken...

'Ik ben internet gaan gebruiken omdat ik via het arbeidsbureau een herscholing/bijbscholing ging volgen in 1989 (mijn zoon was toen op de leeftijd dat overblijven prima ging, bovendien op speciaal onderwijs was het gebruikelijk dat kinderen overbleven) en daarbij was een computeropleiding voor o.a. Word-perfect en boekhouden (MBK). Wij hebben toen voor thuis ook een computer aangeschaft waar ik wat mee kon doen en zijn blijven 'evolueren' in het computerproces. Wij computeren dus sinds 1989 met een echte computer, daarvoor stond er een Commodore en daarvoor nog een ander "geval" wat aangesloten moest worden op de tv. Door mijn hobby (quiltten en aquarelleren) heb ik me verdiept in het maken van een website zodat ik mijn hobby kon etaleren. Ik heb nu ook een weblog waar ik zo af en toe in schrijf. Mijn hobby materiaal bestel ik via internet in Amerika en in 2003 ben ik naar Amerika geweest om daar een quiltster te ontmoeten (en vakantie te houden met haar) die ik via een emaillijst heb leren kennen.

Het belang van internet is heel groot, er gaat steeds meer via de elektronische snelweg. Aangifte bij belasting, telefoongids, informatie opzoeken in een encyclopedie is er niet meer bij want daar heb je Google of Wikipedia voor. De ouderen die geen internet hebben kunnen op deze manier toch heel veel missen. Zo ook de informatie die de overheid wil geven aan inwoners van Nederland gaat vaak via internet. Er wordt steeds minder rekening gehouden met mensen zonder computer. En niet iedereen wil naar de bibliotheek om daar met een onbekende computer te gaan stoeien (ze hebben de kennis niet en mensen van de bieb geen tijd om dingen uit te leggen). Bovendien zijn heel veel cursussen voor ouderen om computerkennis op te doen heel prijzig.

Zelfs mijn schoonmoeder van 82 jaar wilde een computer met internet omdat er in het verzorgingshuis waar ze woont niets meer voor de bewoners werd gedaan. Nu leest ze de kranten in de ochtend via de computer, kan ze foto's via email ontvangen en bekijken en zo af en toe kan ze ook zelf een email sturen of beantwoorden. Het was lastig voor haar om te leren maar ze doet het toch maar. De mensen van de verzorging komen bij haar of ze iets voor ze zou willen opzoeken via Google... Ze is de enige bewoonster met een computer. Mijn eigen moeder (zij is 74) heeft dit jaar een cursus Windows gevolgd en wil nu een cursus internet gaan doen in het nieuwe jaar. Dus ook zij wil bijblijven'.

(vrouw, 51 jaar)

2 Ontwikkelingen in ICT-bezit onder senioren

Senioren hebben minder vaak een computer en internetverbinding dan de rest van de bevolking. Hoe ziet de groep senioren eruit qua leeftijdsopbouw? En hoe heeft het bezit van computers en internetverbindingen zich in de afgelopen jaren ontwikkeld onder de gehele bevolking en onder senioren? In dit hoofdstuk bekijken we deze ontwikkelingen alsmede de verhoudingen tussen mannen en vrouwen en tussen senioren van verschillende opleidingsniveaus; tevens bezien we of deze verhoudingen veranderd zijn in de afgelopen jaren. De cijfers in dit hoofdstuk komen uit databestanden van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en betreffen de hele bevolking en alle senioren in Nederland.

2.1 Internet en de zilveren golf

Wie weet nog hoe de eerste webpagina's van de Bijenkorf, de Nederlandse Spoorwegen of de Volkskrant eruitzagen? Op internet zijn ze terug te vinden in een webpagina-archief.¹ Inmiddels telt het wereldwijde archief 85 miljard pagina's, waarvan de eerste uit 1996 stammen. De website van de Volkskrant had in 1996 als ondertitel 'op internet', want deze vorm van nieuws brengen was nieuw en werd daarom speciaal vermeld. Op de Bijenkorf-site uit 1997 staat dat de pagina het best bekeken kan worden met een scherm van 256 kleuren of meer en dat bij vragen de webmaster gemaïld kan worden, met het e-mailadres eronder. De meeste websites hebben maar een paar knoppen en zijn eenvoudig van opzet. De websites zijn letterlijk uit de vorige eeuw maar eveneens figuurlijk: het lijkt alsof het heel lang geleden is.

Toch is internet anno 2007 pas ruim tien jaar bekend bij het grote publiek. Vanaf midden jaren negentig kwamen steeds meer mensen ermee in aanraking en inmiddels is internet voor de overgrote meerderheid een niet meer weg te denken onderdeel van het alledaagse leven. Kinderen en tieners kunnen zich een leven zonder internet of mobiele telefoons niet voorstellen, zoals dertigers en veertigers zich een leven zonder televisie niet kunnen voorstellen. Dit laatste lukt mensen geboren vóór 1950 nog wel, zij zijn veelal opgegroeid zonder televisie (Knulst en Kalmijn 1988). Deze groep mensen zijn de senioren van nu. Ze hebben vele innovaties zien komen, zich verspreiden en opgenomen worden in het alledaagse leven: de langspeelplaat en later diens opvolger de cd, de televisie, de videorecorder en dvd-speler, de mobiele telefoon en natuurlijk de computer en internet.

De ene innovatie laat zich beter inpassen in het leven dan de andere. Zo is het gebruik van een cd-speler makkelijker te leren dan de bediening van een computer. Het gebruik van de computer is erg divers en ingewikkeld en het is al een studie op zich om de basishandelingen onder de knie te krijgen. Volgens Rogers (1995) bepaalt onder andere de mate van complexiteit of een nieuwe innovatie snel door de bevol-

king wordt geaccepteerd of niet. Hij noemt in totaal vijf kenmerken die hierop van invloed zijn:

- *complexity*: de complexiteit van de innovatie wat betreft begrijpen en gebruiken;
- *relative advantage*: het voordeel ten opzichte van zijn voorganger;
- *compatibility*: de mate waarin de innovatie op de eigen leefwereld aansluit;
- *trialability*: de mate waarin de innovatie uitgeteerd kan worden;
- *observability*: de zichtbare resultaten van de innovatie in de samenleving.

Het relatieve voordeel van de computer met tekstverwerkingsprogramma is groot ten opzichte van zijn voorganger de typemachine. Je hoeft na een tikfout niet meer met een correctielint in de weer en kunt eindeloos en op eenvoudige wijze hele stukken tekst knippen en plakken. Ook zijn de computer en internet erg zichtbaar (*observability*) in de samenleving, denk alleen maar aan alle verwijzingen naar websites in commercials en televisieprogramma's. Het grote voordeel en de zichtbaarheid van computers en internet werken stimulerend op de opname ervan in de samenleving. De grote complexiteit van de computer en internet werkt daarentegen vertragend op het verspreidingsproces onder de bevolking.

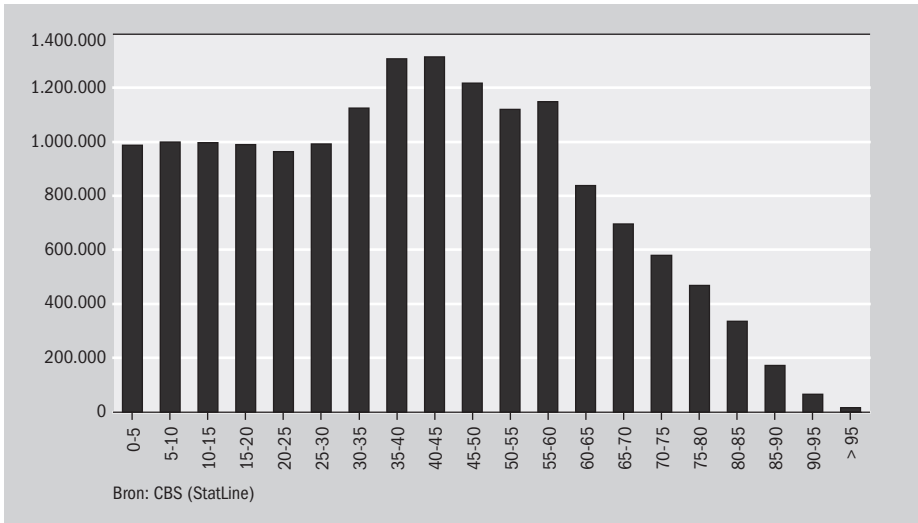
Het gaat echter niet om de productkenmerken an sich bij het voorspellen van de snelheid van aanschaf door groepen in de samenleving, maar om de combinatie van de productkenmerken met de consumentenkenmerken (Van Dijk et al. 2000). Voorbeelden van consumentenkenmerken zijn opleidingsniveau en leeftijd. In het geval van de pc heeft een hoog opleidingsniveau een sterk positieve invloed op de aanschaf ervan, maar heeft een hoge leeftijd juist een sterk negatieve invloed. Volgens Van Eijck et al. (2001) zijn jongeren ontvankelijker voor nieuwe media dan ouderen doordat zij weinig kennis en ervaring opzij hoeven te zetten om nieuwe media te adopteren. Ouderen blijven de media die zij in hun jeugd hebben leren hanteren nog geruime tijd trouw.

De groep senioren wordt steeds groter. Was in 2005 14% van de bevolking 65 jaar of ouder, in 2050 zal dit vermoedelijk 22% zijn.² Naast de stijgende levensverwachting is ook de naoorlogse geboortegolf van invloed op de omvang van de groep senioren. Deze zogenoemde babyboomers zijn de mensen die anno 2006 tussen ruwweg 50 en 60 jaar oud zijn. Een deel daarvan vormt dus al de groep jonge senioren (50-64-jarigen). De 'zilveren tsunami' worden de babyboomers wel genoemd (Fox 2006). Waarom zij deze benaming meekrijgen, is te zien in figuur 2.1. In deze doorsnede van de bevolking per leeftijdsgroep is een golf te herkennen die komt aanrollen. De mensen in de golf behoren nu nog grotendeels tot de werkende bevolking. Vele van deze toekomstige ouderen zijn via het werk al met computers en internet in aanraking gekomen. Aangezien internet ruim tien jaar bekend is bij het grote publiek, zijn het de huidige 75-plussers die waarschijnlijk nooit via hun werk met internet te maken hebben gehad. Zij hebben reeds vele innovaties de revue zien passeren en

staan voor de (vrije) keuze om deze nieuwe innovatie vervolgens ook weer te omarmen of niet.

Figuur 2.1

Leeftijdsofbouw bevolking, naar leeftijdscategorie, 2006 (in absolute aantallen)



2.2 Verspreiding van bezit van computers en internetverbindingen

2.2.1 Computer

De computer werd begin jaren tachtig in Nederland op de markt gebracht. Doordat de eerste computers duur en gebruiksonvriendelijk waren, kende de verspreiding een trage start (Van Dijk et al. 2000). Sommige senioren kunnen zich de computers uit de beginperiode nog herinneren:

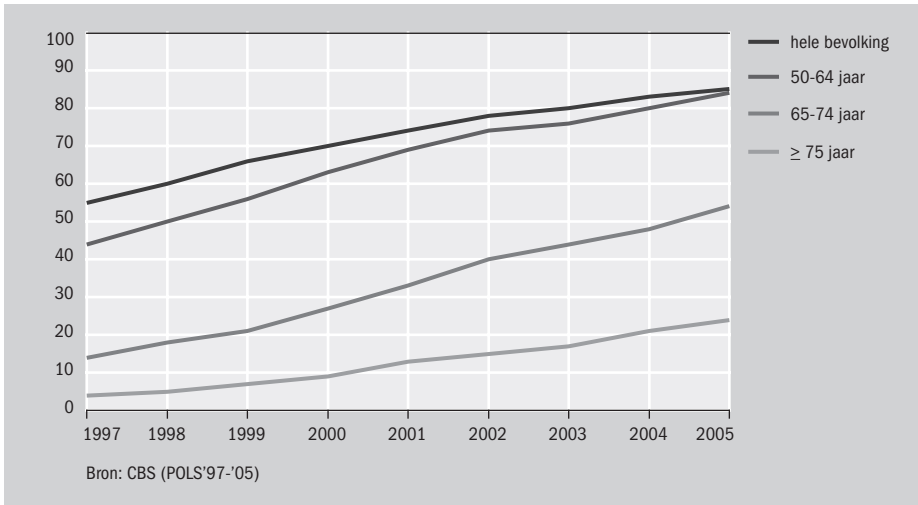
‘Het bezig gaan met de computer (1987) en de programmatuur, met een dikke manual in technisch Engels op schoot, heeft me zeker in het begin heel wat bloed, zweet en tranen gekost. Mede ook omdat in die tijd de pc nog uitermate traag was en iedere modificatie aan een tekst en tekening minuten duimendraaien vergde’ (man, 66 jaar).

Meer dan de helft van de bevolking bezat in 1997 al een computer (figuur 2.2). De senioren hadden deze 50%-grens nog niet bereikt, al was dit een jaar later (1998) wel het geval voor de groep 50-64-jarigen. Deze jongste groep senioren heeft inmiddels vrijwel geheel aansluiting gemaakt bij de totale bevolking, waarvan inmiddels 85% een pc bezit. Mogelijk komt dit doordat steeds meer mensen in deze groep al op het werk met de computer in aanraking zijn gekomen. Kent iemand de mogelijkheden van de computer door het gebruik op het werk, dan neemt hij makkelijker het besluit

om er eveneens een voor thuis aan te schaffen. Het verschil tussen de jongste senioren en de middengroep, de 65-74-jarigen, is groot. Waar in 1998 de helft van de eerste groep een pc bezat, was dat in de laatste groep pas in 2004/'05 het geval. Het verschil in computerbezit tussen de 65-74-jarigen en de gehele bevolking is wel iets afgenomen, maar niet veel. De middengroep bevat ook senioren die nooit op de werkvloer met de computer in aanraking zijn gekomen. Het verschil is het grootst tussen de 75-plussers en de rest van de bevolking. In de oudste leeftijdsgroep zitten relatief de meeste senioren die nooit in hun baan met de computer hebben gewerkt.

Het computerbezit schuift als het ware op. De 65-74-jarigen bevinden zich anno 2005 waar de 50-64-jarigen zich rond 1999 bevonden. Zo bevinden ook de 75-plussers zich nu waar rond 1999 de 65-74-jarigen stonden. Als dat zo doorzet, bevinden de 75-plussers zich over een aantal jaren weer waar de 65-74-jarigen nu staan en de 65-74-jarigen waar de jongste groep en hele bevolking anno 2005 staat.

Figuur 2.2
Computerbezit naar leeftijdscategorie, 1997-2005 (in procenten)



2.2.2 Internet

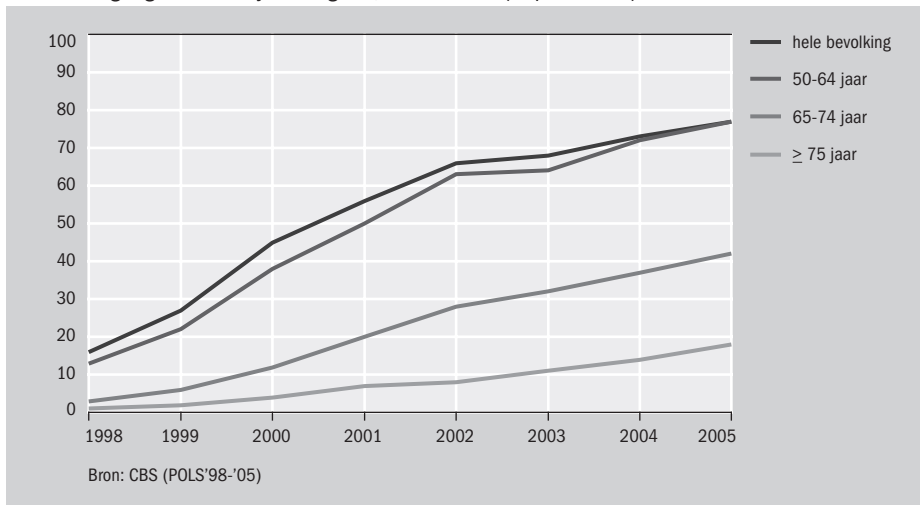
Van internet beschikken we over verspreidingscijfers sinds 1998 (figuur 2.3). In 1993 werd Mosaic, de eerste succesvolle browser, gelanceerd (Blanken en Deuze 2003). In Nederland werd in datzelfde jaar de eerste internetprovider, XS4ALL, geïntroduceerd en vanaf 1999 is een snelle groei waar te nemen in het bezit van een internetverbinding thuis, onder andere door de komst van gratis internetaanbieders (Van Dijk et al. 2000). Er is wederom weinig verschil in het verspreidingsproces tussen de jongste senioren en de rest van de bevolking. Het bezit ligt iets lager in de groep 50-64-jarigen, maar loopt vrijwel parallel met het bezit van de gehele bevolking en is in 2005 zelfs op gelijk niveau gekomen daarmee (77%). De 65-74-jarigen bezitten aanzienlijk minder vaak een internetverbinding dan de

50-64-jarigen. Anno 2005 heeft nog steeds minder dan de helft van deze groep internettoegang thuis. In de oudste groep heeft zelfs minder dan een op de vijf senioren thuis de mogelijkheid tot internetten.

Ook hier geldt dat de groepen opschuiven en telkens elkaars plaats innemen qua verspreidingscijfers. De achterstand van groepen is daarmee tijdelijk. Over enkele tientallen jaren zal waarschijnlijk in alle leeftijdsgroepen de meerderheid beschikken over de computer en internet, daargelaten of internet tegen die tijd nog in zijn huidige vorm bestaat. Nieuwe toepassingen en innovaties kunnen het beeld op een andere manier doen veranderen dan nu voorzien wordt.

Figuur 2.3

Internettoegang naar leeftijdscategorie, 1998-2005 (in procenten)

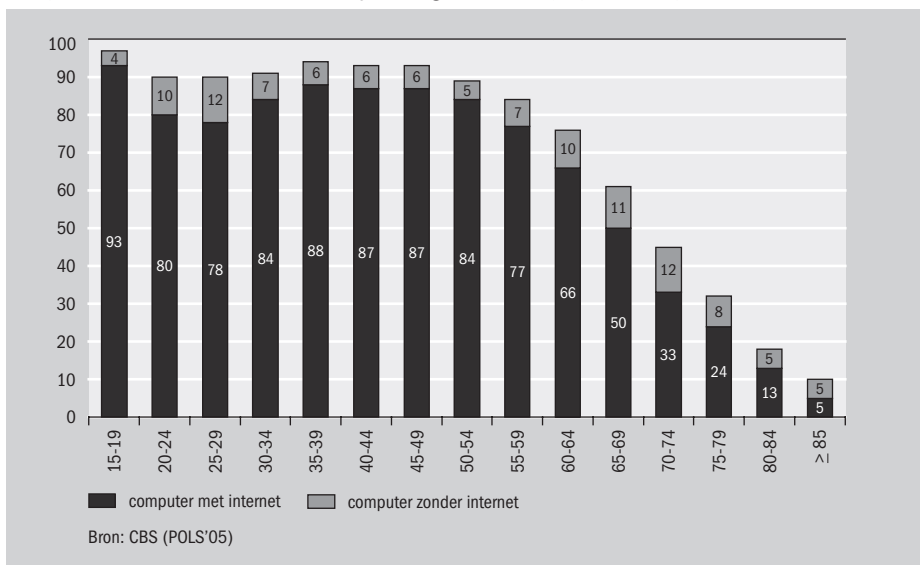


2.2.3 Leeftijdsgroepen

Figuren 2.2 en 2.3 kunnen door de ruime afstanden tussen de trendlijnen de indruk geven dat het bezit van een computer en een internetverbinding ineens een stuk lager is in de groep 65-74-jarigen en nog eens veel lager in de groep 75-plussers. Toch is het bezit met het toenemen van de leeftijd maar een weinig lager (figuur 2.4). Een indeling in leeftijdsgroepen van vijf jaar vergroot deze verschillen uit; het maakt zichtbaar dat vooral de groepen van 50 jaar of ouder steeds minder vaak een computer (met of zonder internet) bezitten en dat de verschillen tussen de leeftijdsgroepen boven de 65 jaar nog iets groter zijn. Onder de 50 jaar is er weinig verschil tussen de leeftijdsgroepen. Wel springt de jongste groep (15-19 jaar) eruit: bijna alle gezinnen met tieners beschikken thuis over een pc (vgl. Duimel en De Haan 2007). Een reden hiervoor kan zijn dat ze een computer nodig hebben voor hun schoolwerk. Naarmate senioren ouder zijn, verschuift de verhouding tussen een pc met en zonder internet. Onder de 55-59-jarigen heeft een op de twaalf computers geen internetver-

binding. Bij de 65-69-jarigen is dat ongeveer een op de zes computers en bij de 75-79-jarigen een op de vier. Sommige senioren hebben ooit een computer gekregen of gekocht, al dan niet met internetverbinding, en zijn daarna gestopt met het gebruik ervan. Deze afhakers worden ook wel drop-outs genoemd. Naarmate de leeftijd stijgt, wordt het gat tussen het bezit van de pc en het daadwerkelijk gebruik ervan groter en staat de computer dus vaker werkeloos in huis (zie § 3.6). Een verklaring voor het relatief hoge aantal pc's zonder internet kan dus zijn dat naarmate senioren ouder zijn, de computer vaker niet (meer) gebruikt wordt; in dat geval zal de senior ook geen internetverbinding hebben.

Figuur 2.4
Computer- en internetbezet naar leeftijdscategorie, 2005 (in procenten)



2.3 Bezit van computer en internetverbinding naar geslacht en opleiding

Er zijn grote verschillen tussen de leeftijdsgroepen in het bezit van een pc en internetverbinding. Maar binnen de groep ouderen zijn ook andere achtergrondkenmerken van invloed. Allereerst is er een verschil in geslacht: mannen hebben vaker een computer en een internetverbinding dan vrouwen (tabel 2.1). Daarbij valt op dat dit verschil tussen mannen en vrouwen toeneemt met de leeftijd. Bij de 75-plussers is de groep mannen met een computer en internet twee tot drie keer zo groot als de overeenkomstige groep vrouwen. Onder de 50-64-jarigen is dit verschil er nauwelijks. Dit heeft ook te maken met de verschillen in het werkzame leven. Vrouwen geboren tussen 1900 en 1930 werkten gemiddeld ongeveer 18 jaar van hun leven. Na het trouwen traden zij doorgaans uit het arbeidsproces en bleven thuis om voor het gezin te zorgen. Voor vrouwen die later geboren zijn, vooral na 1950, werd het steeds norma-

ler om ook na de geboorte van een kind te blijven werken (Becker 1992; Liefbroer en Dykstra 2000). Deze senioren zullen in hun werkzame leven meer ervaring hebben opgedaan met de typemachine of computer. Een ander aspect van de traditionele rolverdeling tussen mannen en vrouwen is dat apparaten en techniek veel meer in de wereld van de mannen horen dan van de vrouwen.

In de tweede plaats is het opleidingsniveau³ een belangrijke voorspeller van het bezit van een computer met of zonder internetverbinding. Hoe hoger opgeleid de senior, hoe vaker hij of zij beschikt over een pc en internet. Dit gaat vrij geleidelijk op met het stijgen van het onderwijsniveau. Ook hier is er een relatie met leeftijd. De jongste groep (50-64-jarigen) met de hoogste opleiding is bijna helemaal voorzien: 95% beschikt over een pc en 92% heeft toegang tot internet. Bij de oudste groep (75-plussers) met alleen lager onderwijs is het bezit daarentegen laag. Vooral degenen met een internetverbinding zijn sterk in de minderheid: slechts 11% van de laagopgeleide 75-plussers beschikt hierover. Daarentegen heeft van de hoogst opgeleide 75-plussers 43% internettoegang thuis. Dat de laagst opgeleide oude senioren vaak niet over een computer beschikken, kan komen doordat deze ouderen minder vaak een beroep hadden waarin zij een computer of schrijfmachine gebruikten. Om een computer te kunnen gebruiken, zouden zij misschien zelfs eerst moeten leren typen. Dit verband wordt ook door meerdere senioren zelf gezien, getuige onder andere de mening van de volgende respondent:

‘Ik denk dat je een tweedeling moet maken voor 55-plussers die een zwaar beroep hebben, bv bouwvakkers, wegwerkers, dus de handarbeiders, en de 55-plussers in de lichte beroepen. Hangt ook nauw samen met de opleiding’ (man, 73 jaar).

Tabel 2.1

Bezit van een pc en internetverbinding thuis, naar leeftijd, geslacht en opleidingsniveau, 2005 (in procenten)

	pc				internet			
	50-64 jr	65-74 jr	≥75 jr	totaal ≥50 jr	50-64 jr	65-74 jr	≥75 jr	totaal ≥50 jr
totaal	84	54	24	66	77	42	18	58
man	84	60	37	72	78	47	31	64
vrouw	83	48	16	61	76	39	10	54
lager onderwijs	72	38	17	50	62	25	11	40
middelbaar onderwijs	89	70	33	78	83	60	24	71
hoger onderwijs	95	76	45	87	92	69	43	83

Bron: CBS (POLS'05)

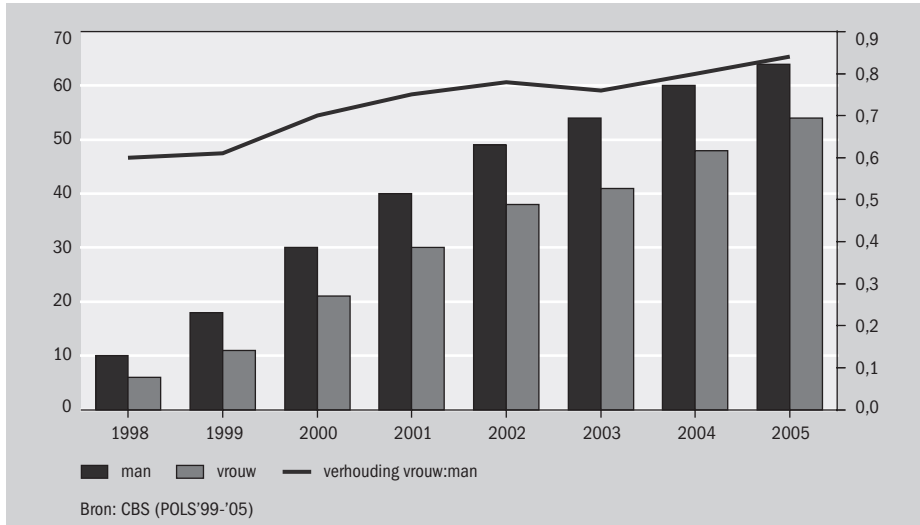
2.4 Veranderingen in de samenstelling van de groep internetters

2.4.1 Geslacht

Oudere mannen hebben dus vaker een pc en internetverbinding dan oudere vrouwen. Maar hoe heeft dit verschil zich de afgelopen jaren ontwikkeld?⁴ Eén manier om de verandering in de samenstelling van de groep internetters te bezien, is door te kijken naar de verhouding tussen vrouwen en mannen. In figuur 2.5 is de verhouding vrouw:man de trendlijn. In 1998 was de verhouding vrouw:man 0,6:1. Dat houdt in dat tegenover elke man met een internetverbinding 0,6 vrouw staat. Als de verhouding 1:1 is, hebben evenveel vrouwen internettoegang thuis als mannen. In figuur 2.5 is te zien dat de lijn van 0,6 in 1998 stijgt naar 0,84 in 2005. Dat betekent dat de achterstand van de vrouwen kleiner is geworden met de jaren.

Figuur 2.5

Bezit internetverbinding van 50-plussers, naar geslacht, 1999-2005 (in procenten en onderlinge verhoudingen)



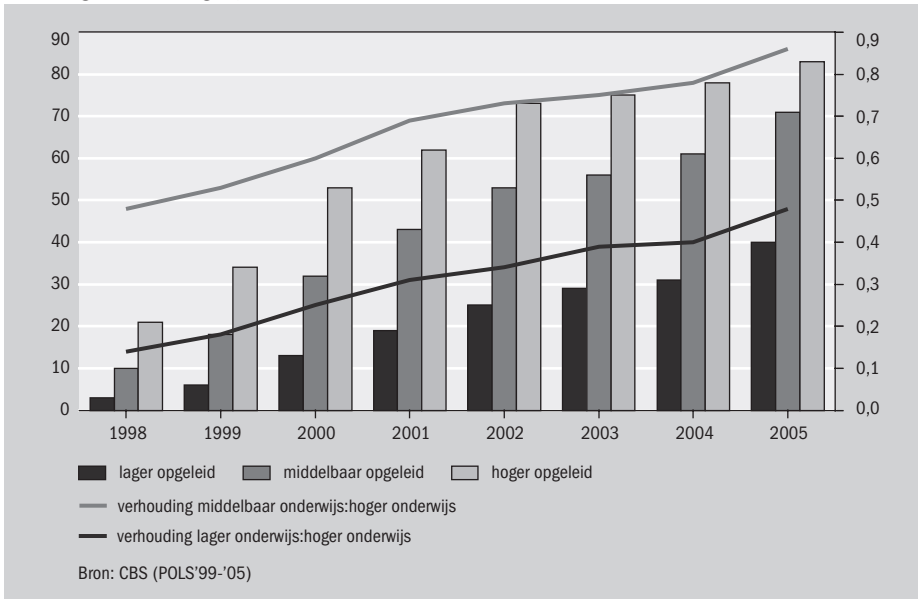
2.4.2 Opleiding

Laagopgeleiden hebben veel minder vaak een internetverbinding thuis dan middelbaar en hoogopgeleiden. De middelbaar opgeleide senioren hebben op hun beurt weer minder vaak een internetaansluiting dan de hoogopgeleide. Maar verandert deze verhouding in de loop der jaren? Verkleinen de laag- en middelbaar opgeleiden het verschil met de hoogopgeleiden? We bekijken dit op dezelfde manier als bij het geslacht. Alleen hebben we hier met drie in plaats van twee groepen te maken (figuur 2.6). We hebben de groepen met lager en middelbaar onderwijs gerelateerd aan de groep met de hoogste opleiding. De trendlijnen laten zien dat de laag- en middelbaar opgeleiden steeds dichterbij de groep met het hoogste opleidingsniveau; vooral het laatste jaar is dat snel gegaan. In 2005 is de verhouding van de

middelbaar opgeleide groep senioren tot de groep hoogopgeleiden 0,86:1, geen groot verschil meer. In de laagopgeleide groep is die nog 0,48:1.

Figuur 2.6

Bezit internetverbinding van 50-plussers, naar opleidingsniveau, 1999-2005 (in procenten en onderlinge verhoudingen)



2.5 Samenvatting

- In 2005 bezat 85% van de bevolking een pc. In de groep 50-64-jarigen was dat een nagenoeg gelijk aandeel: 84%. Van de 65-74-jarigen bezat 54% een pc en in de groep 75-plussers lag het bezit het laagst: 24%.
- 77% van de bevolking had in 2005 een internetaansluiting. Ook van de 50-64-jarigen had 77% een internetaansluiting. Onder de 65-74-jarigen was dat een stuk minder: 42% en van de 75-plussers had maar 18% een internetverbinding.
- Na het 50ste jaar is het pc-bezit per leeftijdsgroep van vijf jaar steeds iets lager; vanaf de 65 jaar worden de verschillen nog wat groter.
- Van de totale groep 50-plussers had 66% in 2005 een pc en 58% een internetverbinding. Mannen hebben vaker een computer en internet dan vrouwen en dit verschil neemt toe naarmate de leeftijd hoger is. Eveneens geldt dat hoe hoger het opleidingsniveau van de senioren is, hoe vaker zij een pc met internetverbinding hebben.
- Het verschil tussen oudere mannen en oudere vrouwen in het bezit van een internetverbinding is de afgelopen jaren kleiner geworden. Hetzelfde geldt voor het verschil tussen laag- respectievelijk middelbaar opgeleide senioren en hoogopgeleide senioren.

Noten

- 1 Zie <http://web.archive.org>.
- 2 Zie http://www.rivm.nl/vtv/object_document/03023n21018.html.
- 3 We hanteren hier drie categorieën: laag (lager onderwijs en lbo), middelbaar (mavo, havo, vwo en mbo) en hoger onderwijs (hbo en wo).
- 4 Om het aantal figuren te beperken richten we ons alleen op het beschikken over een internetverbinding. We kiezen hiervoor, omdat hier uiteindelijk de nadruk op ligt in dit rapport.

Verbinding maken...

'Mijn eerste computer was een afdankertje van onze dochter met de allereerste Windowsversie er op, ik gebruikte die voor het schrijven van korte verhalen. Al vrij snel kwam er een nieuwe met Windows 95 en ook gelijk de problemen, maar... door goed te lezen over alles wat met computers te maken heeft, en het abonneren op een degelijk computerblad, was ik in staat om storingen enz. zelf op te lossen. Een enkele keer gebeurde het dat ik hulp moest inroepen van een deskundige. Ik gebruik de computer vanwege de vele mogelijkheden en dat als sinds 1993. Eerst om er aan te wennen en nu voor registratie, boekhouding, het schrijven van korte verhalen, e-mailen, fotobewerking, alle informatie op het internet zoeken die van belang zijn voor ons witlofbedrijf, genealogie, eigenlijk van alles!!! In het begin gebruikte ik internet puur zakelijk! Veel informatie die te maken heeft met ons tuindersbedrijf is te vinden op het internet, ook het doen van bestellingen, facturen faxen enz. is een internetverbinding een welkome aanvulling op.

Ik heb me altijd zéér geïnteresseerd voor internet, deze interesse had als oorzaak dat je met het ouder worden minder overal bij betrokken raakt, je wereldje wordt kleiner, maar dat hoeft natuurlijk niet, met het gebruik van internet, (MSN met webcam, e-mail en surfen enz.) haal je de wereld naar je toe! Nog een punt wat zéker meeweegt, is het feit dat als de leden wat strammer worden, het goed is als je in beweging blijft, wel... zo lijkt mij dat ook van toepassing voor de 'grijze massa', door je steeds te verdiepen in zaken die op je weg komen, het ontdekken van computer en internet mogelijkheden, blijf je hoofd fris en goed functioneren, zelf ervaar ik het als de nodige gymnastiek voor je denkvermogen. Voor mij is het uitproberen en ontdekken altijd al een soort hobby geweest, ik kan het niet uitstaan als ik iets niet begrijp.

En dan nog even waar ik toch wel trots op ben, ik heb nooit les gehad maar alles zelf aangeleerd! Dit alles heeft te maken met het feit dat ik vanaf de lagere school niet naar het voortgezette onderwijs mocht van mijn ouders, ik wilde zo graag leren, meer weten en ontdekken, maar nee... ik kreeg met mijn veertiende jaar werkkleding en moest mee naar het land (polder) om daar te werken. Dit heeft mij dikwijls verdrietig gemaakt, het voelde zo leeg, zo... onwezenlijk aan. Na mijn militaire dienstdienst stapte ik al vrij snel in het huwelijk (ben nog met dezelfde vrouw getrouwd en héél gelukkig) en enkele jaren later heb ik een schriftelijke MAVO 4 opleiding gevolgd, maar nooit afgemaakt, het was té zwaar, een gezin met kleine kinderen en hard werken, dat was allemaal té veel. Waarschijnlijk heeft dit er allemaal toe bijgedragen dat ik bezig ben met een inhaalslag, ik wil weten en veel lezen!'

(man, 66 jaar)

3 *Offline: redenen van niet-gebruik van internet*

Veel senioren maken nog geen gebruik van de computer en internet. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de redenen hiervoor. Eerst bekijken we wat er uit eerder onderzoek bekend is over deze redenen en vervolgens laten we ‘non-liners’ zelf aan het woord. Hoewel de voor dit rapport ondervraagde senioren reeds online zijn, gebruiken we ook deze groep om meer te weten te komen over de motieven van senioren om geen gebruik te maken van internet. De gegevens uit de SeniorWeb-enquête bieden hiertoe mogelijkheden. Ten eerste vragen we de senioren naar hun vermoedens over en ervaringen met leeftijdsgenoten die geen gebruikmaken van internet. Ten tweede ondervragen we onliners retrospectief over de periode dat zijzelf nog non-liner waren. Ten derde ondervragen we een tweede groep senioren over hun vermoedens over en ervaringen met non-liners, ditmaal degenen die hier van dichtbij mee te maken hebben, namelijk online senioren met een offline partner. Tot slot spreken onliners over hoe zij het niet-gebruik van hun offline leeftijdsgenoten zien.

3.1 *Geen interesse*

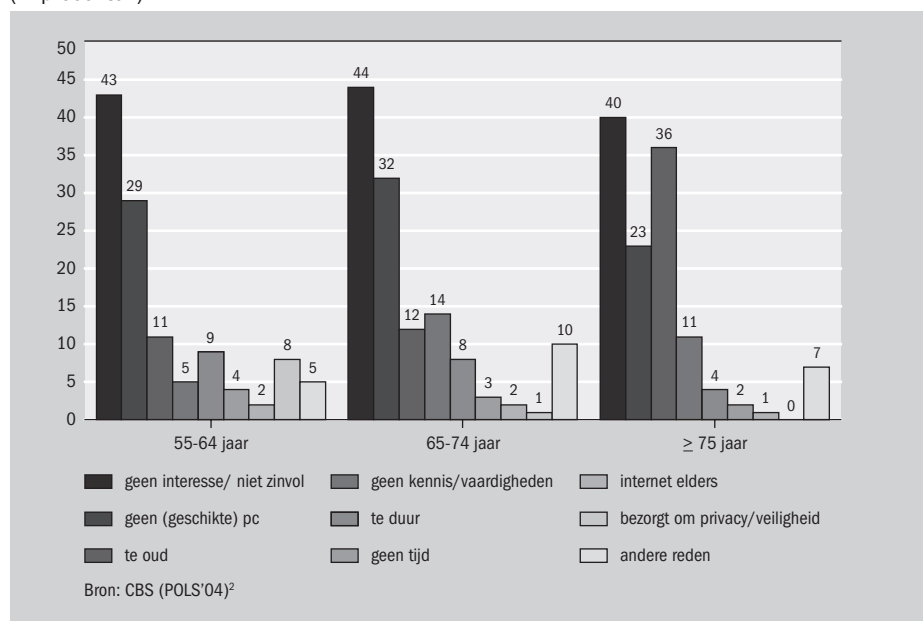
Als iemand thuis geen computer bezit, kan hij of zij toch computeren of internetten. Buitenshuis zijn er immers eveneens mogelijkheden, bijvoorbeeld in een bibliotheek, buurtcentrum of internetcafé. Ook kan iemand thuis wel een pc hebben staan, maar deze niet gebruiken. In dit hoofdstuk verstaan we onder ‘non-liners’ senioren die geen gebruikmaken van internet, thuis niet en elders niet. Indien er in huis een pc staat waarop wel door de ene partner wordt geïnternet, maar niet door de andere, wordt de laatste als non-liner aangemerkt.

Bij het onderzoeken van de groep non-liners gaat het vooral om de vraag waarom deze senioren internet niet gebruiken. Dit is al meerdere malen onderzocht en vaak komt als belangrijkste reden ‘geen interesse’ naar voren (Steyaert en De Haan 2001; Millward 2003; De Haan 2004). De reden ‘geen interesse/niet zinvol’ is in recenter onderzoek wederom de meest genoemde reden om geen gebruik te maken van internet (figuur 3.1). Desinteresse is daarmee een belangrijker reden dan de afwezigheid van een pc, het gebrek aan kennis en vaardigheden of de kosten van het internetgebruik. De reden op zich geeft inhoudelijk echter weinig informatie. Wat bedoelen senioren precies als zij zeggen geen interesse te hebben in internet? Er kunnen diverse andere redenen achter de desinteresse schuilgaan. Vinden de senioren het gebruik van internet bijvoorbeeld niet leuk? Voeren ze liever andere activiteiten uit? Is het mogelijk dat senioren de mogelijkheden van internet niet kennen, waardoor ze er nooit in geïnteresseerd zijn geraakt?

Een tweede veel genoemde reden is het ontbreken van een (geschikte) pc. De reden om de aanschaf van een pc achterwege te laten, kan eveneens een gebrek aan belangstelling zijn. 75-plussers geven veelal aan dat ze vinden dat ze te oud zijn om internet te gebruiken. Ook dit is interessant om nader te onderzoeken: wanneer is iemand te oud om te internetten? Gaat het om het geheugen en kunnen de diverse handelingen op de computer niet onthouden worden? In een uitzending van het televisieprogramma *Man bijt hond* was er aandacht voor meneer Hendrich, een 97-jarige man die in het woonzorgcentrum waar hij woont internetles geeft aan andere senioren.¹ De verslaggever vroeg aan een vrouw in de gang of zij ook e-mailde. ‘Daar ben ik veel te oud voor, want ik ben al een eind in de negentig’, antwoordde ze. Op het commentaar van de reporter dat meneer Hendrich 97 was reageerde ze enigszins betrappt met ‘Jaaaaa... laat hem maar, daar heb ik geen zin meer in.’ Of iemand zich te oud voelt, is dus persoonsgebonden. Wat de precieze reden was van senioren die ‘andere reden’ als antwoord gaven, blijft vooralsnog onbekend.

Figuur 3.1

Redenen van senioren om thuis geen internet te gebruiken, naar leeftijdscategorie, 2004 (in procenten)



Redenen als desinteresse of een te hoge leeftijd kunnen ook gebruikt worden als dekmantel voor motieven die senioren liever niet uitspreken (vgl. Millward 2003). Een voorbeeld daarvan is computerangst, een reden die in tabel 3.1 niet is opgenomen.

‘Mijns inziens hebben veel 55-plussers toch nog angst om dit medium te gebruiken. Smoesjes als “er gaat te veel tijd inzitten” of “ik ben daar te oud voor” hoor ik af en toe wel eens’,

is de ervaring van een man van 58 jaar die zelf wel online is. Het is lastig om redenen als computerangst op te nemen in een onderzoek, omdat het voor sommige mensen moeilijk zal zijn om dit toe te geven. Andere methoden, zoals diepte-interviews, zijn geschikter om gevoelsmotieven te achterhalen, omdat deze in een persoonlijk gesprek doorgaans bespreekbaar raken. Daarom is al eerder via diepte-interviews aanvullend onderzoek gedaan naar de motieven van non-liners (Klumper 2000; Duimel en Klumper 2004). De laatste interviews stammen echter uit 2003 en het is de vraag of dezelfde redenen nog steeds gelden; het is mogelijk dat er nu nieuwe redenen genoemd zullen worden.

3.2 Non-liners aan het woord

De groep senioren die nooit achter de computer zit, is niet over één kam te scheren. Er is een verschil tussen senioren die bewust de keuze hebben gemaakt om bij de computer uit de buurt te blijven, senioren die door omstandigheden geen gebruik kunnen maken van internet maar dat wel zouden willen en senioren die niet echt een duidelijke keuze hebben gemaakt. De groep die zegt geen interesse te hebben (figuur 3.1) lijkt geen gebruik van internet te willen maken. De senioren die als reden geven dat een pc te duur is, willen misschien wel, maar kunnen het door de kosten niet. De senioren die zeggen dat ze geen kennis van de computer hebben, kunnen het misschien wel, en misschien willen ze het ook wel, maar juist door deze onwetendheid is dit onduidelijk. Bij hen lijkt eerder te spelen dat ze *geen keus* maken voor of tegen computergebruik, bijvoorbeeld door het gebrek aan kennis en vaardigheden. Deze driedeling is niet scherp afgebakend en in de praktijk zullen de motieven van de groepen elkaar overlappen. Om de redenen van senioren te ordenen, groeperen we ze hier echter in ‘niet willen’, ‘niet kunnen’ en ‘niet kiezen’.

3.2.1 Niet willen

Voor veel senioren die bewust wegblijven van de computer en internet, heeft het gebruik geen nut en is het niet noodzakelijk. Ze hebben genoeg aan de telefoon, verkrijgen hun informatie op alternatieve manieren en blijven administratieve zaken gewoon via de post regelen. Een voorbeeld daarvan is de schrijver van het openingscitaat van het eerste hoofdstuk. Internet is voor hem niet nodig en hij ziet er dan ook geen meerwaarde in om het te gaan gebruiken. Het is natuurlijk niet vreemd dat mensen handelingen blijven uitvoeren op de manier waarop ze die altijd hebben gedaan, vooral als dit volstaat. Sommige senioren gebruiken internet wel indirect. Soms zoekt de partner, een van de kinderen of iemand anders iets voor hen op. Zo vertelde een vrouw dat zijzelf niets in internet ziet en er niet aan wil beginnen. Zij knipt echter wel stukjes uit de krant waarin een verwijzing naar internet staat en

legt deze naast de computer. Haar man zoekt af en toe deze informatie voor haar op en print die dan voor haar uit. Ook een andere vrouw vertelt hoe zij wel mede gebruikmaakt van internet:

‘Als hij zegt: er is bericht [e-mail] van Janny, dan ga ik er hard lopend heen om te kijken wat ze te vertellen heeft. Daar ben ik dan toch wel nieuwsgierig naar. (...) ik ben natuurlijk helemaal enorm verwend door hem, want als er iets is, dan roept hij me, dus als hij – wat ik niet hoop – weg mocht vallen, dan kom ik het misschien tegen, dan denk ik: hé!’ (vrouw, 72 jaar).

Er is een verschil tussen de senioren die sowieso vinden dat de alternatieve wegen nog voldoen en die ook niet via anderen internet gebruiken en de senioren die dat laatste wel doen. Degenen die bijvoorbeeld een online partner hebben, kunnen internet gaan missen als ze alleen komen te staan, zoals de vrouw uit het citaat aangeeft.

Een andere reden die senioren aanvoeren om de computer niet te gebruiken, is dat ze het simpelweg niet leuk vinden. De ene persoon houdt van lezen en de ander niet, de een heeft tuinieren als hobby en de ander vindt dat vreselijk. Dat geldt ook voor de computer.

‘Ik heb er gewoon geen lol in. Ik werk liever met mijn handen, en stilzitten achter dat ding vind ik ook niks. Mijn vrouw vindt msn’ en met familie leuk, ik niet, ik bel veel liever’ (man, 64 jaar).

Een reden die hierbij aansluit, is dat senioren vaak andere hobby’s hebben, waar ze zich liever mee bezig houden, of door al deze hobby’s geen tijd of fut over hebben om te internetten:

‘We doen nog van alles, met de kinderen en de kleinkinderen, we zingen nog in verschillende koren en zijn heel actief. Dan ben je ’s avonds blij dat je zit. Als je bij het achtuurjournaal al bijna in slaap valt, dan zou je daarna nog daaraan moeten beginnen’ (vrouw, 75 jaar).

Ouder worden gaat doorgaans gepaard met verlies. Sociale rollen, zoals arbeidsdeelname, nemen af en de fysieke gezondheid vermindert. Cumming en Henry (1961) beschreven in hun *disengagement theory* dat naarmate iemand ouder wordt, hij of zij zich meer uit de samenleving terugtrekt en minder maatschappelijk participeert. Dit lijkt echter voor de senioren van tegenwoordig, die langer gezond en actief zijn, steeds minder te gelden (De Boer 2006). Maar wel stoten ouderen met het klimmen der jaren activiteiten af. Zij besteden geen energie aan de activiteiten waar zij weinig belang aan hechten maar selecteren de activiteiten uit hun leven die hen het meest waard zijn en verdelen daar hun aandacht over (Baltes en Baltes 1990). Internetgebruik hoort daar doorgaans niet bij.

De perceptie van wat internet is, speelt ook mee bij het niet-gebruik. Een eigenschap van internet die meerdere senioren noemen, is dat het een onpersoonlijk medium is. In 1996 zagen veel senioren internet als een bedreiging voor persoonlijk contact (Willems en Van den Wildenberg 1996). Bellen en met de hand geschreven brieven in plaats van e-mails worden als veel persoonlijker aangemerkt:

‘Ik vind het ook wel mooi wat hij doet [brieven maken met bijpassende plaatjes], maar ik vind het zo kil zo’n brief. Ik schrijf liever met de hand. Ik vind dat veel persoonlijker. En daarom wil ik er niet aan beginnen, aan dat koude kille ding’ (vrouw, 72 jaar).

Ook een andere vrouw vertelt dat zij gevoelsmatig het idee heeft dat er meer in een handgeschreven brief staat dan in een e-mail. Het ‘kilte-aspect’ geldt niet alleen voor brieven en e-mails, deze vrouw vindt het ook jammer dat alle fotoboeken in de kast leeg blijven sinds haar man een computer heeft; de foto’s worden nu op de harde schijf gezet. Dat technologie een onpersoonlijk karakter heeft, daar zijn veel ouderen het over eens: 71% van de 50-plussers vindt dat de technologische ontwikkelingen ervoor zorgen dat de wereld steeds onpersoonlijker wordt (50+ expertisecentrum 2006).

De negatieve kanten van internet – virussen, spam, oplichting en mogelijke verslaving aan internet – houden sommige senioren ook op afstand. Zij lezen in de krant over deze gevaren, zien op televisie items hierover in consumentenprogramma’s en vinden het internet zo riskant of beangstigend dat zij niet willen blootstaan aan deze gevaren. ‘Terwijl u argeloos op internet surft, wordt u gemiddeld één keer per achttien minuten aangevallen door dieven en oplichters’ luidde de kop van een artikel in een Plus Magazine-bijlage. Internetgebruik kan deze senioren een gevoel van onveiligheid geven en nervositeit opleveren. Deze in hun ogen onnodige stress vermijden zij liever. Geen internetverbinding thuis betekent simpelweg dat zij niet in aanraking komen met genoemde kwade zaken. Ook de mogelijke verslaving aan internet en verhalen hierover in de media, kunnen senioren afschrikken. Sommige senioren schatten in dat zijzelf wel eens internetverslaafd zouden kunnen raken, een reden die ook in Amerikaans onderzoek genoemd werd (Fox 2005). In dat geval beginnen deze mensen er uit zelfbescherming niet aan.

3.2.2 Niet kunnen

Sommigen van de groep non-liners die bewust geen gebruikmaken van internet, hebben een negatieve houding tegenover internet. Anders is de houding van senioren die niet kunnen, maar wel graag zouden willen internetten. Een belangrijke reden voor niet-gebruik in deze groep is de fysieke staat. Slechte ogen of een slechte rug, waardoor iemand moeilijk lang stil kan zitten, maken het computergebruik vaak zo goed als onmogelijk. Maar ook het geheugen kan het laten afweten:

‘Hoe ouder je wordt, hoe minder makkelijk je leert. Ik zeg altijd: “je harde schijf is vol”. Dan kan er gewoon niet meer zoveel bij. Dat is ook zo met mijn moeder van 85... hoewel die wel tegen mij zegt: “alles is maar www... ik heb het niet”. Maar ja ze is 85, ik weet niet of ze te oud is, ik denk het soms wel’ (vrouw, 58 jaar).

En andere vrouwen vertelden een vergelijkbaar verhaal, haar moeder is 90 jaar en stoort zich eraan dat ze niet weet hoe het www op de computer werkt, maar ook zij is te oud om te leren. Daarbij gaat het niet alleen om de computer en internet, ook andere dingen begrijpt ze niet goed meer, zoals het bedienen van de telefoon of de televisie. Dit is natuurlijk niet verwonderlijk gezien haar hoge leeftijd. Niet alleen internetgebruik, maar meerdere vormen van participatie, waaronder de sociale participatie, nemen vooral onder de oudste senioren af door onder andere gezondheidsproblemen (De Boer 2006).

In plaats van drie levensfasen (jeugd, volwassenheid en ouderdom) is het inmiddels gebruikelijk om te spreken van vier levensfasen, waarbij de laatste twee levensfasen twee stadia van de ouderdom zijn (Liefbroer en Dykstra 2000). In de derde levensfase is men doorgaans goed gezond, maar de vierde levensfase karakteriseert zich door toenemende beperkingen als gevolg van gezondheidsproblemen. De grens tussen de derde en vierde levensfase ligt rond de 75 à 80 jaar. Van de mannelijke 75-plussers functioneert ongeveer 90% fysiek nog goed en 89% cognitief goed. Tien jaar later geldt voor nog maar 63% dat zij fysiek goed functioneren en voor 67% dat zij cognitief goed functioneren, hetgeen nog een positieve schatting is (Van Tilburg 2005).

Voor senioren met een beperking kan het heel frustrerend zijn dat ze tegen hun zin geen gebruik kunnen maken van internet. Soms kunnen hulpmiddelen, zoals aangepaste toetsenborden voor slechtzienden, grote letters op het scherm of een spraakcomputer, ingezet worden, maar dit is niet altijd mogelijk als het gehoor, zicht of geheugen inmiddels te gebrekkig is geworden.

Een heel andere reden is dat een computer en/of internetverbinding te duur is, een reden die al eerder in beeld kwam (figuur 3.1). De groep waarvoor dit geldt is weliswaar niet heel groot, maar deze reden moet niet als onbeduidend beschouwd worden. Voor senioren met een laag inkomen kan de aanschaf van een computer te duur zijn. Meerdere senioren wijzen er ook op dat de uitgave een risico in zich houdt:

‘Ik vond het wel interessant, maar aan de andere kant vond ik het ook wel een vrij grote uitgave voor iets waarvan je nog niet weet of het iets gaat worden, of je het leuk vindt’ (vrouw, 70 jaar).

Maar ook kunnen de kosten van een internetverbinding een drempel zijn:

‘Ik zie gewoon tegen de maandelijkse kosten op. Moet je maar kijken wat er nu al elke keer weer omhoog gaat. Ik wil ook nog wel eens andere dingen kunnen doen’ (vrouw, 76 jaar).

Van de ondervraagde SeniorWeb-senioren die inmiddels wel gebruikmaken van internet, geeft 29% aan dat ze op een eerder tijdstip een internetverbinding genomen zouden hebben als de kosten lager waren geweest.

Van weer een heel andere orde is de groep die basisvaardigheden als typen, of überhaupt lezen en schrijven missen. 13% van de volwassenen heeft moeite met lezen, schrijven of rekenen, ook wel laaggeletterdheid genoemd.³ Senioren die alleen een basisopleiding gehad hebben, huisvrouw geweest zijn of een beroep gehad hebben waarin lezen, schrijven of typen geen rol speelde, kunnen essentiële basisvaardigheden missen. Sowieso komen sommige oudere senioren, vooral vrouwen, uit een leefpatroon waar informatie nauwelijks een rol speelde. Zij hebben hier vroeger ook nooit toegang toe gehad, de genoemde laaggeletterden hadden bijvoorbeeld geen krant. Als informatie nooit eerder een rol heeft gespeeld in hun leven, zal dat niet plotseling wel het geval zijn. Tot slot zijn er senioren die zeggen geen kennis te hebben van de Engelse taal, ervan uitgaand dat zij daardoor geen gebruik kunnen maken van computerprogramma's of internet.

3.2.3 Niet kiezen

Naast de senioren die niet willen internetten en de groep die wel wil, maar niet kan, is er de groep die niet echt een uitgesproken mening heeft. Het is niet zo dat zij niet achter de computer willen plaatsnemen, maar het is ook niet zo dat zij het wel graag willen. Er is eerder sprake van een situatie waarin het er nog niet van gekomen is, bijvoorbeeld door een gebrek aan kennis van de computer en/of internet of door andere redenen.

Senioren die niet zo goed weten wat internet precies is, hebben niet het gevoel dat zij iets missen, omdat ze het medium niet kennen. Zo stelt een vrouw dat juist het feit dat zij niets mist, het haar moeilijk maakt om te beginnen aan internetgebruik. Niet weten wat internet is, komt ook doordat sommige senioren niet nieuwsgierig zijn. Dat hoeft niet alleen voor computer op te gaan, maar kan voor andere dingen gelden:

'Ik ben ook niet iemand die altijd overal achteraan gaat, die dingen op wil zoeken. Als ze zeggen van *www* puntje puntje dat hoef ik dan niet te weten of zo, ik ben niet nieuwsgierig genoeg. Ik ben meer een leestype en een beetje schilderen en dat soort dingen. Het wordt voor mij echt een beetje moeten dat ik het ga doen. Het kan dat ik het leuk ga vinden, maar dat kan ik me bijna niet voorstellen' (vrouw, 73 jaar).

Tien jaar geleden al werd als oorzaak voor het niet online zijn van senioren, gewezen op de beperkte kennis die zij hebben van de voordelen van internet (Willems en Van den Wildenberg 1996). Ook nu speelt dit nog een rol.

Soms hebben senioren internet nog nooit gezien. Hun beeld van internet hebben ze gevormd aan de hand van verhalen van anderen of van wat zij in de media hebben gelezen of gehoord. Zo vertelde in 2003 een man dat hij dacht dat internet een instelling was die geld uitleende (zie Duimel en Klumper 2004). Dat beeld was ontstaan

doordat hij op tv veel reclames zag voor geldleningen, waarin nadrukkelijk naar websites verwezen werd. Vooral alleenstaande senioren zonder kinderen lopen grote kans dat zij nog nooit internet gezien hebben.

Computervrees, knoppenangst, toetsenschuw – er zijn diverse benamingen voor de angst voor de computer of de angst om fouten te maken. Hoe ouder, hoe computervreuziger mensen zijn (Beckers 2003). Vaak zijn senioren bang dat ze iets kapot maken als ze de verkeerde toets indrukken. Of zij denken dat het ingewikkeld is om de computer te gebruiken. Daarbij kan van grote invloed zijn wat zij van de mensen om hen heen horen. Zijn dat overwegend negatieve verhalen, dan kan dat demotiverend werken:

‘Ik vind het allemaal eng op de knoppen drukken (...) en ik hoor op verjaardagen niets dan dat die dingen allemaal kapot gaan. Maar dan zeggen ze: “ja, de goede dingen daar praat niemand over, alleen als het niet goed gaat” ’ (vrouw, 76 jaar).

Ook als een partner wel de computer gebruikt en er gaat vervolgens iets mis of er zijn ergernissen of problemen, dan kan dat de ander flink afschrikken. Een vrouw reageert op de opmerking van haar man dat de computer al twee keer gecrasht is:

‘Daar kan ik niet tegen, tegen zulke dingen alleen al... daarom begin ik er ook niet aan. Ik denk dan oooooo... ik word er gewoon hyper van, dat vind ik véselijk; nee, niks voor mij hoor, als iets zomaar ineens stuk is.. brrrr’ (vrouw, 64 jaar).

Een andere vrouw omschrijft eveneens hoe de reacties van haar man haar ontmoedigen om het zelf te gaan proberen:

‘Dan kom ik de kamer in en dan is het bij hem van “rotcomputer dit en dat” en dan heb ik zoiets van “o jé” ’ (vrouw 72 jaar).

Er zijn echter ook senioren die aangeven dat het gewoon nog niet zover is. In 2003 zei een vrouw dat ze nog niet zover ‘geëvolueerd’ was en eveneens gaf ze aan dat ze zich er eigenlijk voor schaamde dat ze het niet kon (zie Duimel en Klumper 2004). Een duidelijke reden waarom deze senioren de computer en internet nog niet gebruiken, hebben ze niet altijd. Zo vertelt een vrouw:

‘Ik heb er echt de pest in dat ik geen internet heb, het lijkt me zo leuk... ik weet niet, ik durf het ergens niet. Ik vind het gewoon stom van mezelf dat ik het nog niet doe, maar ik kan gewoon die stap niet maken (...) ik heb altijd wel moeite met nieuwe dingen, mijn hele leven al, om dingen te veranderen’ (vrouw, 76 jaar).

Tevens vertelde ze dat een kleine impuls inmiddels genoeg zou zijn, zoals een aanbieding van een computercursus. Interessant is dat deze vrouw vertelt dat haar karaktereigenschap ook een rol speelt: ze is afwachtend en gaat niet snel op nieuwe dingen af.

Veel redenen die in de interviews uit 2003 aan de orde kwamen (zie Duimel en Klumper 2004) worden in 2006 opnieuw genoemd. Daartoe behoren het nut er niet van inzien, te druk zijn met andere dingen, fysieke beperkingen en een slecht geheugen, maar ook de onpersoonlijkheid van het medium. Een reden die in 2003 niet naar voren is gekomen, is de invloed van de online partner. Senioren die problemen met de computer of boosheid hierover bij hun partner zien, doen hierdoor eerder nog een extra stap verder van de computer vandaan dan dat ze er een stap naartoe zetten. Dat het karakter van de senior ook meespeelt bij zijn of haar houding tegenover de computer, is in 2006 eveneens beter naar voren gekomen. In hoofdstuk 4 onderzoeken we verder hoe de mate van nieuwsgierigheid van iemand samenhangt met diens al dan niet online gaan.

3.3 *Onliners over non-liners*

Senioren die wel de digitale wereld ingestapt zijn, hebben diverse ideeën over de redenen waarom veel van hun leeftijdsgenoten geen gebruikmaken van internet. Deze ideeën zijn gebaseerd op eigen vermoedens, maar ook op ervaringen met familieleden of kennissen die niet online zijn. In de eerste plaats denken veel senioren dat hun leeftijdsgenoten angst hebben voor het onbekende. Men weet niet precies wat de computer of internet is en het spreekwoord luidt niet voor niets ‘wat de boer niet kent, dat eet-ie niet’. De angst om fouten te maken is daaraan gerelateerd. Zoals een man schrijft:

‘Veelal door het onbekende. Men is “bang” voor een computer, omdat men niet weet hoe alles werkt. Men heeft schrik dat men iets verkeerd doet en dan programma’s weggooit waardoor het apparaat niet meer werkt’ (man, 57 jaar).

In de tweede plaats noemen onliners als reden dat veel senioren denken dat computergebruik te moeilijk zal zijn en dat het (dus) te veel moeite kost om het te leren. De computer is een ingewikkeld apparaat en ermee leren omgaan kost de nodige energie en zorgen. Dat vereist een flinke tijdsinvestering. Veel ouderen hebben daar geen zin meer in en kiezen liever voor een andere tijdsinvulling.

Ten derde wijzen senioren erop dat vele leeftijdsgenoten in hun werk nooit met de computer of internet in aanraking zijn geweest. Daardoor moeten ze van vooraf aan beginnen in het gebruik ervan en dat kost extra veel moeite. Dit kan voor veel ouderen een barrière zijn. De drie genoemde redenen – angst voor het onbekende, de ingewikkeldheid en de afwezigheid van werkervaring – kunnen samengaan:

‘Ik denk dat veel 55-plussers die niet in hun werkzame leven met de computer hebben gewerkt moeite hebben om aan de “taal” van de computer te wennen. Er staat zo veel op het scherm en wat betekent dat allemaal? Ze zijn dus bang om eraan te beginnen. En daardoor wellicht ook bang dat ze de computer kapot maken of in de war sturen’ (man, 60 jaar).

De ondervraagde senioren denken in de vierde plaats ook dat er bij hun leeftijdsge-noten een stukje onwetendheid meespeelt:

‘Ik denk dat ze ertegen opzien om eraan te beginnen en ook geen idee hebben hoe leuk het kan zijn en je horizon kan verbreden’ (vrouw, 84 jaar).

In dit geval gaat het ook om onbekendheid, maar niet om de angst ervoor. Door de onbekendheid met het medium kennen de senioren de voordelen ook niet, hetgeen een reden kan zijn om niet tot gebruik over te gaan.

Als vijfde en tot slot noemen senioren redenen die met gevoeligheden te maken hebben. Het kan vervelend zijn voor iemand om toe te geven dat hij of zij geen computervaardigheden heeft (vgl. Millward 2003). Ook is het een onprettig gevoel wanneer iemand het omgaan met de pc wel probeert, maar de vaardigheden niet onder de knie krijgt. Dit kan tot een antireactie leiden, zoals een man met een vriend van hem meemaakte:

‘Hij wordt helemaal kwaad als je erover begint (...) ik denk dat het te moeilijk was (...) het ligt zo gevoelig omdat hij moet toegeven dat hij het niet doet en dan loopt hij achter als het ware’ (man, 71 jaar).

De angst om te falen kan er ook toe leiden dat iemand uit voorzorg maar helemaal niet aan het gebruik van de computer begint. Mensen zullen dit zelf misschien niet zo snel toegeven. De helft (51%) van de ondervraagde SeniorWeb-senioren denkt dat veel senioren niet met het gebruik van de computer beginnen omdat ze bang zijn af te gaan tegenover anderen als het ze niet zou lukken. 19% is het niet eens met deze stelling en de rest staat er neutraal tegenover.⁴

3.4 Onliners retrospectief

De meeste senioren die inmiddels behendig rondsurfen op internet waren ooit zelf non-liner. Voor de een is dit nog kort geleden, de ander vertoeft al vele jaren op het internet of was er zelfs vanaf het begin bij. Voor veel senioren ligt de tijd dat zij niet online waren, nog vers in het geheugen. Dat zij nu wel online zijn, betekent echter niet automatisch dat zij altijd positief hebben gestaan tegenover de computer en internet. Ouderen lijken wat vaker een weerstand tegen computers en internet te hebben dan de rest van de bevolking. Waar tien jaar geleden 28% van de hele bevolking een negatieve houding tegenover de digitalisering van de samenleving had,

was dat onder de 64-70-jarigen 54% (Doets en Huisman 1997). Van de geënquêteerde SeniorWeb-gebruikers zegt in 2007 de helft de computer altijd al te hebben willen uitproberen, 18% heeft computergebruik nooit afgewezen maar zag het ook niet als uitdaging en 30% van de senioren stelt dat zij vroeger eigenlijk niets van computers wilden weten. Dat betekent dat een op de vijf ondervraagde senioren op een gegeven moment ondanks zijn of haar weerstand de computer toch is gaan gebruiken.

Onliners geven diverse aanleidingen voor het besluit om hun afkeer opzij te zetten:

‘Ik wilde eerst ook niets weten van de computer, maar je komt op een punt dat je merkt dat je er in de maatschappij niet meer zonder kunt’ (vrouw, 83 jaar).

En een man, ook 83 jaar:

‘Ik was toen ook een van die senioren, maar door mijn omstandigheden (door ziekte echtgenote moest ik veel thuis zijn) en door mijn kleinkinderen die zeiden “opa, dat kun jij ook” en met hun hulp ben ik overstap gegaan, en ik zou het niet meer willen missen.’

Deze oudere senioren zijn er pas op latere leeftijd aan begonnen. Maatschappelijke druk en persoonlijke omstandigheden kunnen leiden tot een onverwachte overstap. Sommige jongere senioren die niets van de computer wilden weten, geven aan dat ze er op het werk gedwongen mee in aanraking kwamen. Zij moesten als het ware verplicht aan de computer en hebben het gebruik daarna thuis doorgezet. Een deel van de senioren geeft aan nog steeds niet wild te zijn van de computer en deze alleen voor het hoognodige te gebruiken. De meesten zeggen echter dat ze er achteraf geen spijt van hebben dat ze eraan begonnen zijn. Eerder nog zeggen zij dat ze de computer nu niet meer zouden kunnen missen.

Veel senioren herinneren zich nog wel de angst voor de computer, waarvan zij denken dat die ook bij hun leeftijdsgenoten speelt. Terugkijkend zegt de helft van de ondervraagde senioren zelf huiverig te zijn geweest om fouten te maken bij het eerste gebruik van de computer. Slechts een derde zegt dat dit niet het geval was. Een vrouw vertelt:

‘Angst voor het onbekende... bij mij was het ook zo. Je kent het niet, je weet het niet, je vindt het eng. Bij mij was het dat het altijd misging, dan ga je er toch niet achter zitten, je krijgt hem nog niet eens aan’ (vrouw, 58 jaar).

Er zijn weinig verschillen tussen mannen en vrouwen in de houding tegenover de computer toen zij er nog geen gebruik van maakten. Wel valt op dat vooral lager opgeleiden vroeger een weerstand hadden tegen de computer (29%), een veel hoger aandeel dan bij de hoger opgeleiden (12%), die vaker altijd al positief tegenover de computer stonden.

De onbekendheid met de mogelijkheden van de computer en/of internet speelde volgens de meeste senioren een rol in de tijd dat zij nog niet online waren (tabel 3.1). Er is een groot verschil tussen de senioren die voorheen een negatieve houding tegenover de computer hadden, degenen die een neutrale houding hadden en degenen die altijd al de computer wilden uitproberen. Van de groep die de computer altijd al als iets positiefs zag, geeft maar een op de vijf senioren aan dat een gebrek aan kennis over de mogelijkheden destijds een reden was om er nog niet aan te beginnen. Niet verrassend is dat voor deze groep geen van de overige genoemde belemmeringen een rol van betekenis speelde. Bij de groep die vroeger niets van de pc wilde weten, is dat anders. Ruim een derde van hen was bang dat het gebruik van de computer te moeilijk zou zijn. Een man legt uit:

‘Tot circa twaalf jaar geleden was ik niet geïnteresseerd in computers. Ik had en heb nog steeds andere hobby’s die veel tijd en aandacht vergen. Ook was ik in eerste instantie bang dat het allemaal te technisch voor mij zou zijn, ik ben niet zo’n techneut’ (man, 79 jaar).

Deze uitspraak illustreert tevens hoe de reden ‘desinteresse’ als verzamelbegrip kan werken, zoals genoemd in paragraaf 3.1. De man stelt eerst dat hij niet geïnteresseerd was en geeft daarna twee redenen voor deze desinteresse: tijdgebrek en de angst dat het te moeilijk zou zijn. Een andere man geeft aan dat volgens hem computerangst geen gebruikelijk gespreksonderwerp is:

‘Jarenlang gewerkt als directeur van een bedrijf met tientallen computers, altijd de computer afgewezen tot mijn grote spijt. Ik liet alles aan anderen over. Toen ik stopte met werken ben ik er aan begonnen, dacht bij elke “fout” dat de pc kapot zou gaan als ik doorging. Over die “angst” praat nooit iemand’ (man, 74 jaar).

Slechts 7% geeft aan dat zij zich vroeger schaamden dat zij nog niet met de computer konden omgaan en anderen wel. Deze reden om er dan maar liever helemaal niets mee te maken te hebben en daarom offline te blijven, speelt dus maar een kleine rol.

De redenen om niet eerder online te gaan van senioren die een negatieve houding hadden tegenover de computer, komen grotendeels overeen met de redenen van senioren die pas vijf jaar of korter gebruikmaken van internet. Nadere analyse leert dat er een overlap in deze groepen is: van de senioren met een negatieve houding blijkt bijna de helft de computer vijf jaar of korter te gebruiken. Slechts 22% van hen maakt tien jaar of langer gebruik van de computer. Ter vergelijking: van de groep die altijd positief is geweest over de computer gebruiken drie op de vijf senioren de computer al langer dan tien jaar en maar 16% vijf jaar of korter.

Tabel 3.1

Redenen van online (SeniorWeb-)senioren om eerder geen gebruik te maken van internet, naar houding tegenover internet en jaren computergebruik, 2007 (in procenten)

	negatieve neutrale positieve 0 tot 5 jr 5 tot 10 jr ≥ 10 jr						
	totaal	houding	houding	houding	gebruik	gebruik	gebruik
ik kende de mogelijkheden van de computer en/of internet nog niet (goed genoeg)	40	57	62	21	51	48	29
ik was bang dat het te moeilijk zou zijn	15	37	18	5	29	15	6
ik zou het vervelend vinden als zou blijken dat ik het niet onder de knie kon krijgen	9	10	9	9	13	8	7
ik had een verkeerd beeld van wat internet was	5	12	6	2	8	6	2
ik schaamde me eigenlijk dat ik het nog niet kon en anderen wel	4	7	4	3	6	5	2
geen van deze	41	14	22	63	21	34	58

Bron: SCP (ICT/0'07)

De redenen van recente onliners voor hun eerdere niet-gebruik, zullen het meest overeenkomen met de redenen van de huidige offline senioren. Daarom zoomen we in op de groep die pas vijf jaar of korter gebruikmaakt van de computer.

Mannen geven vaker aan dat ze de mogelijkheden niet goed genoeg kenden of een verkeerd beeld van internet hadden, terwijl vrouwen vaker aangeven dat ze bang waren dat het te moeilijk zou zijn (tabel 3.2). Bij het opleidingsniveau valt op dat hoe hoger opgeleid de senior is, hoe kleiner de angst was dat het te moeilijk zou zijn. Ook in ander onderzoek werd de bevinding gedaan dat mannen minder computerangstig zijn dan vrouwen en dat naarmate het opleidingsniveau hoger is, de computerangst minder is (Beckers 2003).

Tabel 3.2

Redenen van online (SeniorWeb-)senioren die vijf jaar of korter de computer gebruiken om eerder geen gebruik te maken van internet, naar geslacht en opleidingsniveau, 2007 (in procenten)

	totaal	lager middelbaar hoger				
		man	vrouw	opgeleid	opgeleid	opgeleid
ik kende de mogelijkheden van de computer en/of internet nog niet (goed genoeg)	52	57	46	51	52	51
ik was bang dat het te moeilijk zou zijn	29	25	33	41	23	20
ik zou het vervelend vinden als zou blijken dat ik het niet onder de knie kon krijgen	12	12	13	13	13	9
ik had een verkeerd beeld van wat internet was	8	10	6	9	8	6
ik schaamde me eigenlijk dat ik het nog niet kon en anderen wel	6	6	6	5	6	10
geen van deze	21	18	24	15	24	25

Bron: SCP (ICT/0'07)

Bij de hoogst opgeleide groep is het aandeel waarvoor geen van deze redenen gold het grootst; met 25% blijft dat echter tamelijk gering.

3.5 Gemengde huwelijken: onliners met non-liners

Van de ondervraagde SeniorWeb-senioren met een partner, gebruikt 47% van deze partners het internet niet, en 53% wel. Hoewel de leeftijd van de partner niet bekend is, zal deze in de meeste gevallen in dezelfde leeftijdscategorie vallen als die van hun ondervraagde echtgeno(o)t(e). Van de jongste groep online senioren maakt ruim een derde (36%) van de partners geen gebruik van internet. Bij de 65-74-jarigen is dat 55% en bij de 75-plussers maakt twee derde (67%) van de partners geen gebruik van internet. Van de partners van online mannen (dit zijn in de meeste gevallen vrouwen) maakt de helft geen gebruik van internet (51%), en van de partners van de ondervraagde online vrouwen (doorgaans mannen) is dat 39%. Deze bevindingen komen overeen met de gegevens die bekend zijn over alle senioren: mannen en hoger opgeleiden beschikken vaker over internet dan vrouwen en lager opgeleiden.

Ruim driekwart (77%) van de online senioren met een offline partner heeft zijn of haar partner wel eens gestimuleerd om te beginnen aan internet. Een vrouw vertelt over de pogingen van haar man om haar over te halen:

‘Ik denk niet dat het lukt, hij heeft het al zo vaak geprobeerd, hij zegt: “misschien vind je het wel leuk, probeer het nou eens”, maar nee...’ (vrouw, 68 jaar).

Soms kan stimulatie juist het omgekeerde effect teweegbrengen, zoals deze man vertelt over zijn pogingen om zijn vrouw online te krijgen:

‘Ik ben in het verleden nogal eens drammerig geweest en dat werkt averechts, merk ik dus.... hoe meer je dramt, dan gaan de stekels omhoog en werkt het tegenovergesteld’ (man, 75 jaar).

3.5.1 Redenen volgens partners

De senioren met een partner die geen gebruikmaakt van internet, hebben aangegeven waarom hun partner offline is. Daar gaan we hier wat nader op in. Er moet echter in het oog gehouden worden dat de antwoorden niet door de offline senior zelf gegeven zijn, maar door diens online partner. Wel mag aangenomen worden dat die doorgaans goed inzicht heeft in de beweegredenen van zijn of haar partner.

De belangrijkste reden voor het offline blijven van de partner is het gebrek aan kennis of vaardigheden en/of de hoge moeilijkheidsgraad (tabel 3.3). Deze reden hangt niet met leeftijd samen, maar wel met geslacht: voor partners van mannen (vrijwel altijd vrouwen) geldt deze reden veel vaker dan voor partners van vrouwen (vrijwel

altijd mannen). Een tweede reden, die voor ruim een derde van de partners een rol speelt, is dat zij computergebruik niet nodig vinden omdat de ander zich hier al mee bezighoudt. Hoe ouder de senior, hoe vaker dit de reden is. Bij de derde reden, de partner vindt computergebruik niet leuk, is de leeftijdsrelatie omgekeerd: hoe ouder de senior, hoe minder vaak dit de reden is. Deze reden geldt voor bijna een derde van de partners. Daarbij is er geen verschil tussen partners van mannen en partners van vrouwen. De vierde reden, computervrees en de angst om fouten te maken, geldt vooral voor partners van mannen. Misschien hebben mannen hier inderdaad minder last van, maar docenten van leercentra voor senioren ervaren ook dat vrouwen hun vrees iets makkelijker toegeven dan mannen. Net als in figuur 3.1 is veiligheid voor slechts een kleine groep een reden om niet te internetten. ‘Geen tijd’ wordt door een iets grotere groep genoemd; leeftijd is daarbij niet van belang. Geen gebruikmaken van internet vanwege een fysieke beperking gaat het vaakst op voor de 75-plussers, hetgeen niet verwonderlijk is, omdat de kans hierop toeneemt met de leeftijd.

Tabel 3.3

Redenen waarom partners van online senioren geen gebruikmaken van internet, volgens SeniorWeb-senioren, 2007 (in procenten)

	partner van totaal	partner van man	partner van vrouw	partner van 50- 64-jarige	partner van 65- 74-jarige	partner van 75- plusser
onvoldoende kennis of vaardigheden/te moeilijk	44	47	34	42	44	44
omdat ik het al doe, vindt mijn partner het onnodig	35	36	31	30	37	41
hij/zij vindt het niet leuk	31	31	32	34	31	26
bang om fouten te maken/beeetje computervrees	22	25	15	22	23	21
te druk met andere dingen/geen tijd	20	21	19	20	21	22
hij/zij vindt het niet zinvol	13	13	15	16	12	11
door een fysieke beperking	4	3	6	2	3	7
bezorgdheid om privacy/veiligheid	3	3	2	3	3	2
hij/zij kan niet goed lezen/of schrijven	1	1	3	2	1	1

Bron: SCP (ICT/0'07)

3.5.2 Communicatie aangaande het internet

‘Twee geloven op een kussen, daar slaapt de duivel tussen.’ Zou dat ook gelden wanneer van een echtpaar de een wel online is en de ander niet? In de meerderheid van de huwelijken lijkt dit geen problemen op te leveren. Volgens 28% van de internettende senioren verwijt hun partner hun wel eens dat hij of zij te lang achter de computer zit. Bovendien lijkt maar een klein percentage afgunst te voelen over het feit dat hun wederhelft online is en zichzelf niet: volgens 9% van de internettende senioren is hun partner wel eens jaloers omdat die zelf geen gebruikmaakt van internet en de ander wel. Een partner kan ook trots zijn op de ander, zoals deze vrouw vertelt:

‘Mijn man is heel trots op mij dat ik alleen een reis naar Las Vegas via internet heb geboekt. Mijn man is te zenuwachtig, het duurt hem te lang, maar de girorekening moet hij van mij leren, dat vind ik heel belangrijk’ (vrouw, 67 jaar).

Of de partner onliner of non-liner is, is tot slot van invloed op de frequentie waarmee er in huis over internet gesproken wordt. Gebruikt de partner ook internet, dan praat maar 8% zelden tot nooit over internet. Gebruikt de partner geen internet, dan praat 29% van de echtparen zelden tot nooit over internet. Bij de overgrote meerderheid van de paren is internet dus een gespreksonderwerp, ook als de partner zelf nooit op internet surft.

3.6 Afhakers

Als senioren geen gebruikmaken van de computer, betekent dit niet dat zij dit in het verleden nooit gedaan hebben. Er zitten ook zogenaamde afhakers bij, ook wel ‘drop-outs’ genoemd. Hier kunnen verschillende redenen aan ten grondslag liggen. Amerikaans onderzoek noemt er vijf: het verlies van de toegang tot internet, een gebrek aan interesse, het te moeilijk of complex blijken van de computer, de kosten en een gebrek aan tijd (Katz en Rice 2002). In lijn daarmee vertelt een vrouw dat haar man uit tijdgebrek weer gestopt is:

‘We hebben er wel een staan, een afdankertje van de jongens. Mijn man heeft zelf een boek gekocht, aardig wat geld ingestopt. Hij is begonnen met de boeken zelf lezen, heel verhelderend, maar geen tijd, dus weer mee gestopt. Nu schrijft hij weer brieven op schrijfmachine. De computer is zeker al 5, 6 jaar oud, als dat ding weg is, scheelt het weer in de ruimte’ (vrouw, 75 jaar).

De groep senioren die een pc bezit, is groter dan de groep die de pc daadwerkelijk gebruikt. Aan de hand van gegevens uit POLS’04 worden de verhoudingen duidelijk. Van de personen in de hele bevolking die in 2004 een pc bezaten, maakte 84% er ook daadwerkelijk gebruik van. Bij de 55-64-jarigen was dat 71%, bij de 65-74-jarigen 64% en bij de 75-plussers was dat nog maar 55%.⁵ Hierbij gaat het niet alleen om afhakers, maar tellen bijvoorbeeld ook de ouderen mee die thuis een computer hebben staan die alleen door de partner wordt gebruikt.

Een man die zijn computer kreeg om te kunnen tekstverwerken, ziet bijkomende nadelen als reden om misschien te stoppen met het gebruik van internet:

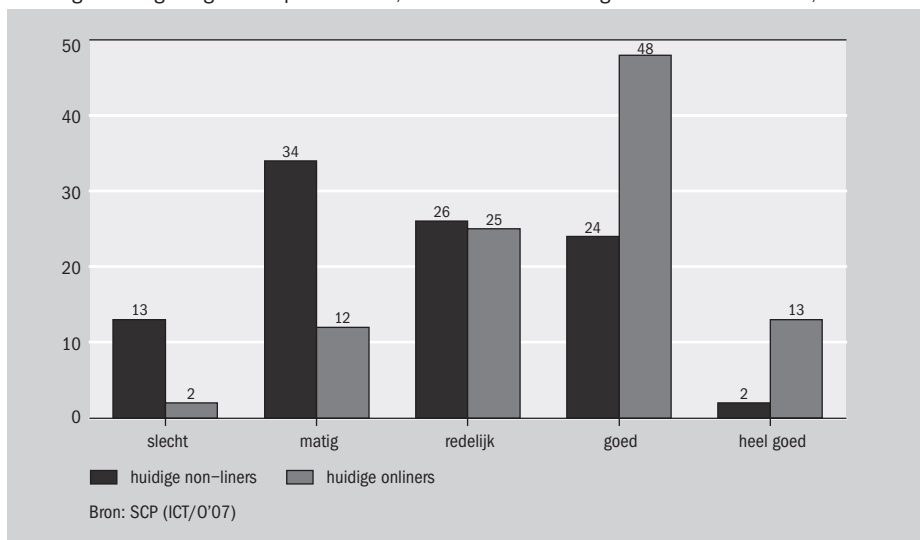
‘Ik erger me scheel aan alle onzinnige boodschappen die ik via de mail ontvang. Ik kan beveiligen wat ik wil, maar de troep blijft binnenkomen. Dus overweeg ik heel sterk om op het moment dat mijn pc versleten is, geen nieuwe aan te schaffen. Of in ieder geval van het net weg te blijven’ (man, 62 jaar).

Van de offline partners van de ondervraagde senioren heeft 18% wel eens een computercursus gevolgd. Omdat ze nu geen internet meer gebruiken, kunnen we hen als afhakers beschouwen. De verdeling van hun redenen verschilt niet veel van die voor alle offline partners (tabel 3.3). De enige reden die in de groep afhakers iets vaker voorkomt, is ‘onvoldoende kennis en vaardigheden/te moeilijk’. Dit is ook de reden die in het Amerikaanse onderzoek naar drop-outs het belangrijkste bleek (Katz en Rice 2002). Dat het computergebruik te moeilijk was, kan de senior tijdens of na de cursus beseft hebben. Bij bijna de helft van de partners die weer offline zijn, is de cursus slecht tot matig bevallen (figuur 3.2). Slechts bij een kwart beviel de cursus goed. Dit is een flink verschil met de ervaringen van partners die nog steeds gebruikmaken van internet; daar beviel de cursus bij slechts een klein aantal slecht tot matig en bij meer dan de helft (zeer) goed. Daaruit kan geconcludeerd worden dat de cursus de (toekomstige) afhakers niet beviel omdat de computer niets voor hen bleek te zijn of te moeilijk was, zoals een vrouw erover met haar man:

‘Mijn man was toen voorgoed genezen, die hoefde nooit meer, die is toen zo geschrokken...’ (vrouw, 71 jaar).

Figuur 3.2

Ervaringen met gevolgde computercursus, naar het al dan niet gebruiken van internet, 2007



Vooraf senioren die vele jaren terug een cursus gevolgd hebben waarbij nog nullen en enen, en DOS aan te pas kwamen, herinneren zich hoe moeilijk deze was. Het vergt dan doorzettingsvermogen om de cursus af te maken en verder te gaan met het computergebruik. Maar ook is het mogelijk dat niet de cursus zelf, maar de docent ze ontmoedigd heeft. Zo vertelde een man dat hij drie cursussen gevolgd had, maar

dat het succes ervan erg afhankelijk was van de didactische vaardigheden van de docent. Een slecht gegeven cursus of een cursus die te snel gaat voor de cursist, kan heel demotiverend werken. Hierdoor kunnen mensen na een aantal lessen besluiten om te stoppen en de ervaring kan ertoe leiden dat ze nooit meer een computercursus volgen. Tot slot kan het ook om andere redenen misgaan, bijvoorbeeld computerangst of nervositeit, zoals een computerdocent meemaakte:

‘Een cursiste was pas weduwe geworden. Haar omgeving had haar aangeraden om mee te gaan naar een computercursus. Ze bleek uiterst nerveus. Haar trillende handen hielden een computermuis vast met alle gevolgen van dien. De goed bedoelde hulp van de dames in haar omgeving pakte averechts uit. Na twee lessen heeft ze helaas afgehaakt’ (man, 72 jaar).

3.7 Offline blijven?

3.7.1 Belangrijkste redenen

We hebben het niet-gebruik van de computer en internet door senioren nu van meerdere kanten belicht. Er zijn vele redenen boven water gekomen die in eerder onderzoek waarschijnlijk onder de noemers ‘desinteresse’ of ‘te oud’ terecht zouden zijn gekomen. Non-liners zelf hebben onder andere aangegeven dat ze internet niet nodig, niet leuk of te duur vinden, dat ze niet goed weten wat de mogelijkheden zijn en computervrees hebben. Onliners denken vooral dat hun offline leeftijdsgenoten last hebben van angst voor het onbekende en vrezen fouten te maken, denken dat internet te moeilijk is, de mogelijkheden niet goed kennen of zich schamen. Onliners geven aan dat, voordat zij online gingen, bij henzelf vooral de onbekendheid met de mogelijkheden van de computer en internet een rol speelde, en dat zij dachten dat het te moeilijk zou zijn. Een kleine groep herkent de schaamte. Volgens de online senioren zijn de belangrijkste redenen waarom hun partner niet online is, de gedachte dat het te moeilijk is en het gebrek aan kennis en vaardigheden. Maar ook hebben de partners geen behoefte aan internetgebruik, vinden ze het niet leuk, zijn ze bang om fouten te maken of hebben ze geen tijd.

3.7.2 Volgens onliners

Op de vraag ‘Wat zou u willen zeggen tegen senioren die geen gebruikmaken van internet’ reageren zo goed als alle ondervraagde senioren met aanmoedigende woorden. ‘Er gaat een wereld voor je open’ is een boodschap die vele senioren willen overbrengen aan de senioren die de stap naar de digitale wereld niet gemaakt hebben. ‘Helaas ook de rotzooi’ voegt een vrouw van 61 jaar er ter nuancering aan toe, want het is niet allemaal rozegeur en maneschijn op het web. Maar bijna alle ouderen zijn vooral positief:

‘Zet voorzichtig stappen op het terrein van computeren en van internet, doe een cursus, raak ermee vertrouwd en over een poosje ga je het meer en meer waarderen en wil je niet meer zonder’ (man, 66 jaar).

Dat leeftijd niet uit hoeft te maken, bewijst een vrouw van 88 jaar die zelf een leeftijdsgenoot les geeft:

‘Doe het alsjeblieft, je kan het en je zal er nooit spijt van hebben. Het verrijkt je leven, je vindt er een kameraad in en het vult je dagen. Ik geef nu ook les aan een vrouw van zeer hoge leeftijd. Eerst wat spelletjes om vertrouwd te raken met de muis en dezer dagen beginnen we met e-mailen etc. etc.’

Maar meerdere senioren zouden ook tegen hun offline leeftijdsgenoten willen zeggen dat ze zich niet moeten laten opjagen, zich niet moeten laten dwingen en, als ze het echt niet leuk vinden, het ook gewoon niet moeten doen.

3.7.3 Problemen?

Het merendeel van de senioren die reeds internetten vreest dat hun offline leeftijdsgenoten later in de problemen komen, omdat alledaagse zaken steeds meer via de computer gaan (tabel 3.4). Slechts 12% van de senioren verwacht niet dat mensen in de toekomst in de problemen zullen raken zonder internet en 18% staat er neutraal tegenover. Veel non-liners geven aan dat ze het gevoel hebben iets te missen, maar niet zodanig dat ze in de problemen komen, zoals deze vrouw verwoordt:

‘Ik heb wel steeds meer het gevoel dat ik iets mis, ook met de banken, bij alles. En als je opbelt moet je overal zo lang wachten, anders kan het per e-mail. (...) In de Libelle staat ook altijd: wil je verdere informatie... dan denk ik: nou, dan weet ik het weer niet. Je wordt eigenlijk een soort van gedwongen. Maar op het ogenblik heb ik er nog niet zo'n last van dat het me hindert in mijn leven' (vrouw, 76 jaar).

Dat de meerderheid van de onliners verwacht dat non-liners tegen problemen aan zullen gaan lopen, betekent niet dat ze vinden dat dit onontkoombaar is. Bijna twee derde vindt dat er in de samenleving meer rekening gehouden moet worden met mensen zonder internet:

‘Je moet de mensen de kans geven om mee te kunnen doen, dus er moet een mogelijkheid blijven om het op de antieke manier te doen. Zoals met banken, financieren dat moet gewoon ook op de gewone manier blijven' (vrouw, 86 jaar).

Tabel 3.4

Meningen van (SeniorWeb-)senioren die gebruikmaken van internet, 2007 (in procenten)

	zeer eens eens		neutraal	zeer oneens oneens	
senioren die geen gebruikmaken van internet komen later in de problemen, omdat alledaagse zaken steeds meer via de computer gaan	13	58	18	11	1
er wordt in de samenleving genoeg rekening gehouden met mensen zonder internet	2	14	21	53	10
senioren die geen gebruikmaken van internet zouden er toch aan moeten beginnen, omdat het belangrijk is	12	60	20	8	1

Bron: SCP (ICT/0'07)

3.8 Samenvatting

- Redenen van senioren die niet *willen* internetten, zijn dat ze er geen meerwaarde in zien, het onnodig vinden of alternatieve wegen nog vinden voldoende. Sommigen maken, via een ander, wel indirect gebruik van internet. Andere redenen zijn dat zij het niet leuk of onpersoonlijk vinden en geen tijd hebben. Ook door risico's als virussen of mogelijke verslaving blijven sommige ouderen weg van internet.
- Senioren die niet *kunnen* internetten, geven als redenen onder andere een gebrek-
kig geheugen, slechte ogen of een andere fysieke beperking. Ook kunnen de
kosten te hoog zijn of vaardigheden zoals typen of lezen/schrijven ontbreken.
- Senioren die niet duidelijk *gekozen* hebben om wel of niet te internetten, geven
aan dat zij niet goed weten wat internet is. Ook kunnen ze angst hebben voor de
computer of zijn ze bang om fouten te maken.
- Senioren die wel internetten noemen diverse mogelijke redenen voor het niet-
gebruik van hun leeftijdsgenoten: angst voor het onbekende en om fouten te
maken, denken dat het te moeilijk is, er nooit mee in aanraking gekomen zijn in
het werk, onwetend zijn over wat internet is en de mogelijkheden die het biedt en,
tot slot, niet willen afgaan of toegeven dat ze het niet kunnen.
- De helft van de ondervraagde online senioren is zelf huiverig geweest om fouten
te maken toen zij begonnen met het gebruik van de computer.
- De helft van de ondervraagde SeniorWeb-ouderen zegt de computer altijd al te
hebben willen uitproberen; 18% wilde vroeger eigenlijk niets van computers
weten en de resterende 30% was neutraal. Vooral lager opgeleiden hadden vroeger
een weerstand tegen de computer.
- Toen de ondervraagde senioren zelf nog non-liners waren, kwam dat vooral door-
dat zij de mogelijkheden van de computer en/of internet niet goed genoeg kenden.
Ruim een derde van de senioren die vroeger een negatieve houding tegenover
internet hadden, dacht dat het te moeilijk zou zijn; met name lager opgeleiden en
vrouwen geven dit aan.

- Vooral de partners van de ondervraagde 75-plussers maken geen gebruik van internet (67%); bij de partners van 50-64-jarigen is dat ruim een derde. Ruim driekwart van de online senioren met een offline partner heeft deze wel eens gestimuleerd om internet te gebruiken.
- De redenen die online senioren geven voor het niet-gebruik van hun partner zijn: een gebrek aan kennis/vaardigheden of het te moeilijk achten, en het onnodig vinden omdat de ander het al doet. Vooral voor de partners van mannen (veelal vrouwen) zijn de moeilijkheid en computervrees veelgenoemde redenen.
- 18% van de offline partners van de ondervraagde senioren heeft wel eens een computercursus gevolgd; bijna de helft is deze slecht tot matig bevallen. Bij de partners die wel gebruikmaken van de computer is 61% de cursus wel goed bevallen.
- 28% van de offline partners van de onliners verwijt de ander wel eens dat hij of zij te lang achter de computer zit. Volgens 9% van de onliners is hun offline partner wel eens jaloers op hun internetgebruik. Als de partner ook online is, wordt er aanzienlijk vaker over internet gesproken dan wanneer de partner geen gebruikmaakt van internet.
- 71% van de ondervraagde senioren denkt dat hun offline leeftijdsgenoten later in de problemen komen, omdat steeds meer alledaagse zaken via de computer gaan. Slechts 12% denkt dat dit niet zo is. Twee derde vindt dat er in de samenleving meer rekening gehouden moet worden met mensen zonder internet.

Noten

- 1 Uitzending *Man bijt hond* van 6 februari 2007.
- 2 Deze gegevens uit 2004 zijn de laatst beschikbare waarin ook de 75-plussers zijn opgenomen. Omdat in recentere onderzoeken naar de redenen van niet-gebruik, de 75-plussers niet zijn meegenomen, is gekozen om gebruik te maken van de gegevens uit 2004.
- 3 Zie <http://www.lezenenschrijven.nl/nl/analfabetisme/omvang>.
- 4 Hierbij merken we nogmaals op dat de ondervraagde senioren lid zijn van SeniorWeb of bezoeker zijn van de website www.seniorweb.nl. De gegevens zijn daarom niet representatief voor alle online senioren in Nederland.
- 5 Deze gegevens komen uit POLS'04, omdat er in de vragenlijst van POLS'05 niet meer naar gevraagd is. Derhalve zijn dit de meest recente gegevens.

Verbinding maken...

'Ik ben begonnen met het gebruik van internet omdat ik nogal nieuwsgierig van aard ben. Ook kon ik langzamerhand lichamelijk niet meer zoveel aan, bijvoorbeeld cursussen volgen (hoewel ik nog wel op schilderles ben) en internet leek mij een uitdaging. Het heeft wel een poosje geduurd voor ik er definitief aan begonnen ben, ook omdat mijn man er niet zo voor was en er zelf lang niets van wilde weten. Het was in het begin erg moeilijk en soms werd ik er wanhopig van, maar hoewel ik van nature niet altijd even geduldig ben kon ik het niet uitstaan als mij iets niet lukte en heb ik het nooit opgegeven, ik ben nu 84 jaar en doe het inmiddels zes jaar.

Eerst heb ik de laptop voornamelijk gebruikt voor tekstverwerking en heb daar ook cursussen in gedaan, daarna heb ik internet per telefoontik gedaan, maar later heb ik ADSL genomen om wat vrijer te zijn in het gebruik en om de telefoon niet altijd bezet te hebben. Ik heb wel enorm veel problemen gehad omdat ik niet technisch ben en vaak ook geen inzicht heb, maar er waren wel altijd mensen die mij hielpen (ik nam de laptop ook mee als wij 's zomers drie maanden op een camping in Frankrijk zijn, daar had ik dit jaar ook voor het eerst de gelegenheid om op de camping te internetten).

Nu gebruik ik internet om te surfen en voor informatie, veelvuldig voor e-mail en ook voor mijn bankzaken en bestellingen en spelletjes enzovoorts. Bovendien heb ik MSN en skype en neem de laptop dus mee op vakantie naar Frankrijk. Ik ben zeer gelukkig met de pc omdat ik weinig mobiel meer ben en zo kan ik toch van alles op de hoogte blijven en ook veel spelletjes doen. Internet leidt je gedachten af van je pijnlijke beperkingen en opent een wereld voor je van informatie, gemak, en plezier, als je er de moeite voor over hebt om te leren ermee om te gaan. Zelf ben ik steeds onder doktersbehandeling en moet altijd pijnstillers slikken, maar als het moeilijk is ga ik dikwijls achter de laptop zitten voor een spelletje of ik ga surfen op internet en dat helpt echt'.

(vrouw, 84 jaar)

4 *Verbinding gemaakt: van offline naar online*

Nu de redenen om geen gebruik te maken van de computer van verschillende kanten belicht zijn, is een vervolgstap het onderzoeken van de redenen van onliners om wél de computer te gaan gebruiken. Ook de rol van derden komt daarbij in beeld: welke senioren zijn door anderen gestimuleerd om te gaan computeren? Eveneens onderzoeken we of iemands nieuwsgierige aanleg samenhangt met het al dan niet online gaan. Vervolgens gaan we verder in op het allereerste computergebruik van senioren: waar kwam de eerste computer vandaan, hoe hebben ze hun vaardigheden opgedaan, kwamen ze voor problemen te staan en waar haalden ze in dat geval hulp vandaan?

4.1 *Online gaan*

4.1.1 *Redenen om de computer en internet te gaan gebruiken*

Senioren die inmiddels gebruikmaken van de computer en/of internet, hebben daartoe op een bepaald moment in het verleden besloten. Daar kunnen zij diverse redenen voor hebben gehad, waarbij de redenen voor het starten met computergebruik anders kunnen zijn dan die voor het starten met internetgebruik. Zo is tekstverwerken eerder computergerelateerd en informatie opzoeken meer internetgerelateerd. De reden 'willen meegaan met de tijd' geldt echter voor het gebruik van beide.

De ondervraagde SeniorWeb-groep is een selectieve groep senioren die op het internet actief is. Gedeeltelijk zullen dit zeer enthousiaste internetters zijn die al lang online zijn. Door de ondervraagde groep in te delen naar aantal jaren computergebruik, ontstaat echter een scheiding tussen de 'harde kern' onliners, die al langer dan tien jaar gebruikmaken van de computer, de middengroep, die tussen de vijf en tien jaar geleden de computer is gaan gebruiken, en de groep die pas vijf jaar of korter de computer gebruikt. In 2001 bezat precies de helft van alle 50-plussers in Nederland een pc.¹ De ondervraagde senioren die anno 2007 al tien jaar of langer een computer gebruiken, behoren dus tot de eerste helft van alle senioren in Nederland die een computer aanschafte. De groep die vijf jaar of korter online is, behoort tot de laatste helft van de senioren die een computer aanschaffen. In dit hoofdstuk kijken we eerst naar de ondervraagde groep als geheel en de verschillen hierbinnen naar geslacht, opleiding en leeftijd, en daarna naar het aantal jaren dat de senioren online zijn. Tenzij in tabel 4.1 en 4.2 'internet' of 'computer' specifiek achter de reden vermeld staat, geldt voor alle redenen dat het om de computer en/of internet gaat. Wederom gaat het om gegevens uit de SeniorWeb-enquête, die niet vanzelfsprekend voor alle senioren in Nederland gelden, al zal dat voor de onderlinge verschillen naar verwachting niet veel uitmaken.

De twee meest genoemde redenen zijn gerelateerd aan internet en zijn praktisch van aard: men wil kunnen e-mailen en informatie zoeken (tabel 4.1). De meerderheid, twee derde, noemt deze redenen voor het starten met computergebruik. Kunnen e-mailen geldt vooral voor senioren met kinderen, kleinkinderen of andere familieleden in het buitenland; van hen noemt driekwart (niet in tabel) e-mailen als beginreden. Bij de twee meest genoemde redenen is er geen verschil tussen mannen en vrouwen, maar wel in opleidingsniveau: hoe hoger opgeleid de senior, hoe vaker als startreden het informatie zoeken en e-mailen wordt opgegeven. Hetzelfde geldt voor een derde praktische reden: de mogelijkheid tot tekstverwerken. Bij een vierde praktische reden, spelletjes spelen, ligt de verhouding precies andersom: hoe lager opgeleid, hoe meer het spelletjes spelen de motivatie was. Dit is in lijn met bevindingen over het daadwerkelijk gebruik van de computer en/of internet: lager opgeleiden gebruiken de computer relatief vaak om spelletjes te spelen (zie hoofdstuk 5).

Van de ene praktische aanleiding, zoals de mogelijkheid tot e-mailen, kan men overgaan tot de ontdekking van steeds meer praktische gebruiksredenen. De volgende uitspraak illustreert dit:

‘Het mailen trok mij aan. En al doende maak ik steeds meer gebruik van de mogelijkheden: routebeschrijvingen, telefoonnummers, interessante websites lezen etc.’ (vrouw, 79 jaar).

Opvallend is dat vrouwen veel vaker spelletjes als beweegreden noemen dan mannen. Mannen noemen veel vaker het werk: twee op de vijf mannen is de computer in verband met werk gaan gebruiken. Voor sommigen was dit geen vrije keuze, doordat de computer en internet onmisbaar werden op de werkplaats. Een man vertelt in een e-mail hoe hem dat verging:

‘Voor mijn werk was het op een gegeven moment onontbeerlijk om met de computer te gaan werken. Twijfel is er niet geweest, het was eerder een stimulans om bij te blijven’ (man, 60 jaar).

Vrouwen noemen werk aanzienlijk minder vaak als aanleiding. Dat is niet zo verrassend, aangezien vrouwen vroeger veel minder vaak buitenhuis werkten dan mannen. Het grote verschil dat zich bij deze reden tussen de opleidingsniveaus voordoet, komt waarschijnlijk door het soort werk. De hoogopgeleide senioren zullen vaker een baan hebben (gehad) gerelateerd aan kantoorwerk, en daarmee aan computerwerk, en de laagopgeleiden waren waarschijnlijk meer in de uitvoerende (buiten)beroepen te vinden. De computer komt daar niet of in veel mindere mate aan te pas.

Redenen die niet direct praktische gebruiksredenen of werkgerelateerd zijn, zijn het meegaan met de tijd en nieuwsgierigheid. Ook deze redenen worden door een vrij grote groep genoemd. In plaats van praktische en specifieke redenen, waarbij het om een bepaald gebruiksdoel gaat, zijn deze redenen eerder gevoelsmatig en algemeen van aard. Een citaat ter illustratie:

‘Mijn vrouw en ik proberen zoveel mogelijk met onze tijd mee te gaan en hebben nooit gearzeld aan een pc te beginnen. Bovendien werden we gemotiveerd door onze kinderen’ (man, 76 jaar).

Bij deze man speelt er, naast het met de tijd mee willen gaan, nog een reden mee: zijn kinderen hebben hem en zijn vrouw aangeraden om de computer te gaan gebruiken. Deze senioren behoren tot de 11% die zegt dat het advies van anderen hen tot computer- en/of internetgebruik aangezet heeft (tabel 4.1).

Tabel 4.1

Redenen van (SeniorWeb-)senioren om aan het gebruik van de computer en/of internet te beginnen, naar geslacht en opleidingsniveau, 2007 (in procenten)

	totaal	man	vrouw	lager opgeleid	middelbaar opgeleid	hoger opgeleid
om te kunnen e-mailen (internet)	66	65	68	59	67	71
om informatie te kunnen zoeken (internet)	63	63	64	57	64	67
om mee te gaan met de tijd	59	59	59	62	61	53
uit nieuwsgierigheid	37	35	41	43	36	35
om te kunnen tekstverwerken (computer)	37	40	33	25	38	45
andere praktische gebruiksredenen	35	37	34	34	35	37
in verband met werk	35	40	27	12	34	53
om mee te kunnen praten/gevoel erbij te horen	17	16	19	20	19	13
om spelletjes te kunnen spelen (computer)	15	11	21	22	15	10
op aanraden van een ander	11	10	11	15	11	8
alleen komen te staan	4	3	6	6	4	3
geen van deze	4	3	4	5	3	3

Bron: SCP (ICT/0'07)

De gedachte dat men internet moet gebruiken om mee te gaan met de tijd, kan ingegeven zijn door de vele verwijzingen naar internet in de media, zoals de uitspraak van een vrouw laat zien:

‘Bij mij was de reden nieuwsgierigheid, en bang om niet meer met de tijd mee te gaan (...) je hoeft maar op tv reclame te kijken, het is allemaal ‘meer info: www’. Als je dat niet kunt volgen, ben je afhankelijk van een ander, en er is niets mis mee om een ander te helpen, maar als je het zelf niet kan, dan ga je niet met de tijd mee’ (vrouw, 63 jaar).

Door alle verwijzingen in de media naar internet kunnen sommige mensen het gevoel krijgen dat ze wel ‘moeten’ gaan internetten. Hoe vaker er naar internet verwezen wordt, hoe meer mensen het idee kunnen krijgen dat ze iets missen of achterlopen:

‘Ik ben internet voornamelijk gaan gebruiken door de ergernis dat alle actualiteitenrubrieken zeiden, dat als je meer wilde weten over hun onderwerp, dat je dan naar hun website moest gaan’ (vrouw, 73 jaar).

Docenten van senioren cursussen vertellen dat zij deze motivatie veel horen van senioren die op beginnerscursus komen.² Cursisten vertellen dat zij er genoeg van hebben dat zij geen toegang hebben tot ‘www’; op een gegeven moment is dat reden genoeg om een cursus te gaan volgen.

Het gevoel erbij te horen, maar ook het meegaan met de tijd als reden om aan de computer en/of internet te beginnen, gelden wat vaker voor laagopgeleiden. Waar hoogopgeleiden vaker de op praktisch nut gerichte gebruiksredenen noemen, noemen laagopgeleiden dus vaker gevoelsredenen. Deze laatste groep is tot slot ook vaker begonnen op aanraden van een ander.

Opvallend is dat naarmate de senioren jonger zijn, ze nieuwsgierigheid vaker als beweegreden noemen (tabel 4.2). Daarentegen geven oudere senioren vaker als redenen aan het mee kunnen praten en het gevoel erbij te horen.

‘Om verder te zien dan mijn neus lang is en mee te kunnen praten met andere gebruikers’, legt een vrouw (88 jaar) uit, en een man vertelt:

‘Ik wilde wel met de ontwikkelingen mee, ook het feit dat ik acht kleinkinderen heb en de boot niet wil missen als ze mij iets vragen of iets gaan sturen’ (man, 70 jaar).

Hoe ouder de senior, hoe groter eveneens de kans dat hij of zij op aanraden van een ander begonnen is aan het computer- en/of internetgebruik.

Voor de praktische redenen – informatie zoeken, e-mailen of tekstverwerken – maakt leeftijd niet veel uit; in alle drie de groepen is dit voor veel senioren een reden geweest om achter de computer te gaan zitten. Veel non-liners geven desinteresse op als reden om geen gebruik te maken van internet (zie hoofdstuk 3). Een vrouw vertelt kort en bondig hoe het ontdekken van een praktisch voordeel deze desinteresse kan doen verdwijnen:

‘Aanvankelijk had ik geen interesse, tot ik informatie nodig had en het op internet vond’ (vrouw, 66 jaar).

Andere praktische gebruiksredenen, genoemd door ruim een derde van de ouderen, hoeven niet altijd in te houden dat het om specifieke handelingen of programma’s op de computer gaat. De computer kan ook op een andere manier praktisch in gebruik zijn, zoals voor een man van 90 jaar, die vertelde dat het toetsenbord voor hem een uitkomst is omdat tremor hem het schrijven onmogelijk maakt.

Aldus hebben oudere senioren soms andere redenen om tot computer- en/of internetgebruik over te gaan dan jongere senioren, en andersom. Uit de gebruiksredenen valt

echter niet af te leiden hoe lang geleden de senioren tot het gebruik zijn overgegaan. Zo kan iemand van 80 jaar al twintig jaar de computer gebruiken en iemand van 55 maar een paar jaar. Daarom kijken we eveneens naar het aantal jaar dat iemand gebruikmaakt van de computer. Waren de redenen voor mensen die langer dan tien jaar geleden aan de computer en/of internet begonnen andere dan voor de mensen die pas kort geleden begonnen zijn?

Er is inderdaad een verschil te onderscheiden. Voor senioren die al langer dan tien jaar gebruikmaken van de computer, zijn veel vaker hun werk en de mogelijkheid tot tekstverwerken de beginredenen geweest. Voor de recente onliners zijn praktische gebruiksredenen minder van belang, spelletjes spelen daargelaten. Voor hen zijn het meegaan met de tijd, het kunnen meepraten en het advies van anderen veel belangrijker geweest. Een vrouw die nog niet zo lang de computer gebruikt, vertelt hoe het haar gewoon wat tijd kostte:

‘Mijn dochter zeurde al heel lang dat ik moest gaan pc’en. Ik was er gewoon psychisch niet aan toe. Na mijn verhuizing was daar plotseling die energie en dat verlangen ‘om erbij te horen’ en ben ik gaan lessen. Ik ben daar nu heel blij mee, het verrijkt mijn leven’ (vrouw, 73 jaar).

Het valt op dat de redenen van senioren die al langer de computer gebruiken, dezelfde redenen zijn die hoogopgeleide senioren vaker noemen, namelijk de praktische redenen en het werk. De gevoelsredenen, die vooral genoemd worden door senioren die nog niet zolang online zijn, komen ook veel voor onder laagopgeleiden. Hierdoor kan de vraag rijzen of het dan niet vooral de laagopgeleiden zijn die recentelijk de computer zijn gaan gebruiken en dat degenen die langer dan tien jaar de computer gebruiken vooral de hoogopgeleiden zijn. Dan zou het om dezelfde groepen senioren gaan en meten we dus eigenlijk hetzelfde. Opleidingsniveau en het aantal jaren computergebruik dat de senior achter de rug heeft, blijken inderdaad vrij sterk samen te hangen.³ Maar ook als we binnen de afzonderlijke opleidingsgroepen kijken naar de duur dat men online is, blijven de gevonden verschillen bestaan.

Een laatste opmerkelijke bevinding is dat de reden om aan computer- en/of internetgebruik te beginnen doordat men alleen is komen te staan, meer genoemd wordt naarmate men de computer korter gebruikt. Op het moment dat iemand alleen komt te staan heeft diegene meer tijd voor zichzelf, maar ook kan bijvoorbeeld meespelen dat de partner het niet zag zitten, zoals deze vrouw vertelt:

‘In die tijd leefde mijn man ook nog en die zag er al helemaal niets in (...) op een gegeven moment, dat is eigenlijk gekomen in de tijd dat ik alleen kwam te staan, dacht ik: ik vind het toch leuk om zo’n computer te hebben. Toen mijn man nog leefde, zeker de laatste tijd, vroeg hij veel aandacht, dat was niks geworden, dat ging niet’ (vrouw, 70 jaar).

Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de computer steeds meer mogelijkheden kent. De computer en internet kunnen fungeren als tijdsinvulling, maar ook bieden zij steeds meer manieren om met de buitenwereld in contact te blijven. Internet kan na het verliezen van de partner belangrijk worden voor het onderhouden of leggen van sociale contacten. Een vrouw legt uit hoe zij daar baat bij heeft:

‘Toen wou ik er niet aan meedoen omdat de computer van mijn man was (...), maar nu ben je alleen en dan is het heel anders, hoor. Ik moet zeggen, ik ben er reuze blij mee, ik zit hier echt alleen, ik ken hier in de stad eigenlijk geen mensen. (...) iedere dag krijg ik mails en je stuurt wat terug (...) dat is leuk, dan heb je binding’ (vrouw, 86 jaar).

Tabel 4.2

Redenen van (SeniorWeb-)senioren om aan het gebruik van de computer en/of internet te beginnen, naar leeftijdscategorie en jaren computergebruik, 2007 (in procenten)

	50-64	65-74	≥ 75	0 tot 5 jr	5 tot 10 jr	≥ 10 jr	
	totaal	jaar	jaar	jaar	gebruik	gebruik	gebruik
om te kunnen e-mailen (internet)	66	66	66	67	60	69	69
om informatie te kunnen zoeken (internet)	63	64	64	60	59	64	65
om mee te gaan met de tijd	59	56	62	61	64	64	53
uit nieuwsgierigheid	37	43	34	28	37	38	37
om te kunnen tekstverwerken (computer)	37	36	38	39	22	37	45
andere praktische gebruiksredenen	35	36	36	32	31	35	38
in verband met werk	35	44	32	16	8	23	58
om mee te kunnen praten/gevoel erbij te horen	17	14	20	20	23	21	12
om spelletjes te kunnen spelen (computer)	15	15	16	13	19	16	12
op aanraden van een ander	11	9	11	15	17	13	6
alleen komen te staan	4	3	5	6	8	5	2
geen van deze	4	4	3	4	5	4	3

Bron: SCP (ICT/0'07)

4.1.2 Stimulatie door anderen

Drie op de vijf van de ondervraagde senioren is door een ander gestimuleerd om thuis aan het gebruik van de computer en/of internet te beginnen (figuur 4.1). De kinderen nemen daar het grootste aandeel van in: een op de vijf senioren is gestimuleerd door een of meerdere van de (klein)kinderen.

‘Mijn vraag was altijd: kan ik dat wel? Waarop mijn zoon zei: “gewoon proberen, mam”’ (vrouw, 62 jaar).

De partner is in veel minder gevallen degene geweest die een duwtje in de rug gegeven heeft. Deze cijfers bevatten echter ook de senioren zonder partner of met een partner die zelf geen internet gebruikt. Van de senioren met een partner die eveneens internet gebruikt, is 9% door de partner gestimuleerd. Tot slot is ongeveer een op de acht senioren gestimuleerd door overige familieleden, vrienden, burenen enzovoort, zoals het geval was bij deze man:

‘Een goede buurman maakte mij uiteindelijk (!) enthousiast voor de computer en heeft mij met de beginnersproblemen goed geholpen en helpt mij nog wel eens met computerproblemen (hij is een echte computerfreak!)’ (man, 79 jaar).

Vrouwen zeggen vaker door iemand tot computergebruik aangezet te zijn dan mannen, en dan vooral meer door hun kinderen. Grotere verschillen zijn er echter te vinden tussen senioren van verschillende opleidingsniveaus. Van de laagopgeleide senioren zegt de helft dat iemand hen aangemoedigd heeft, terwijl dat bij de hoogopgeleiden maar 29% is. De laagopgeleiden worden vooral meer door hun kinderen gestimuleerd. De meeste hoogopgeleiden zijn door niemand gestimuleerd, waarschijnlijk ook omdat voor velen het werk de reden voor het computergebruik was.

De grootste determinant in het al dan niet gestimuleerd zijn door derden is de duur van het computergebruik. Hoe korter de senior online is, hoe groter de kans dat hij of zij door iemand gestimuleerd is. Het zijn vooral de kinderen die deze enthousiasmerende taak op zich genomen hebben. Maar ook als senioren door niemand gestimuleerd worden, hoeft ze dat niet van de computer weg te houden. Zelfs regelrechte ontmoediging houdt ze niet tegen, zoals de uitspraak van een vrouw illustreert:

‘Mijn zoon heeft er niets mee te maken dat ik er een heb. Integendeel, hij zei altijd: wat moet jij nou met een computer?’ (vrouw, 70 jaar).

4.1.3 *Afwachtend of overal op afgaan*

Hoe korter de senior de computer gebruikt, hoe meer dit dus op aanraden van een ander gebeurd is (tabel 4.2) en hoe meer de senior gestimuleerd is door derden (figuur 4.1). Bij deze senioren komt de wil om de computer te gebruiken in mindere mate uit henzelf dan bij de senioren die er langer dan tien jaar geleden aan begonnen zijn. De persoonlijke aard van de senior kan daarmee te maken hebben. Mensen die nieuwsgierig in het leven staan en overal op afgaan, hebben doorgaans een open houding tegenover de computer en internet en willen er graag veel over te weten komen. Mensen die daarentegen afwachtend van aard zijn, hebben die drang minder en zullen eerder de kat uit de boom kijken. Een gebrek aan nieuwsgierigheid is in hoofdstuk 3 als reden genoemd om geen gebruik te maken van internet. Deze reden kwam naar voren tijdens meerdere interviews, waarbij senioren zelf aangaven of ze wel of niet nieuwsgierig in het leven te stonden, zoals deze vrouw:

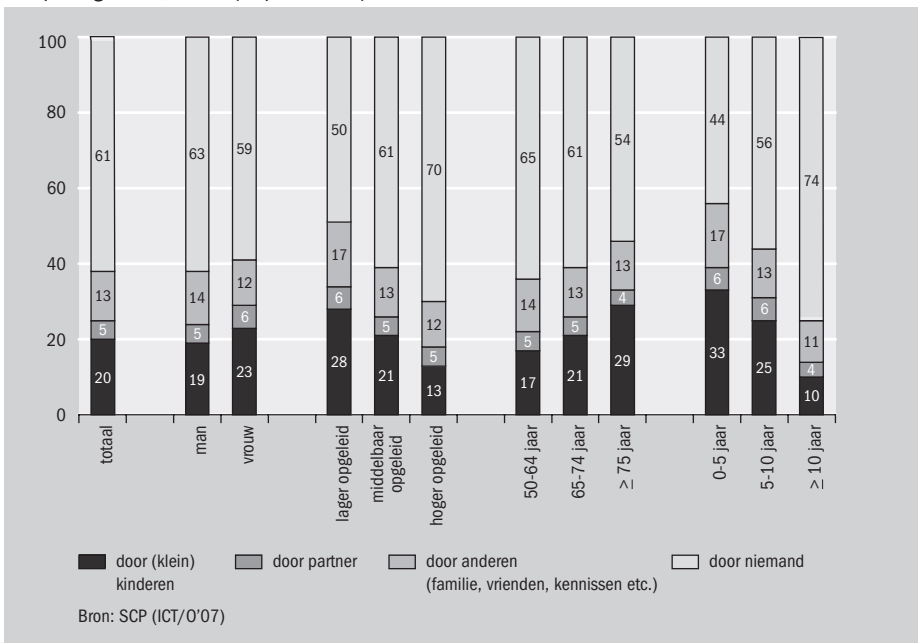
‘Ik ben altijd nieuwsgierig naar technische nieuwe dingen, net zoals in nieuwe huishoudelijke apparaten’ (vrouw, 79 jaar),

en een man:

‘Ik ben begonnen met een netbox, een toetsenbord op de televisie in het jaar 2000, dat ging me veel te langzaam. Ik hield altijd van nieuwe dingen, 25 jaar geleden al een cursus gedaan’ (man, 82 jaar).

Figuur 4.1

Stimulatie van (Seniorweb-)senioren door derden om aan het gebruik van de computer en/of internet te beginnen, naar geslacht, opleidingsniveau, leeftijdscategorie en jaren computergebruik, 2007 (in procenten)



Doorgaans betrof dit niet alleen het computergebruik, maar was het een algemene instelling van de persoon, een karaktereigenschap. Om het verband tussen nieuwsgierigheid en computergebruik nader te onderzoeken, is in de enquête de algemene stelling ‘ik ben eerder afwachtend dan dat ik altijd overal op afa’ opgenomen. Zoals verwacht, maken senioren naarmate ze zich hierin meer herkennen, minder jaren gebruik van de computer en internet.⁴ Ook zijn de senioren die gestimuleerd zijn door derden vooral de afwachtende types: van de afwachtende mensen is 48% gestimuleerd door anderen, tegenover 30% van de mensen die eerder overal op afaan.

Docenten van computercursussen voor senioren geven aan dat ze door de jaren heen de cursistengroepen hebben zien veranderen. Zij merken op dat de cursussen

vroeger sneller en makkelijker gingen. Destijds kwamen er meer mensen op af die uit zichzelf graag wilden leren hoe zij met de computer om moesten gaan, enthousiast waren en snel dingen oppikten. De groepen die nu de beginnerscursus volgen, zijn veelal samengesteld uit mensen die komen op aanraden van een ander of omdat ze het gevoel hebben dat ze anders iets missen door alle *www*-verwijzingen in de media. Meerdere docenten zeggen dat de cursussen hierdoor over het algemeen wat moeizamer en langzamer verlopen dan vroeger.

4.2 De eerste computer

Motivatie gaat doorgaans vooraf aan bezit (Van Dijk 2003). Bij sommige senioren is dit niet het geval en is bezit de eerste stap. Iemand kan bijvoorbeeld een pc krijgen van een ander, die hiermee de motivatie wil stimuleren en het gebruik wil aanmoedigen. Zo vertelde een man in een interview dat hij zijn eerste computer van zijn broer gekregen had. Pas nadat het apparaat een jaar op zolder gestaan had, had hij zin genoeg om eens uit te zoeken wat hij er allemaal mee kon. Een andere man vertelt een vergelijkbaar verhaal:

‘Mijn schoonzoon en dochter hebben mij een computer gegeven, voor mij hoefde het niet (alleen voor wat spelletjes). Zelfstudie gedaan uit boeken van Addo Stuur,⁵ is erg goed te begrijpen!!! Nu wil ik hem nooit meer kwijt!!!’ (man, 74 jaar).

Het krijgen van een pc kan op deze manier de eerste stap zijn in het proces naar succesvol gebruik van de computer. Het kan motivatie teweegbrengen en zelfs een negatieve houding doen omslaan in een positieve, zoals een vrouw ervoer met haar man:

‘Mijn man wilde er zelf lang niets van weten. Maar ik heb hem een laptop gegeven toen hij 80 werd en nu maakt hij er ook veel gebruik van (en hangt niet meer zomaar voor de tv)’ (vrouw, 84 jaar).

Een gekregen computer gaat natuurlijk niet altijd samen met een gereserveerde houding tegenover computers van de oudere. Voor veel senioren zal een computer een welkome verrassing zijn. Bovendien kan het cadeau krijgen een belemmering als de aanschafprijs uit de weg ruimen.

De aanname dat veel ouderen hun eerste computer hebben gekregen, gaat voor de meerderheid niet op. Ruim een op de vijf senioren heeft de eerste computer van iemand gekregen, meestal van een of meer van de kinderen (figuur 4.2). Nadere analyse leert dat het voornamelijk de (schoon)zonen zijn die een computer schenken aan de ouders en in veel mindere mate de (schoon)dochters. Vooral 75-plussers hebben de computer gekregen, en ook naarmate het opleidingsniveau daalt is de kans groter dat de eerste computer gekregen is in plaats van zelf gekocht, hetgeen waarschijnlijk ook te maken heeft met het inkomen. Het kan daarbij gaan om een ‘doorschuifcom-

puter': als een kind een nieuwe computer heeft gekocht, wordt de oude weggegeven. Dit is vaak een prima startcomputer om mee te oefenen en de eerste vaardigheden onder de knie te krijgen. Maar sommige senioren laten weten dat het ook nadelig kan zijn als de computer eigenlijk niet goed genoeg meer is:

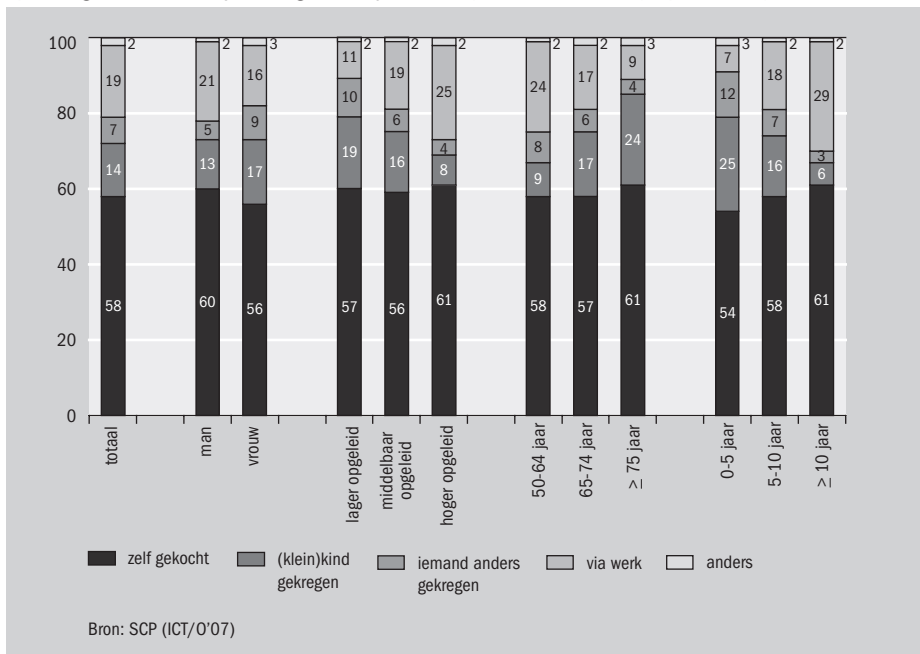
'Veel ouderen krijgen als ze beginnen een 'afdankertje' van de kinderen, maar dan ben je verkeerd bezig! Twee jaar geleden hebben we een computer 'op maat' gekocht, bevalt prima' (man, 76 jaar).

En een vrouw:

'Ik kreeg een computer, maar daar kon ik weinig mee want het was een erg oud ding. Mijn zussen hadden dat voor mijn verjaardag gedaan, maar, en dat klinkt misschien onaardig, dat ding was eigenlijk te oud, hij wilde niet goed aan en je kon er weinig mee, alleen spelletjes' (vrouw, 57 jaar).

Figuur 4.2

Herkomst van de eerste computer in huis van (SeniorWeb-)senioren, naar geslacht, opleidingsniveau, leeftijds categorie en jaren computerbezit, 2007 (in procenten)



De meerderheid van de senioren heeft de eerste computer echter zelf gekocht, ongeacht geslacht, leeftijd, opleiding of het aantal jaren dat er een computer in huis is. De hoogst opgeleide groep heeft de computer relatief vaak via het werk gekocht

of gekregen, en dat geldt ook voor de groep die al het langst een computer in huis heeft. Velen van hen zullen gebruik gemaakt hebben van het pc-privéproject, dat liep tot 2004. Maar ook eigen aanschaf kan natuurlijk door het werk of vrijwilligerswerk aangestuurd zijn:

‘Doordat ik in 1997 secretaris werd van de diaconie van onze kerk moest ik van alles kunnen typen en versturen. Daarom heb ik een computer aangeschaft. Dat was eerst wel moeilijk, maar als je moet en je zet door, leer je snel’ (man, 70 jaar).

Van degenen die de computer korter dan vijf jaar hebben, heeft ruim een derde deze gekregen. Ook dit raakt aan de bevinding dat mensen die recentelijk de computer zijn gaan gebruiken, meer gestimuleerd zijn en het meer op aanraden van een ander doen dan degenen die al langer online zijn. Van de senioren die al langer dan tien jaar een computer gebruiken, heeft maar 9% de computer van iemand gekregen.

4.3 Leren omgaan met de computer

Als er een computer beschikbaar is en de wil om hem te gebruiken is aanwezig, kan het leerproces beginnen. Leren omgaan met de computer kan op vele manieren. Iemand kan ervoor kiezen om een cursus te volgen en pas daar de eerste toetsenaanslagen en muisbewegingen te maken. Anderen vragen eerst (klein)kinderen, vrienden, burens of anderen om hulp. Maar iemand kan ook zelf wat gaan proberen en leren door middel van *trial and error*, oftewel uitproberen, fouten maken en zodoende leren. Mensen doen hun vaardigheden meestal op meerdere manieren op. Zo zal iemand na een cursus thuis zelf verder gaan oefenen en op die manier zijn of haar vaardigheden steeds meer uitbreiden. Maar senioren kunnen hun zelfstudie ook aanvullen met hulp van anderen. Zoals een man vertelt:

‘In 2000 hebben we onze eerste pc gekocht. Het begin was best moeilijk, maar met een paar goede boeken van Addo Stuur en af en toe hulp van de kinderen waren we gauw “bij de tijd”’ (man, 76 jaar).

De grootste groep, ruim driekwart van de SeniorWeb-senioren, heeft via zelfstudie leren omgaan met de computer (tabel 4.3). Voor de meesten betekent ‘zelfstudie’ gewoon dóén, maar het kan ook op een wat gestructureerder manier, met behulp van cursusboeken, cd-roms en dergelijke. Mensen die veel tijd en geduld steken in het zelf leren omgaan met de computer, plukken daar op een gegeven moment de vruchten van. Sommige senioren pluizen boeken helemaal uit, maken aantekeningen en gaan allerlei mogelijkheden na. Daardoor doen ze veel kennis en ervaring op en soms weten ze op een gegeven moment meer dan hun eigen kinderen. Meerdere senioren vertellen over deze ervaring, onder wie deze vrouw:

‘Ik bleef zoeken en vragen (...) Ik heb er dus veel tijd in gestoken, mijn zoons en dochter komen nu naar mij met vragen “Ma, hoe doe je dit of dat” ’ (vrouw, 55 jaar).

Tabel 4.3

Manieren waarop (SeniorWeb-)senioren computer- en/of internetvaardigheden opgedaan hebben, naar geslacht en opleidingsniveau, 2007 (in procenten)

	totaal	man	vrouw	lager opgeleid	middelbaar opgeleid	hoger opgeleid
door zelfstudie	78	81	72	70	78	83
via cursus	43	38	53	50	44	38
via werk	27	31	21	8	27	40
met (klein)kind	27	25	31	34	28	20
met partner, vrienden, burens enz.	21	20	22	24	19	20

Bron: SCP (ICT/0'07)

In de tweede plaats zeggen senioren op een cursus vaardigheden te hebben opgedaan en ook heeft bijna een derde vaardigheden via het werk opgedaan:

‘Mijn werkgever liet een computer op mijn bureau zetten met een programma en dat had ik vrij snel onder de knie’ (vrouw, 71 jaar).

Hulp van derden, zoals (klein)kinderen of andere familie, vrienden of kennissen, wordt het minst als bron van vaardigheden genoemd. In de interviews vertelden senioren over hun ervaringen met hun kinderen of kleinkinderen als computerhulp. De meesten gaven aan dat dit geen succes was, omdat zij vaak te snel gingen in het voordoen of in hun uitleg. Een cursusdocent vertelt over de ervaring van een van zijn cursisten:

‘Zijn kinderen hielpen hem wel, maar het ging veel te snel. Dit leidde tot wrijvingen met zijn omgeving’ (man, 72 jaar)

De meerderheid (57%) van de ondervraagde online senioren herkent het probleem en vindt dat een kind of kleinkind niet zo geschikt is als computerhulp voor senioren, omdat hun uitleg of demonstratie te snel gaat. Een kwart is het hier mee oneens en de rest staat er neutraal tegenover. Dat het ook goed kan gaan, laat de ervaring van een vrouw zien:

‘Ik had een enthousiast neefje, toen een jaar of 15, die er reeds heel goed in was en die mij alle beginselen geleerd heeft en stimuleerde. Nu is hij student en hij komt nog steeds eens in de week bij me om te vragen of ik moeilijkheden heb

met internet en/of mijn pc en zo ja, dan legt hij me alles uit. Onvermoeid en erg geduldig' (vrouw, 88 jaar).

Het grootste verschil tussen mannen en vrouwen is dat vrouwen veel vaker hun vaardigheden op een cursus hebben opgedaan, en mannen vaker via het werk of door middel van zelfstudie. Ook zijn vrouwen eerder geneigd om hulp bij de (klein)kinderen te zoeken. Het is mogelijk dat mannen over het algemeen sneller geneigd zijn om iets zelf uit te zoeken en vrouwen eerder extern hulp zoeken. Dit beantwoordt aan het cliché dat als een echtpaar de weg kwijt is, de vrouw makkelijker de weg vraagt dan de man, die eerst zelf wil proberen de weg te vinden. In hoeverre dat hier ook opgaat, is moeilijk te zeggen, maar docenten die cursussen geven aan senioren herkennen deze rolverdeling.

Vooral laagopgeleide senioren hebben baat bij cursussen: de helft zegt op deze manier computervaardigheden opgedaan te hebben. Ook spelen kinderen, kleinkinderen en andere familie of vrienden vaker een rol bij het opdoen van vaardigheden naarmate de senior lager opgeleid is. Hoogopgeleide senioren hebben vooral door zelfstudie en via het werk hun computervaardigheden opgedaan.

Niet verrassend is dat het vooral de jonge senioren zijn die via het werk vaardigheden opgedaan hebben (tabel 4.4). Een ander duidelijk verschil is de hulp van (klein)kinderen bij het opdoen van vaardigheden: naarmate de senior ouder is, maakt hij of zij meer gebruik hiervan. Uitgesplitst naar kinderen en kleinkinderen zijn dit in alle groepen hoofdzakelijk de kinderen, maar het blijkt dat vooral de 75-plussers leren van hun kleinkinderen (niet in tabel). Oudere senioren zullen dan ook vaker kleinkinderen hebben die oud genoeg zijn om hulp te kunnen bieden.

De senioren die nog niet zo lang gebruikmaken van de computer, hebben relatief vaker een cursus gevolgd of vragen hulp van de (klein)kinderen; senioren die al langer de computer gebruiken, leggen zich eerder toe op zelfstudie of hebben de vaardigheden via het werk opgedaan. Dit komt overeen met de verdeling over de laag- en hoogopgeleiden. Ook bij de redenen om met het computergebruik te beginnen was er overeenkomst te zien tussen de laagopgeleiden en de nieuwkomers op het internet, en tussen de hoogopgeleiden en de oudgedienden. In paragraaf 4.1.1 gaven we al aan dat het opleidingsniveau en het aantal jaren computerervaring weliswaar vrij sterk samenhangen, maar dat de verschillen in de onderlinge groepen bleven bestaan. Ook hier is dat het geval: zo doen ook binnen de groep laagopgeleiden de senioren, die het kortst de computer gebruiken, hun vaardigheden vooral op via een cursus en binnen de groep hoogopgeleiden doen vooral de senioren die de computer het langst gebruiken hun vaardigheden via zelfstudie op.

Computercursussen worden een steeds belangrijker manier om vaardigheden op te doen. Meer dan de helft van de onlangs begonnen computergebruikers heeft een cursus gevolgd, tegenover een derde van de senioren die langer dan tien jaar gebruikmaken van de computer. De computercursussen van tien jaar geleden zijn echter moeilijk te vergelijken met de cursussen van tegenwoordig. Sommige senioren die

lang geleden een cursus hebben gevolgd, herinneren zich nog dat ze met nullen en enen moesten werken of met DOS. Velen geven aan dat het erg ingewikkeld en moeilijk was. Nieuwere cursussen (ook vaker specifiek op senioren gericht), waarin het bijvoorbeeld draait om het omgaan met Windows XP, zijn veel toegankelijker:

‘In het begin was het moeilijk, je had met DOS te maken en er was geen “ja” of “nee” zoals nu’ (man, 69 jaar).

De besturingssystemen zijn door de jaren heen steeds gebruiksvriendelijker geworden. Het wordt de persoon achter het scherm zo prettig en makkelijk mogelijk gemaakt.

Tabel 4.4

Manieren waarop (SeniorWeb)-senioren computer- en/of internetvaardigheden opgedaan hebben, naar leeftijdscategorie en jaren computergebruik, 2007 (in procenten)

	totaal	50-64 jr	65-74 jr	≥ 75 jr	0 tot 5 jr gebruik	5 tot 10 jr gebruik	≥ 10 jr gebruik
door zelfstudie	78	78	77	80	68	79	83
via cursus	43	41	46	45	58	47	33
via werk	27	36	24	9	5	16	46
met (klein)kind	27	25	28	33	36	30	20
met partner, vrienden, burens enz.	21	21	21	16	21	23	18

Bron: SCP (ICT/O'07)

4.4 Alle begin is moeilijk

4.4.1 Beginnersproblemen

Slechts 27% van de ondervraagde senioren zegt dat het omgaan met de computer in de beginperiode meteen goed ging. 38% zegt dat het redelijk ging en volgens 36% ging het in de beginperiode slecht of matig. Hoewel 78% van deze senioren zegt dat het nu goed gaat, weten velen van hen zich dus te herinneren dat het in het begin niet altijd even makkelijk was:

‘Het spreekwoord zegt: “alle begin is moeilijk”, dat was voor mij ook zo (...)
Aan stoppen heb ik wel eens gedacht als de hele boel in het honderd liep, maar dat was maar voor zeer korte tijd’ (man, 69 jaar).

Omdat de senioren die nog niet zo lang de computer gebruiken, zich waarschijnlijk het best kunnen herinneren welke specifieke problemen ze zijn tegengekomen, kijken we hier alleen naar de senioren die vijf jaar of korter gebruikmaken van de computer.

Er is maar één probleem waar de meerderheid van de ouderen zegt mee te kampen te hebben gehad en dat is het onthouden hoe een programma of handeling ook alweer in zijn werk ging (tabel 4.5). Dit is niet verwonderlijk, gezien de complexiteit van programma's, in combinatie met een geheugen dat met het ouder worden ook doorgaans wat minder wordt. Over de rest van de problemen zegt ruim een derde of minder er in de beginperiode mee te maken hebben gehad.

Er zijn geen grote verschillen tussen mannen en vrouwen in de problemen die zij tegenkomen, afgezien van het typen: aanzienlijk meer mannen dan vrouwen geven aan problemen te hebben gehad met typen en/of het toetsenbord. Een verklaring kan zijn dat het voor vrouwen vroeger gebruikelijker was om een typecursus te volgen dan voor mannen. Dat zij daarentegen niet beter kunnen omgaan met de muis, die pas veel later ontwikkeld werd, past in dat beeld. De lager opgeleiden hebben ook veel vaker problemen gehad met typen en het toetsenbord dan de hoger opgeleiden, waarschijnlijk omdat ze hier op het werk minder mee te maken hebben gehad. Eveneens hebben zij iets vaker problemen gehad met kunnen lezen/schrijven. Bij de overige problemen is er geen samenhang met het opleidingsniveau. Wel zeggen de lager opgeleide senioren minder vaak helemaal geen problemen te zijn tegengekomen.

Tabel 4.5

Problemen met de computer van (SeniorWeb-)senioren die vijf jaar of korter de computer gebruiken, naar geslacht en opleidingsniveau, 2007 (in procenten)

	totaal	man	vrouw	lager opgeleid	middelbaar opgeleid	hoger opgeleid
onthouden hoe programma of handeling in zijn werk ging	70	70	71	73	68	68
juiste knoppen vinden in programma's	38	38	39	39	37	39
bestanden niet terug kunnen vinden	32	31	32	32	31	34
met typen/toetsenbord omgaan	23	29	18	35	17	14
computer of programma's lopen vast	22	22	23	20	23	27
per ongeluk dingen weggegooid/gedelete	15	15	15	13	16	17
met de muis omgaan	12	11	14	14	12	10
fysieke problemen (slecht zicht, rugklachten)	3	2	4	2	3	3
met lezen en/of schrijven	2	3	2	4	1	1
geen van deze	9	8	10	6	11	11

Bron: SCP (ICT/0'07)

4.4.2 Engelse termen

Engelse termen op internet of in computerprogramma's geven problemen. Hoewel er Nederlandstalige pakketten zijn en veel software vertaald is, gebruikt ook vertaalde software nog steeds terminologie die direct uit het Engels komt (vgl. Gilligan et al. 1998). De meerderheid (54%) van de ondervraagde online senioren zegt er hinder van te ondervinden in hun computergebruik. In hoofdstuk 3 kwam dit probleem

al kort aan de orde als reden om geen gebruik te maken van de computer en/of internet. Sommigen zijn in de veronderstelling dat alles op de computer en het internet in het Engels is en zijn er daarom bij voorbaat nooit aan begonnen. Meerdere online senioren denken dat als alles in het Nederlands zou zijn, veel meer van hun leeftijdsgenoten de computer zouden gaan gebruiken. Ook zeggen velen er zelf last van te hebben, zoals deze vrouw:

‘Ik denk dat de Engelse taal voor veel ouderen het moeilijkst is te begrijpen. Ik heb daar zelf ook veel moeite mee’ (vrouw, 58 jaar).

Voorals de laagopgeleide internettende senioren zeggen hierdoor gehinderd te worden in het gebruik van de computer en/of internet (82%). Van de middelbaar opgeleiden is dat 55% en van de hoogopgeleiden zegt iets minder dan een derde (32%) er hinder van te ondervinden.

4.4.3 Hulp vragen

Hoewel de kinderen en kleinkinderen door slechts een kwart van de senioren zijn aangewezen als degenen aan wie ze hun computervaardigheden danken, zijn zij wel degenen tot wie de meeste ouderen zich wenden bij computerproblemen (figuur 4.3). Net als bij het opdoen van vaardigheden, zijn het vooral de laagopgeleiden die hulp inroepen van de kinderen. Al met al blijken de kinderen dus op meerdere vlakken een rol te spelen: een op de vijf stimuleert zijn of haar ouders om aan het gebruik van de computer te beginnen en 14% verschaft de ouder(s) een computer; daarnaast leert ruim een kwart van de ouderen zijn vaardigheden via de kinderen en twee op de vijf senioren krijgen hulp van de kinderen bij problemen. Vooral de laagopgeleide ouderen en senioren die nog niet zo lang online zijn, ontvangen ‘digitale mantelzorg’ van hun kinderen.

Ook andere mensen in de omgeving worden om hulp gevraagd bij problemen; vaak zijn dit vrienden, kennissen of burens, maar ook andere familieleden, collega’s of de partner. Bijna een kwart roept de hulp van een deskundige in, die overigens ook niet altijd een oplossing heeft:

‘Als hij kuren vertoont die ik niet aankan, bel ik een vriend of een deskundige en die regelt het meestal wel voor me. Maar ik moet zeggen dat het mij genoeg doet om te horen dat de meest ervaren computerdeskundige ook nog wel eens voor problemen komt te staan’ (vrouw, 79 jaar).

Voorals hoogopgeleiden gaan naar een winkel of deskundige. Hulp inroepen van collega’s doet 7% van de senioren; dit zijn vooral hoogopgeleiden en senioren jonger dan 65 jaar, de leeftijdsgroep die nog werkzaam is. Dat bijna een derde de hulp van SeniorWeb aanwendt, komt doordat de ondervraagde groep hier grotendeels lid van is.

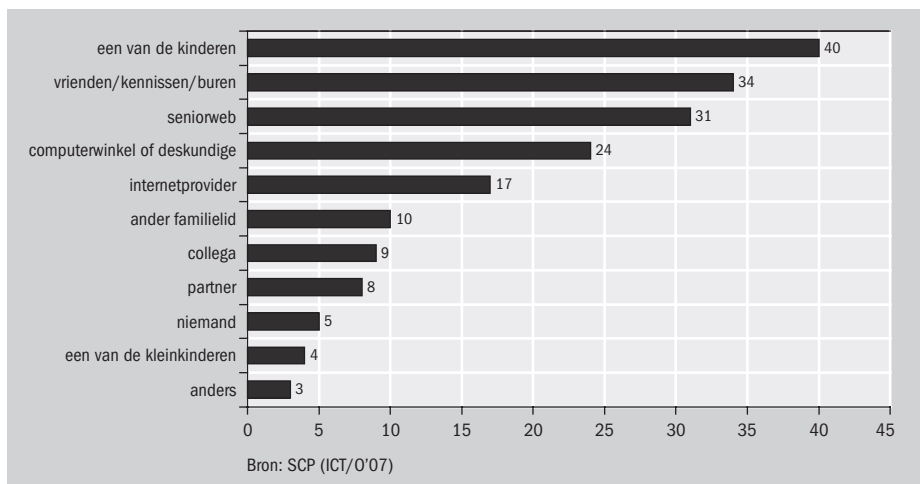
Niet iedereen heeft echter hulp in zijn of haar omgeving bij problemen. Na een cursus kunnen er thuis opeens problemen opduiken waar de senior niet mee over-

weg kan. Dit kan demotiverend werken als er geen hulp in de buurt is, of als iemand zich bezwaard voelt om hulp te vragen. En een deskundige inroepen kan voor sommige senioren te veel geld kosten. Dit kan het leren omgaan met de computer nogal eens bemoeilijken, zoals ook deze vrouw vertelt:

‘Ik vind het erg moeilijk om hulp te krijgen als ik het niet meer weet. Vooral omdat ik het moeilijk vind om dat per computer te doen’ (vrouw, 81 jaar).

Figuur 4.3

Personen en instanties die om hulp gevraagd worden bij problemen met de computer en/of internet door (SeniorWeb-)senioren, 2007 (in procenten)



4.5 Samenvatting

- De meest genoemde redenen door SeniorWeb-gebruikers om te gaan internetten zijn de mogelijkheid tot e-mailen en informatie zoeken. Van de senioren met familie in het buitenland geeft driekwart de mogelijkheid tot e-mailen als startredenen van het internetgebruik.
- Mannen noemen vaker hun werk als reden om te beginnen met het gebruik van de computer en/of internet; vrouwen noemen vaker het kunnen spelen van spelletjes.
- Hoe hoger opgeleid de senior is en hoe langer hij/zij de computer gebruikt en hoe vaker deze praktische redenen geeft als startmotivatie om de computer en/of internet te gebruiken; spelletjes spelen vormt hierop een uitzondering. Lager opgeleiden, oudere senioren en senioren die nog niet zo lang de computer gebruiken noemen vaker gevoelsredenen, zoals het gevoel erbij te horen en meegaan met de tijd. Zij zijn ook vaker op aanraden van een ander begonnen.
- Ruim een derde van de ondervraagde senioren is zelf ooit gestimuleerd om aan het gebruik van de computer en/of internet te beginnen. Vooral vrouwen, lager

- opgeleiden en senioren die nog niet zo lang de computer gebruiken, zijn gestimuleerd door anderen, meestal hun kinderen.
- Naarmate senioren aangeven meer afwachtend te zijn, maken zij minder jaren gebruik van de computer en internet. Ook zijn de mensen die afwachtend ingesteld zijn, vaker gestimuleerd door anderen (48%) dan de senioren die zeggen overal op af te gaan (30%).
 - De meeste senioren hebben hun eerste computer zelf gekocht (58%). Een vijfde zegt de pc van iemand gekregen te hebben, meestal een kind. Naarmate de senioren lager opgeleid en ouder zijn en zij de computer korter hebben, komt de eerste pc vaker bij hun kind(eren) vandaan. Jonge senioren en senioren die al langer een pc thuis hebben, hebben de eerste computer relatief vaak via het werk gekocht of gekregen.
 - Senioren zeggen hun computervaardigheden vooral door zelfstudie te hebben opgedaan en in de tweede plaats met behulp van een cursus. Vrouwen en lager opgeleiden noemen vaker een cursus, en mannen en hoger opgeleiden vaker zelfstudie of werk als manier waarop zij met de computer hebben leren omgaan. Ook noemen vrouwen, oudere senioren en degenen die nog niet zo lang de computer gebruiken wat vaker de hulp van (klein)kinderen.
 - De meerderheid van de ondervraagde senioren is het ermee eens dat een kind of kleinkind niet zo geschikt is als computerhulp, omdat hun uitleg of demonstratie te snel gaat.
 - De meerderheid van de senioren die vijf jaar of korter de computer gebruikt, zegt problemen te hebben gehad met het onthouden hoe een programma of handeling in zijn werk ging.
 - De meerderheid (54%) van de ondervraagde online senioren zegt hinder in hun computergebruik te ondervinden van de Engelse taal en termen; vooral laagopgeleiden hebben hier last van.
 - Bij computerproblemen zoeken de meeste ouderen hulp bij hun (klein)kinderen; dit is vaker het geval naarmate zij lager opgeleid en ouder zijn.

Noten

- 1 Gegevens komen uit POLS'01.
- 2 Dit kwam naar voren tijdens drie afzonderlijke groepsgesprekken met docenten die les geven aan senioren. De gesprekken werden gevoerd in maart 2007.
- 3 Spearmans correlatiecoëfficiënt tussen opleidingsniveau en aantal jaren computergebruik is 0,36.
- 4 Spearmans correlatiecoëfficiënt tussen afwachende persoonlijkheid en aantal jaren computergebruik, en tussen afwachende persoonlijkheid en aantal jaren internetgebruik is in beide gevallen -0,23.
- 5 Addo Stuur is de schrijver van vele cursusboeken die speciaal op senioren zijn gericht.

Verbinding maken...

'Mijn vrouw en ik waren ongeveer twee jaar geleden met drie kleinkinderen in het Telecommuseum in Den Haag, het vroegere Postmuseum. Daar ging 'opoe' van 73 voor het eerst van haar leven achter een computer zitten en was heel enthousiast! Een paar dagen later waren wij bij onze dochter in Assen waar mijn vrouw het verhaal vertelde. Hierop zei mijn schoonzoon: "ik heb alles nieuw, in de gang staat een doos en ik sluit het wel aan". Ik protesteerde omdat ik nogal nerveus ben en allerlei problemen voorzag zoals allerlei storingen en crashes enzo maar dat mocht niet baten. Toen dat ding er éénmaal stond is het natuurlijk raar als je hem niet gebruikt en zonder ooit een les te hebben gehad doe ik steeds meer, zoals mailen, internetten, bankieren, routes printen als ik ergens heen moet en laatst oude nederlandse muziek binnenhalen en CD-s branden. Ook doe ik er mijn belastingaangifte op. Mijn vrouw heeft er verder nooit meer naar omgekeken!!

De problemen zijn inderdaad gekomen. Twee keer ermee weggeweest naar een winkel en toen begaf het moederbord het (????). Het was soms een ramp! Dan werkte dit niet, dan dat, kon geen verbinding krijgen met de server enz. tot ik er achter kwam dat als er maar drie lichtjes aan het branden waren op dat zwarte kastje, (ben de naam even kwijt) het wel beter ging. Nachten niet geslapen van dat rot ding maar nu gaat het veel beter, maar ervan overtuigd dat er nog best problemen zullen komen. Sinds kort heb ik gelukkig een heel snelle en stille computer, want als je hem eenmaal hebt wil je hem niet kwijt. Ook vandaag een nieuwe TFT monitor aangesloten die laatst bij de ALDI in de aanbieding was, heel fijn!

Ik realiseer mij dat je binnen een paar jaar volkomen achter loopt en niets meer weet, zonder computer. Ik denk dat er nieuwe analfabeten ontstaan, digibeten genaamd! Ik woon in een klein dorpje, (it Heidenskip) in Friesland en wij hebben hier niets, geen winkels, geen openbaar vervoer, maar wel vijftig veehouders, het is best wel moeilijk als er niemand is om je met PC problemen te helpen. Ik denk, dat er een groep is die tussen wal en schip geraken en steeds moeilijker zullen leven/overleven zonder computer. Ik probeer zolang mogelijk bij te blijven, maar helaas vergeet ik veel dingen en denk dan: hoe was dat ook alweer of hoe heette dat? Ook veel dingen in het Engels leveren problemen op, ik kan best wel iemand de weg wijzen of wat meepraten, maar dat Engels op de PC gaat (soms, vaak) boven mijn pet, of je weet twee of drie woorden niet'.

(man, 68 jaar)

5 Online: verschillen in gebruik en vaardigheden

5.1 De computer in huis

5.1.1 Locatie(s) van de computer

In hoofdstuk 2 hebben we gezien dat 62% van alle 50-plussers thuis een pc heeft. De ondervraagde senioren die online de enquête hebben ingevuld, hebben – niet verrassend – zo goed als allemaal een computer thuis. Wel zijn er verschillen in het aantal computers dat zij thuis hebben staan. De meerderheid van de ondervraagde senioren heeft één pc in huis staan (59%), bij 29% staan er twee computers in huis en 12% heeft er drie of meer. Leeftijd, opleiding en geslacht hangen samen met het aantal computers in huis. Hoger opgeleiden, jongere senioren en mannen hebben meer computers dan de lager opgeleiden, oudere senioren en vrouwen.

Bij de meeste senioren (twee derde) staat de computer in een studeerkamer of andere bijkamer (tabel 5.1). Bij ruim een derde van de senioren staat de computer in de woonkamer. Ook heeft 10% een computer zonder vaste plaats; dit is doorgaans een laptop. Lager opgeleide senioren kiezen vaker de woonkamer om de computer neer te zetten; de hoger opgeleide senioren kiezen eerder voor een studeerkamer of andere bijkamer (niet in tabel). Mogelijk hebben hoger opgeleiden meer inkomen, waardoor zij ruimer wonen en vaker een extra kamer hebben. Een andere mogelijke verklaring is dat hoger opgeleiden vaker een kamer voor studie en beroep inrichten, waar zij de computer plaatsen, terwijl lager opgeleiden de computer, die zij meer voor vermaak gebruiken (zie hoofdstuk 4), vanwege de gezelligheid in de woonkamer plaatsen.

Als er meer dan één computer in huis is, stijgt de kans dat er een computer in de studeerkamer of andere bijkamer te vinden is. Ook is een extra computer er vaak één zonder vaste plaats.

Tabel 5.1

Locatie van de computer(s) in huis bij (SeniorWeb-)senioren, naar aantal computers thuis, 2007 (in procenten)

	totaal	1 computer	2 computers	3 computers	≥ 4 computers
studeerkamer/bijkamer	65	56	77	84	85
woonkamer	37	36	39	44	50
geen vaste plaats	10	2	17	30	42
slaapkamer	7	5	8	13	23
anders	3	2	5	6	15

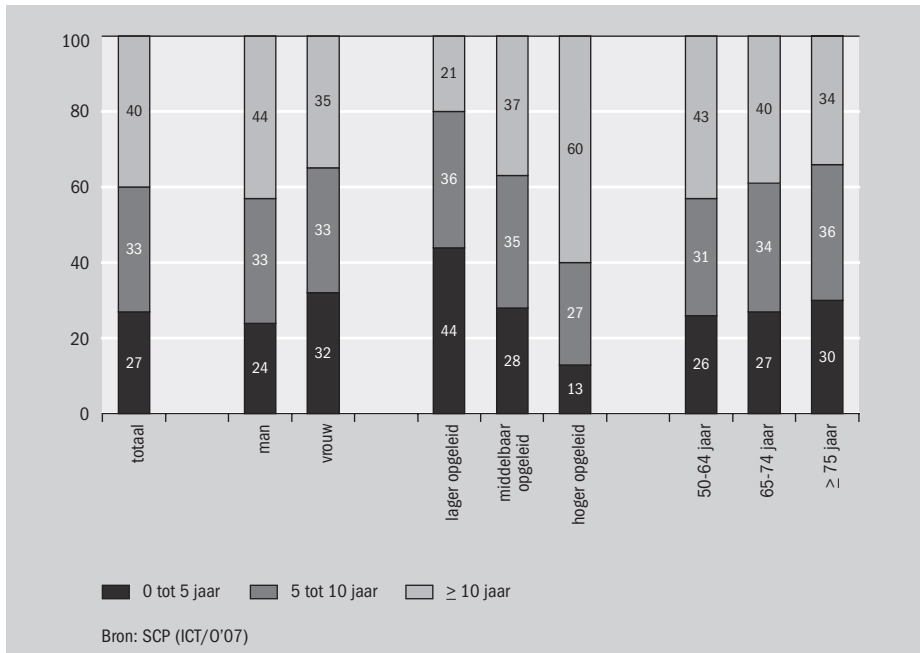
Bron: SCP (ICT/0'07)

5.1.2 Aantal jaren aanwezigheid van computer en internet

De meeste ondervraagde SeniorWeb-senioren hebben korter dan tien jaar een computer (figuur 5.1). Vooral mannen bezitten al langer een computer. Van de hoogopgeleide online senioren heeft drie op de vijf langer dan tien jaar een computer in huis. Van de laagopgeleiden heeft maar een op de vijf meer dan tien jaar een pc. Ook leeftijd maakt uit voor het aantal jaren computerbezit: hoe jonger de senior, hoe langer die een computer in huis heeft. Van de senioren die regelmatig of vaak tijdens hun loopbaan met de computer te maken gehad hebben, heeft twee derde langer dan tien jaar een computer thuis en maar 8% vijf jaar of korter. Van de senioren die helemaal niet tijdens hun loopbaan met de computer te maken hebben gehad of nooit gewerkt hebben, heeft maar een kwart langer dan tien jaar een computer thuis en 40% vijf jaar of korter.

Figuur 5.1

Aantal jaren dat er een computer in huis is bij (SeniorWeb-)senioren, naar geslacht, opleidingsniveau en leeftijdscategorie, 2007 (in procenten)



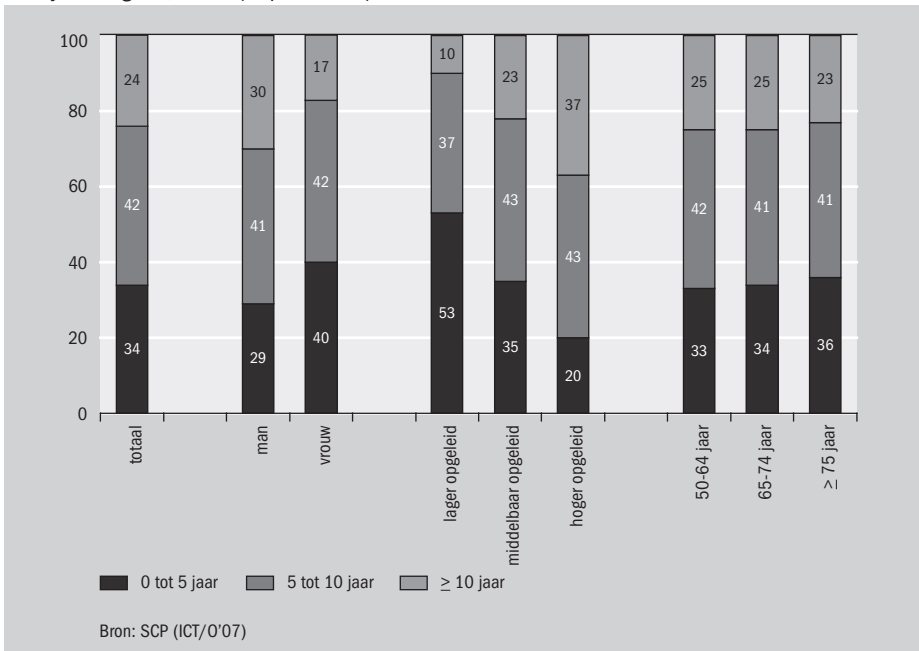
Als het gaat om internettoegang, is er nauwelijks verschil tussen de leeftijdsgroepen (figuur 5.2). In alle drie de groepen is bij ongeveer een derde internet vijf jaar of korter aanwezig. De groep senioren die langer dan tien jaar internet heeft, is een stuk kleiner dan de groep die langer dan tien jaar een computer heeft. Dat is niet zo verwonderlijk, omdat internet niet veel langer dan tien jaar beschikbaar is voor het grote publiek. De senioren die in 1997 of eerder internet thuis hadden, waren dan ook de vroege vogels. De volgende respondent heeft er thuis ook al heel wat jaren computer- en internetgebruik op zitten:

'Ik ben sinds mijn VUT in 1991 verwoed computergebruiker, tijdens mijn werkzame diensttijd was ik programmeur/systemeanalist. (...) In 1995 heb ik voor het eerst enthousiast kennigemaakt met internet, toen nog met een analogo modem met 16Kb/sec, later, in 2001, ben ik overgegaan op ADSL nu met 3Mb/sec' (man, 74 jaar).

Het verschil in opleidingsniveau is, net als bij het computerbezit, groot: slechts 10% van de laagopgeleiden heeft langer dan tien jaar internet, terwijl dat bij de hoogopgeleiden wel 37% is. De meerderheid van de laagopgeleiden heeft pas vijf jaar of korter een internetaansluiting. Ook het verschil tussen mannen en vrouwen blijft bestaan, vrouwen hebben korter internet thuis dan mannen.

Figuur 5.2

Aantal jaren dat er internet thuis is bij (SeniorWeb-)senioren, naar geslacht, opleidingsniveau en leeftijdscategorie, 2007 (in procenten)



5.2 Gebruik van de computer en internet

5.2.1 Frequentie van gebruik

De meeste ondervraagde SeniorWeb-gebruikers zitten dagelijks achter de computer.¹ Naarmate de opleiding lager is en de leeftijd hoger, maken de senioren iets minder frequent gebruik van de computer. Een duidelijker beeld ontstaat als we het gebruik van de computer en internet uitdrukken in uren per week; immers, 'dagelijks' kan verschillende dingen betekenen: elke dag even snel de mail checken of elke dag uren achtereen online zijn.

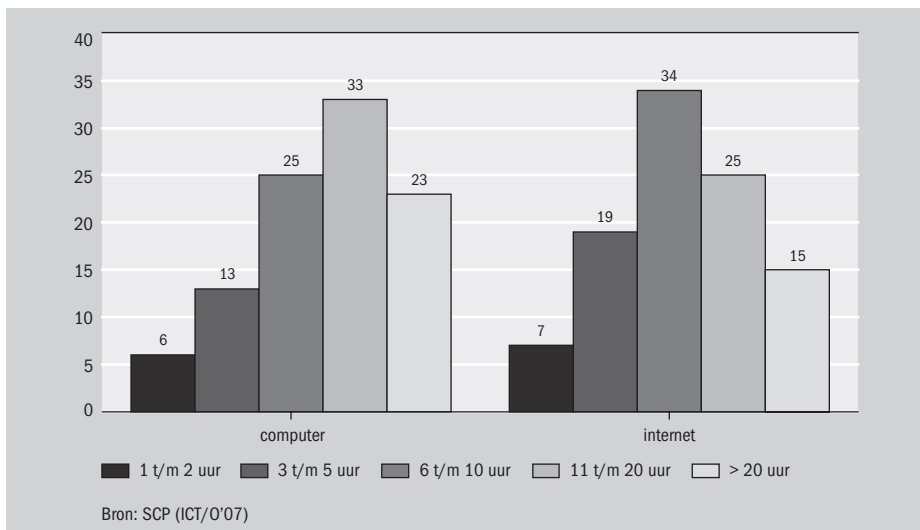
De ondervraagde senioren geven aan dat ze de computer iets langer gebruiken dan internet (figuur 5.3). Het verschil is niet erg groot, wat duidt op de inmiddels sterke verwevenheid van computer- en internetgebruik. Door de opkomst van breedband is de computer tegenwoordig vaak standaard online wanneer hij aangezet wordt. 44% van de senioren gebruikt de computer 10 uur of korter per week. Bijna een kwart van de senioren gebruikt de computer meer dan 20 uur per week. Het gaat hier overigens om senioren die bijna allemaal (96%) de computer overwegend privé gebruiken en niet voor werk. Een vrouw legt uit hoe ze soms letterlijk de tijd vergeet als ze eenmaal achter de computer zit:

‘Soms schiet het huishouden er wel bij in. Dan denk ik: even de bedden opmaken. Als ik dan langs de computerkamer loop, dan ga ik toch nog even mailen en dan ga ik er zo in op dat ik helemaal vergeten was dat ik de bedden ging opmaken. Ja, ik moet wel oppassen, want ik zou er nog verslaafd aan kunnen raken’ (vrouw, 68 jaar).

Wederom zijn het de mannen, hoger opgeleiden en jongere senioren die de computer wat langer per week gebruiken (niet in figuur). Het gaat daarbij echter niet om grote verschillen.²

Figuur 5.3

Aantal uren per week dat (SeniorWeb-)senioren de computer en internet gebruiken, 2007 (in procenten)



5.2.2 Inhoudelijk gebruik

De drie activiteiten die de ondervraagde senioren het meest verrichten op de computer zijn e-mailen, informatie zoeken en tekstverwerken (tabel 5.2). Ook doet de meerderheid van de respondenten aan internetbankieren en het opzoeken

van vervoersinformatie zoals treintijden of routebeschrijvingen. Dit zijn allemaal activiteiten die op praktisch nut gericht zijn. Activiteiten die meer op vermaak gericht zijn, zoals spelletjes doen, muziek downloaden, maar ook chatten (via MSN) worden door een veel kleinere groep beoefend. Deze vormen van entertainment en communicatie passen veel meer bij tieners: bij hen staan MSN'en, gamen en muziek downloaden bovenaan het lijstje van activiteiten op de computer en/of internet (Duimel en De Haan 2007). Gebruiken tieners internet ook wel als virtuele hangplek, senioren zijn op de computer meer op een bepaald doel gericht. Meestal gaat het om een combinatie van diverse activiteiten:

'Ik bridge met mijzelf met een cd-rom en ik zoek wel eens wat op op internet, en heb ook nog een digitale camera, maar kan daar nog niet goed mee overweg. Downloaden etc. snap ik niet veel van. Maar e-mail vind ik heerlijk. Oh ja, en ik doe mijn bankzaken nu ook per pc, ook erg gemakkelijk' (vrouw, 76 jaar).

Mannen houden zich meer bezig met de verschillende computer- en internetactiviteiten dan vrouwen. Daarop zijn twee uitzonderingen: MSN'en en spelletjes doen. Een verklaring voor het grotere MSN-gebruik van vrouwen kan zijn dat vrouwen meer op communicatie gericht zijn. Amerikaans onderzoek concludeerde in lijn daarmee dat vrouwen internet vooral waarderen voor het verrijken van hun relaties, en mannen voor de veelheid aan ervaringen die het biedt (Fallows 2005). Ook docenten van senioren cursussen geven aan dat vrouwen vooral geïnteresseerd zijn in de communicatiemogelijkheden en mannen meer in diverser praktisch gebruik. Het gevonden verschil bij het spelletjes doen strookt met de redenen die vrouwen opgaven om aan het gebruik van de computer te beginnen (hoofdstuk 4). Toen scoorde spelletjes spelen hoog bij de vrouwen. De activiteiten die mannen vooral meer verrichten, zijn onder andere software downloaden en tekstverwerken. Maar ook transacties als internetbankieren, de belastingaangifte elektronisch invullen en zaken bij de gemeente aanvragen, zoals uittreksels, vergunningen of kadasterinformatie, worden veel meer door mannen gedaan dan door vrouwen. Dergelijke regelzaken voeren mannen offline doorgaans ook vaker uit dan vrouwen; het online gedrag is als het ware een afspiegeling van de traditionele rolverdeling bij de offline activiteiten.

Zoals vrouwen meer MSN'en en spelletjes doen dan mannen, doen lager opgeleiden dat ook meer dan hoger opgeleiden. Lager opgeleiden zijn meer op communicatie en entertainment gericht en hoger opgeleiden gebruiken internet meer voor informatie en transacties (vgl. Shah et al. 2001; Bonfadelli 2002). Deze verdeling komt ook voor bij tieners: vmbo'ers gamen bijvoorbeeld vaker, en zoeken minder vaak praktische informatie of gegevens voor een werkstuk op dan havo- en vwo-leerlingen (vgl. Duimel en De Haan 2007). Vooral bij transacties is het verschil tussen de laag- en hoogopgeleiden erg groot. Hoogopgeleiden gebruiken internet bijna drie keer zo vaak als laagopgeleiden voor de belastingaangifte of afname van gemeentediensten. Ook online winkelen,

reserveringen maken of diensten gebruiken in de reisbranche, zoals een vakantie boeken, doen laagopgeleiden in veel mindere mate dan hoogopgeleiden.

Tabel 5.2

Computer- en internetactiviteiten van (SeniorWeb-)senioren, naar geslacht en opleidingsniveau, 2007 (in procenten)

	totaal	man	vrouw	lager opgeleid	middelbaar opgeleid	hoger opgeleid
e-mailen	96	96	96	92	97	99
informatie zoeken	89	89	89	79	89	95
tekstverwerken (bv. Word)	78	83	72	59	80	91
internetbankieren	77	81	71	66	77	84
vervoersinformatie opzoeken	66	64	69	48	66	78
gewoon wat surfen	60	59	62	64	62	55
foto's bewerken/online zetten/afdrukken	60	64	54	54	60	65
spelletjes doen	55	47	67	59	55	52
kranten/bladen lezen of downloaden	53	54	51	45	52	60
belastingaangifte doen	51	60	37	29	51	66
software downloaden	48	56	36	37	47	58
diensten reisbranche afnemen (bv. reis boeken)	40	42	36	24	40	51
elektronisch winkelen	37	40	34	27	37	47
rekenprogramma gebruiken (bv. Excel)	35	42	25	21	35	47
online reserveringen doen	29	29	30	15	29	40
radio luisteren/tv-kijken	27	28	25	25	26	30
muziek downloaden	25	28	20	26	27	21
MSN'en (specifieke chatvorm)	25	20	32	30	26	19
gemeente aanvragen (bv. vergunning, kadaster)	24	28	18	13	25	31
telefoneren via internet	20	21	18	15	20	25

Bron: SCP (ICT/O'07)

Hoe ouder de senior, hoe minder activiteiten die uitvoert op de computer en internet. Transacties als online reserveren of een reis boeken, worden doorgaans minder vaak verricht door de oudere senioren. Internetbankieren doen oudere senioren ook een stuk minder dan de jonge senioren. Sowieso staan ouderen vaak nog huiverig tegenover bankieren of aankopen doen via het internet en het daarvoor afgeven van persoonlijke gegevens. Bij de populairste handelingen (e-mailen en informatie zoeken) is er echter weinig verschil tussen de leeftijdsgroepen. Wel gebruiken de oudere senioren de computer wat gericht voor enkele functionele handelingen (e-mailen, informatie zoeken, tekstverwerken), terwijl de jongere senioren de computer gebruiken voor een groter scala aan handelingen (o.a. gewoon wat surfen, reserve-

ringen doen, downloaden). Een vrouw vertelt overeenkomstig hoe zij zich voornamelijk op een paar activiteiten richt:

‘Ik gebruikte de computer in het begin vooral om te tekenen, hoewel ik de pc had aangeschaft om te internetten. Van het internetten is minder terecht gekomen en ik heb vrij veel getekend. Maar het tekenen is een aflopende zaak geworden en ik spider (spelletje) nu meer. Verder onderhoud ik e-mail-contacten, voor zover mijn kennissen dat willen en/of kunnen. Ik ben bang om te chatten. Ik blijf liever onzichtbaar.’ (vrouw, 79 jaar).

Hoe meer jaren iemand de computer gebruikt, hoe meer hij of zij de computer en internet voor diverse handelingen gebruikt. Bij de meest gebruikte mogelijkheden, e-mailen en informatie zoeken, is het verschil niet heel groot, maar bij de wat moeilijker aangelegenheden, zoals software downloaden, maar ook e-winkelen of reserveringen maken via internet, is er een groot verschil tussen de senioren die nog maar kort de computer gebruiken en degenen die dat al langer doen. Ook de belastingaangifte wordt veel vaker elektronisch gedaan naarmate de senior langer gebruikmaakt van de computer. De ouderen die de computer nog niet zo lang gebruiken, lijken hier nog aan te moeten wennen. De enige activiteit die zich aan deze trend onttrekt, is het spelletjes spelen. Dit doen senioren die pas kort de computer gebruiken iets meer dan de senioren die de computer langer dan vijf of tien jaar gebruiken.

We wilden weten wat de relevantie is van de factoren leeftijd, geslacht, opleiding en computerervaring voor het aantal activiteiten dat senioren uitvoeren. Ook zochten we naar de onderlinge samenhang van deze factoren. Daartoe hebben we een regressieanalyse uitgevoerd. Hiermee kunnen we tevens overlap tussen bijvoorbeeld opleidingsniveau en aantal jaren computerervaring opsporen. We hebben het aantal activiteiten dat uitgevoerd kan worden opgeteld en zo een schaal gemaakt met een mogelijk te behalen score tussen 0 en 20.

De ondervraagde senioren voeren gemiddeld tien activiteiten uit van de genoemde twintig in tabel 5.3. Er zijn echter verschillen tussen mannen en vrouwen, in opleidingsniveau, leeftijd en aantal jaren computerervaring. De cijfers in tabel 5.4 staan voor de toename van het aantal activiteiten als de groep met een eenheid toeneemt, bijvoorbeeld een leeftijdsgroep of opleidingsniveau. In model 1 staat het cijfer -0,8. Het is een negatief getal, dat betekent dat het aantal activiteiten afneemt als de leeftijd stijgt: de 75-plussers voeren gemiddeld 0,8 activiteiten minder uit dan de 65-74-jarigen, die op hun beurt weer 0,8 activiteiten minder uitvoeren dan de 50-64-jarigen.

In model 2 is geslacht toegevoegd; hier moet 1,1 opgevat worden als het verschil in activiteiten tussen mannen en vrouwen. Mannen houden zich, bij gelijk blijvende leeftijd, gemiddeld met 1,1 meer activiteiten bezig op de computer en internet dan vrouwen. In model 3 blijkt dat naarmate het opleidingsniveau stijgt van laag naar middelbaar en hoger, dit steeds 1,5 extra computeractiviteiten betekent. Na toevoeging van opleiding zakt het aantal activiteiten bij geslacht van 1,1 in model 2 naar

1 in model 3. Dat betekent dat een klein gedeelte van het verschil tussen mannen en vrouwen toegeschreven kan worden aan opleiding, te verklaren doordat mannen vaker hoger opgeleid zijn. De gemiddelde aantallen activiteiten bij geslacht, opleiding en leeftijd komen tot slot echter alle een stuk lager uit wanneer rekening gehouden wordt met het aantal jaren computergebruik (model 4). De diversiteit van het computergebruik heeft dus in hoge mate te maken met het aantal jaren dat iemand de computer gebruikt. Vooral het verband met opleiding blijkt te komen door het aantal jaren computergebruik; zo zijn de laagopgeleiden zijn ook vaak degenen die de computer het kortst gebruiken. Ook daalt het aantal vaardigheden dat in verband staat met het verschil in geslacht van 1 naar 0,7. Een gedeelte hiervan wordt dus wegverklaard door het feit dat mannen de computer meer jaren gebruiken dan vrouwen.

Tabel 5.3

Computer- en internetactiviteiten van (SeniorWeb-)senioren, naar leeftijdscategorie en jaren computergebruik, 2007 (in procenten)

	50-64			65-74		≥ 75		0 tot 5 jr gebruik	5 tot 10 jr gebruik	≥ 10 jr gebruik
	totaal	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar				
e-mailen	96	97	97	95	92	97	99			
informatie zoeken	89	89	90	86	82	86	94			
tekstverwerken (bv. Word)	78	80	78	75	57	76	92			
internetbankieren	77	81	76	66	59	76	88			
vervoersinformatie opzoeken	66	64	68	63	56	63	74			
gewoon wat surfen	60	67	57	47	60	61	60			
foto's bewerken/online zetten/afdrukken	60	63	61	49	46	58	69			
spelletjes doen	55	56	57	49	59	56	53			
kranten/bladen lezen of downloaden	53	56	51	50	44	49	60			
belastingaangifte doen	51	50	52	51	25	49	66			
software downloaden	48	50	48	43	32	46	59			
diensten reisbranche afnemen (bv. reis boeken)	40	42	41	29	23	37	50			
elektronisch winkelen	37	42	35	30	24	33	48			
rekenprogramma gebruiken (bv. Excel)	35	41	32	25	14	25	53			
online reserveringen doen	29	35	29	15	16	25	40			
radio luisteren/tv-kijken	27	30	26	21	21	26	31			
muziek downloaden	25	31	22	14	21	25	27			
MSN'en (specifieke chatvorm)	25	30	22	17	26	25	24			
gemeente aanvragen (bv. vergunning, kadaster)	24	25	24	23	13	20	33			
telefoneren via internet	20	21	20	17	13	19	25			

Bron: SCP (ICT/0'07)

Tabel 5.4

Regressieanalyse van de diversiteit van het computergebruik van SeniorWeb-senioren, naar leeftijdscategorie, geslacht, opleidingsniveau en jaren computergebruik, 2007 (in ongestandaardiseerde bèta's)

	model 1	model 2	model 3	model 4
leeftijdscategorie	-0,8	-1,0	-1,1	-0,9
geslacht		1,1	1,0	0,7
opleidingsniveau			1,5	0,9
aantal jaren computergebruik				1,4

Bron: SCP (ICT/O'07)

5.3 Vaardigheden

De twee activiteiten waar ouderen de computer het meest voor gebruiken, e-mailen en informatie zoeken op internet (zie § 5.2), zijn tevens de vaardigheden die ouderen het meest onder de knie hebben. De overgrote meerderheid van de senioren kan een e-mail met bijlage sturen en weet succesvol een zoekmachine te gebruiken (tabel 5.5). Het verschil tussen mannen en vrouwen is hierin niet heel erg groot.

Tabel 5.5

Computer- en internetvaardigheden van (SeniorWeb-)senioren, naar geslacht en opleidingsniveau, 2007 (in procenten)

	totaal	man	vrouw	lager opgeleid	middelbaar opgeleid	hoger opgeleid
een e-mail sturen met bijgevoegde documenten	89	90	86	80	89	94
een zoekmachine gebruiken om informatie te vinden	87	89	85	79	87	94
een map of folder kopiëren of verplaatsen	76	80	70	65	76	84
het kopiëren of plakken van informatie in een document	70	73	65	55	69	82
het installeren van nieuwe apparatuur zoals een printer of modem	66	78	50	54	66	76
mappen of bestanden comprimeren bv. met WinZip	34	38	27	22	33	45
eenvoudige formules gebruiken in een spreadsheet	32	40	19	13	31	47
berichten achterlaten in chatroom, nieuwsgroep of op discussieforum	11	10	11	8	9	15
mappen delen met anderen om muziek, films e.d. uit te wisselen	10	11	7	9	9	11
eigen website maken/weblog bijhouden	10	11	9	8	9	14

Bron: SCP (ICT/O'07)

Naarmate de vaardigheden moeilijker en minder vaak uitgevoerd worden, wordt het verschil tussen mannen en vrouwen echter groter. Dit is ook het geval bij de 35-55-jarigen (Duimel en De Haan 2007) en lijkt dus niet leeftijdsgebonden. Voorbeelden van dergelijke vaardigheden zijn het installeren van nieuwe apparatuur zoals een printer of modem, formules gebruiken in bijvoorbeeld Excel en bestanden comprimeren met WinZip.

Er is een duidelijke relatie tussen het beheersen van vaardigheden en het opleidingsniveau. Hoe hoger dit niveau, hoe meer vaardigheden de ondervraagde senioren onder de knie hebben. Het verschil is vooral groot bij het vermogen om met formules te werken in een spreadsheet, en ook bestanden of mappen comprimeren kunnen hoogopgeleiden veel vaker dan laagopgeleiden. De praktische vaardigheden die nodig zijn om een bijlage te sturen per e-mail en informatie te vinden, beheerst echter ruim driekwart van de laagopgeleiden.

Hoe ouder de senioren zijn, hoe minder zij de verschillende vaardigheden beheersen (tabel 5.6). De kleinste verschillen doen zich voor bij het kunnen e-mailen met bijlagen en een zoekmachine gebruiken. De verschillen in de beheersing van de vaardigheden nemen geleidelijk af per leeftijdsgroep.

Tabel 5.6

Computer- en internetvaardigheden van (SeniorWeb-)senioren, naar leeftijdscategorie en jaren computergebruik, 2007 (in procenten)

	totaal	50-64 jr	65-75 jr	≥ 75 jr	0 tot 5 jr gebruik	5 tot 10 jr gebruik	≥ 10 jr gebruik
een e-mail sturen met bijgevoegde documenten	89	91	88	83	76	90	95
een zoekmachine gebruiken om informatie te vinden	87	88	87	87	76	87	94
een map of folder kopiëren of verplaatsen	76	80	75	68	59	74	87
het kopiëren of plakken van informatie in een document	70	74	69	59	46	66	85
het installeren van nieuwe apparatuur zoals een printer of modem	66	69	66	61	42	66	81
mappen of bestanden comprimeren bv. met WinZip	34	38	33	24	17	27	48
eenvoudige formules gebruiken in een spreadsheet	32	35	31	25	9	20	53
berichten achterlaten in chatroom, nieuwsgroep of op discussieforum	11	16	7	5	5	8	15
mappen delen met anderen om muziek, films e.d. uit te wisselen	10	13	7	5	6	7	14
eigen website maken/weblog bijhouden	10	14	8	5	3	7	16

Bron: SCP (ICT/O'07)

Het aantal jaren computergebruik lijkt het meest van belang te zijn voor het al dan niet beheersen van de computer- en internetvaardigheden. Dat is natuurlijk niet zo vreemd, want naarmate iemand langer de computer gebruikt, doet hij of zij steeds meer ervaring op. Dat dit geleidelijk en stapsgewijs gaat, laat ook de uitspraak van een man zien:

‘Ik ben begonnen met eerst briefjes, zonder enige type-ervaring al lastig genoeg. Later invoegen van figuurtjes en een en ander in Excel, toen pas internet’
(man, 73 jaar).

Maar ook heeft het beheersen van vaardigheden te maken met wat iemand gewend is. Zo laat de uitspraak van een vrouw zien dat zij weliswaar langer dan tien jaar de computer gebruikt, maar door gewenning moeite heeft met bepaalde vaardigheden in nieuwe programma’s:

‘In 1994 heb ik een cursus WP 5.1 gevolgd omdat ik ook wilde computeren, net als mijn kinderen. (...) Opgeklommen naar WP 9. Ruim acht jaar mee gewerkt, toen moest ik helaas over naar Word omdat er van alles verstuurd moest worden en haast niemand had WP. Vaak snap ik Word nog niet!!!! Geef mij maar WP’
(vrouw, 66 jaar).

Ook hier hebben we, net als in paragraaf 5.2, gekeken naar het verband tussen enerzijds geslacht, opleiding, leeftijd en het aantal jaren computergebruik en anderzijds het aantal vaardigheden waar de senioren over beschikken. Er zijn tien vaardigheden, waardoor de score op de schaal van vaardigheden tussen de 0 en 10 ligt. Het gemiddelde aantal vaardigheden waarover de ondervraagde senioren beschikken is 4,8. In model 1 in tabel 5.7 is te zien dat een leeftijdsgroep omhoog, een afname van 0,5 vaardigheden betekent. Het verschil tussen mannen en vrouwen blijkt wat groter te zijn: mannen beschikken gemiddeld over 1 vaardigheid meer dan vrouwen (model 2).

Tabel 5.7

Regressie van computervaardigheden van (SeniorWeb-)senioren, naar leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en jaren computergebruik, 2007 (in ongestandaardiseerde bèta’s)

	model 1	model 2	Model 3	model 4
leeftijd	-0,5	-0,6	-0,7	-0,5
geslacht		1,0	1,0	0,7
opleiding			0,9	0,5
aantal jaren computergebruik				1,0

Bron: SCP (ICT/0’07)

Ook opleiding maakt uit: de middelbaar opgeleiden beschikken gemiddeld over 0,9 vaardigheden meer dan de laagopgeleiden en de hoogopgeleiden op hun beurt weer over 0,9 vaardigheden meer dan de middelbaar opgeleiden. In model 4 blijkt wederom hoe belangrijk het aantal jaren computergebruik is. Het aantal jaren computerervaring verklaart vooral veel van het eerdere verband tussen opleidingsniveau en het aantal vaardigheden. Dat dit verband eerder sterker was (0,9 i.p.v. 0,5), betekent dus dat het vooral de hoogopgeleiden zijn die de computer langer gebruiken.

Het is een feit dat het aantal jaren computergebruik van groter belang is voor het bezit van computervaardigheden dan onder andere leeftijd of opleiding. Dit werd onder andere geïllustreerd door de vrouw in hoofdstuk 4, die door zelfstudie inmiddels weer wist dan haar kinderen. Het is logisch dat mensen meer leren en weten over de computer en internet naar gelang ze er meer tijd en energie in stoppen. Er lijkt echter een algemene consensus te zijn dat ouderen vanzelfsprekend minder vaardig zijn naarmate ze ouder zijn. Dat blijkt ook uit de uitspraak waarin een vrouw haar situatie verwoordt en waar tevens uit blijkt dat veel ervaring iemand tot een echte kenner kan maken:

‘Onze eerste “computer” was een Philips 2000, daarna een Atari en toen de pc’s. Altijd alles zelf onderhouden en nu mijn man er niet meer is, doe ik alles alleen. Niet lachen, maar ik ben met mijn 72 jaar de vraagbaak in de familie bij computerproblemen. Negen van de tien keer vind ik ook nog de oplossing. U ziet: de oudjes doen het nog best’ (vrouw, 72 jaar).

5.3.1 Oud geleerd is oud gedaan

Vaardigheden kunnen altijd uitgebreid of verbeterd worden. Sommige mensen vinden dat niet nodig, zoals deze vrouw:

‘Ik beheers wat ik met het ding wil doen en dat is mij voldoende’ (vrouw, 79 jaar).

Maar anderen zouden de computer het liefst van A tot Z willen doorgronden:

‘Ik ben leergierig en probeer het uit. (...) Als de boel blokkeert ben ik in alle staten. Ik zou dat ook willen kunnen beheersen’ (vrouw, 71 jaar).

Vier van de vijf ondervraagde senioren zouden nog meer computer- en/of internetvaardigheden willen opdoen (figuur 5.4). Het grootste gedeelte wil dat via een cursus die specifiek op senioren gericht is, wat misschien niet verwonderlijk is, aangezien de meeste ondervraagde senioren lid zijn van SeniorWeb, dat dergelijke cursussen organiseert. Een algemene cursus is een stuk minder populair. Een cursus is eveneens geschikt als iemand de algemene basisvaardigheden inmiddels beheerst en zich verder in een bepaald onderdeel wil verdiepen, zoals voor deze man het geval is:

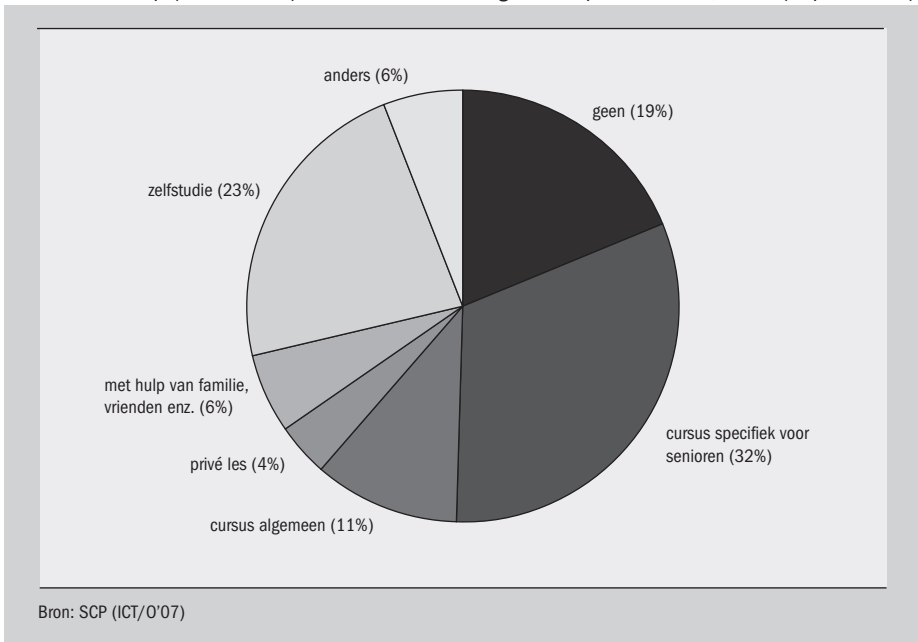
'Ik loop met plannen om een cursus fotobewerken te gaan volgen, dit loopt bij mij nog niet zo vlot' (man, 70 jaar).

Bijna een kwart wil door middel van zelfstudie de vaardigheden verder uitbreiden. De hulp van anderen, zoals familieleden of vrienden, vindt maar een klein gedeelte van de senioren de geschikteste manier om meer te leren over de computer en internet.

Verschillen die niet in figuur 5.4 staan, zijn die tussen mannen en vrouwen en tussen senioren van verschillend opleidingsniveau. Vrouwen willen vaker nieuwe vaardigheden opdoen via een specifieke seniorencursus en mannen kiezen vaker voor zelfstudie. Dit komt overeen met hoe ze tot nu toe hun vaardigheden hebben opgedaan (zie hoofdstuk 4). De reeds gevolgde weg wordt dus gezien als de beste weg voor de toekomst. Hetzelfde geldt bij opleidingsniveau: zegt van de lager opgeleiden 38% meer te willen leren met behulp van een seniorencursus, in de hoogst opgeleide groep is dat maar 22%. Deze groep kiest vaker voor zelfstudie.

Figuur 5.4

Manieren waarop (SeniorWeb-)senioren meer vaardigheden op willen doen, 2007 (in procenten)



5.4 De baten van internet

Internet heeft vele voordelen. De activiteiten in tabel 5.2 zijn daar voorbeelden van: je kunt er een oneindige stroom van informatie vinden en contact met de rest van de wereld is in enkele seconden gelegd. Om van deze voordelen gebruik te kunnen

maken, moet iemand over bepaalde basisvaardigheden beschikken. Vaardigheden om de computer en de programma's te bedienen, waardoor men bijvoorbeeld kan mailen of tekstverwerken, worden ook wel instrumentele vaardigheden genoemd (tabel 5.5). Er zijn daarnaast onder andere strategische vaardigheden te onderscheiden (Steyaert 2000). Die houden in dat men de mogelijkheden van computer en/of internet zodanig aanwendt dat men daar zijn voordeel mee doet. Een voorbeeld is dat men door het gebruik en toepassen van de verkregen informatie een betere beslissing kan nemen. Van welke voordelen zeggen senioren te genieten dankzij hun internetgebruik?

Een grote meerderheid van de senioren zegt door internet minder afhankelijk te zijn van anderen voor het verkrijgen van informatie of afnemen van diensten (tabel 5.8). De helft van de senioren zegt door hun internetgebruik betere keuzes te maken. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het doen van aankopen of het nemen van een beslissing. Bijna de helft van de senioren zegt door internet het gevoel te hebben dat ze bij de maatschappij horen. Tijd uitsparen zegt 29% van de senioren te doen door hun internetgebruik. Daarbij valt te denken aan internetbankieren, dat de gang naar de bank of brievenbus overbodig maakt. Ook winkelen op internet kan tijd uitsparen, omdat je er de deur niet voor uit hoeft. Ook zijn er sociale voordelen van internet; zo zeggen senioren minder eenzaam te zijn door internet en bijna een kwart zegt door internet daadwerkelijk meer sociale contacten te hebben. Dit kan betekenen dat ze meer contact hebben met de kinderen of kleinkinderen, maar het kan ook betekenen dat ze nieuwe contacten via internet hebben opgedaan. In de volgende paragraaf bekijken we hoeveel senioren nieuwe mensen hebben leren kennen door internet en of zij deze personen ook in het echt ontmoet hebben. Bijna een op de vijf senioren zegt tot slot geld uit te sparen door internet, waaronder deze man:

'Dit jaar meerdere overnachtingadressen via internet geboekt voor mijn vakantie en ook nog aanmerkelijk voordeliger' (man, 69 jaar).

Van de zeven voordelen zijn er drie waarvan vooral de mannen zeggen te profiteren (tabel 5.8). Mannen zeggen vaker een betere keuze te maken en geld en tijd uit te sparen door internet. Dit zijn vooral praktische voordelen. Vrouwen zeggen meer sociale voordelen te ondervinden: minder eenzaam zijn en meer sociale contacten hebben. Al eerder bleek dat vrouwen meer op communicatie gericht zijn dan mannen, bij de bevinding dat vrouwen meer MSN'en. Dit gegeven kan ook hier een rol spelen. Ook zeggen vrouwen vaker het gevoel te hebben erbij te horen doordat ze internet gebruiken.

Hoe hoger opgeleid de senioren, hoe meer zij zeggen praktische voordelen uit hun internetgebruik te halen. Dit verschil is vooral groot bij tijd en geld uitsparen. De lager opgeleiden zeggen juist vaker sociale voordelen te ondervinden door hun internetgebruik en het gevoel te hebben meer bij de maatschappij te horen.

Tabel 5.8

Voordelen die (SeniorWeb-)senioren zeggen te hebben van hun internetgebruik, naar geslacht en opleidingsniveau, 2007 (in procenten)

	totaal	man	vrouw	lager opgeleid	middelbaar opgeleid	hoger opgeleid
minder afhankelijk van anderen voor informatie of diensten	83	83	82	82	83	83
betere keuzes maken	50	55	43	42	51	56
gevoel erbij te horen in de maatschappij	46	43	50	49	46	44
minder eenzaam	31	27	36	34	32	27
tijd uitsparen	29	33	24	19	29	39
meer sociale contacten	23	22	25	23	24	21
geld uitsparen	18	20	14	13	17	22

Bron: SCP (ICT/0'07)

Ook leeftijd is van invloed op de voordelen die senioren hebben van hun internetgebruik. Naarmate de leeftijd daalt, zeggen meer senioren praktische voordelen van hun internetgebruik te ondervinden; de oudere senioren zeggen, net als vrouwen en lager opgeleiden, vaker dat ze door hun internetgebruik het gevoel hebben bij de maatschappij te horen, minder eenzaam zijn en meer sociale contacten hebben (tabel 5.9).

Tabel 5.9

Voordelen die (SeniorWeb-)senioren zeggen te hebben van hun internetgebruik, naar leeftijdscategorie en aantal jaren internetgebruik (in procenten)

	totaal	50-64 jr	65-74 jr	≥ 75 jr	0 tot 5 jr gebruik	5 tot 10 jr gebruik	≥ 10 jr gebruik
minder afhankelijk van anderen voor informatie of diensten	83	83	83	82	80	84	85
betere keuzes maken	50	58	46	36	40	54	61
gevoel erbij te horen in de maatschappij	46	43	47	51	45	47	46
minder eenzaam	31	28	31	38	29	31	32
tijd uitsparen	29	33	27	24	23	32	37
meer sociale contacten	23	20	24	27	20	24	26
geld uitsparen	18	21	16	12	13	18	25

Bron: SCP (ICT/0'07)

Verder genieten senioren meer voordelen naarmate ze langer gebruikmaken van internet, uitgezonderd het gevoel erbij te horen in de maatschappij en het minder

eenzaam zijn. Geld uitsparen doen vooral de senioren die al langer dan tien jaar internetten. Dit geldt ook voor tijd uitsparen en betere keuzes maken.

Het is opvallend dat de praktische redenen vaker genoemd worden door mannen, hoogopgeleiden en jonge ouderen, en de gevoels- en sociale redenen meer door vrouwen, laagopgeleiden en oudere senioren. Het roept de vraag op in hoeverre vrouwen, laagopgeleiden en oudere senioren overlappen, en welk van deze achtergrondkenmerken het meest relevant is voor het hebben van de voordelen. Nadere analyse van de voordelen 'zich minder eenzaam voelen' en 'het gevoel erbij te horen' door internet, leert dat leeftijd de belangrijkste bepalende factor is. Vooral de oudere senioren zijn minder eenzaam door internet en hebben het gevoel meer bij de maatschappij te horen. In de tweede plaats maakt geslacht uit. Als rekening gehouden wordt met leeftijd en geslacht, blijkt er voor het verminderen van eenzaamheid nog steeds een verband met opleidingsniveau te zijn; dat verband is echter zwak.³

Het al dan niet genieten van de praktische voordelen gaat daarnaast samen met het beschikken over meer instrumentele vaardigheden (tabel 5.6). De senioren die zeggen een betere keuze te maken door internet, beschikken gemiddeld over 1,1 vaardigheden meer dan de senioren die dit niet zeggen te doen. Degenen die zeggen tijd en geld uit te sparen, beschikken gemiddeld over 0,9 vaardigheden meer. Het aantal activiteiten dat iemand op de computer uitvoert, is nog belangrijker: naarmate iemand de computer diverser gebruikt, maakt hij of zij vaker een betere keuze door internet, of spaart tijd en geld uit.⁴ Diversiteit van computergebruik en het vaardig zijn in computergebruik gaat echter veelal samen en is tot op zekere hoogte zelfs vergelijkbaar. Als iemand software downloadt of telefoneert via internet, dan zal die de vaardigheid daartoe moeten hebben om de activiteit succesvol uit te voeren.

5.4.1 Nieuwe mensen leren kennen

28% van de SeniorWeb-senioren zegt nieuwe mensen via internet te hebben leren kennen. Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau maken daarbij niet uit. Wel is van belang hoe lang iemand internet gebruikt: hoe meer jaren iemand online is, hoe groter de kans dat hij of zij nieuwe kennissen heeft opgedaan. Daarnaast maakt het uit of iemand een partner heeft: mensen zonder partner hebben iets vaker via internet nieuwe mensen leren kennen. Sociale contacten opdoen door internet wordt steeds normaler. Via chatten, op forums, en ook op speciale *social networking* websites kunnen mensen nieuwe vrienden maken. Maar ook via specifieke interesses of hobby's komen ouderen nieuwe mensen tegen:

'Via mijn hobby, genealogie, heb ik nieuwe mensen leren kennen in Australië en Canada' (man, 82 jaar).

Langs de digitale weg nieuwe vrienden maken heeft het imago meer iets voor jongeren te zijn dan voor ouderen. We maken ter vergelijking even een uitstapje naar de tieners. Van de 13-18-jarigen heeft de helft nieuwe vrienden gemaakt via internet en van hen heeft ruim driekwart een of meerdere van deze personen ook in het echt ontmoet

(Duimel en De Haan 2007). Bij de senioren heeft ruim een kwart nieuwe mensen leren kennen via internet en van deze senioren heeft ruim driekwart een of meerdere van deze mensen vervolgens in het echt ontmoet. Ook hier maken geslacht, leeftijd en opleidingsniveau overigens niets uit; wel is van belang hoe lang iemand al internet gebruikt. Tieners maken dus meer gebruik van internet om vrienden te maken, maar ook een kwart van de senioren heeft deze nieuwe manier al gevonden om het sociale netwerk uit te breiden. De senioren die nieuwe kennissen in het echt ontmoet hebben, zijn mensen die veel sociaal profijt van internet hebben. Waar 31% van alle ondervraagde senioren stelt dat ze zonder internet eenzamer zou zijn, zegt van de groep die via internet nieuwe mensen heeft leren kennen 46% dat dit het geval zou zijn. In tien jaar oud onderzoek naar senioren en internet worden al de sociale baten genoemd: internet kan de eenzaamheid reduceren van ouderen die alleen wonen of compensatie bieden voor de afgenomen sociale contacten na pensionering (Gilligan et al. 1998). Een vrouw die in mobiliteit achteruitgaat, vertelt het belang van internet voor haar contacten:

‘Ik ben blij met mijn mailgroep, waar ik veel van leer en leuke vrienden en kennissen heb. Als ik het niet zou hebben, zou ik een minder sociaal leven hebben’ (vrouw, 55 jaar).

5.4.2 Fysieke beperkingen

Een specifieke groep die veel voordeel bij internet kan hebben, zijn de senioren die fysiek beperkt zijn. Door de mogelijkheden van internet kunnen zij bij een beperkte mobiliteit veel profijt hebben van internet, zoals deze man uitlegt:

‘Vanwege mijn fysieke beperkingen (rolstoelafhankelijk door spierziekte) zijn een pc en internet voor mij van groot belang bij het onderhouden van mijn sociale contacten, bestuursactiviteiten en vele dagelijkse activiteiten’ (man, 60 jaar).

Internet kan zelfs bewerkstelligen dat senioren langer thuis blijven wonen, doordat ze aangelegenheden als boodschappen doen online kunnen regelen. De meerderheid (64%) van de ondervraagde senioren die online zijn, gelooft dat internet senioren kan helpen langer zelfstandig te blijven wonen. Slechts 12% denkt dat dit niet het geval is. Maar zoals de eerdere uitspraak van de man laat zien, gaat het niet alleen om het kunnen regelen en uitvoeren van dagelijkse activiteiten, maar ook om de sociale contacten die op deze manier onderhouden kunnen worden. Dat kan via e-mail, maar ook door live te chatten, waarbij men de ander zelfs kan zien via de webcam:

‘Ben door handicap veel aan huis gebonden en beperkt buitenshuis. Door de pc en internet etc. kan ik mijn dagen ruimschoots vullen met mijn hobby genealogie en heb ik veel contacten via MSN en webcam met familie in het buitenland en kleinkinderen’ (man, 65 jaar).

Maar er zijn nog andere fysieke beperkingen dan een slechte mobiliteit waarvoor internet uitkomst kan bieden, zoals slechthorendheid:

‘Doordat ik zeer slechthorend ben, heb ik heel veel steun aan mijn pc. Ik kan namelijk geen telefoon horen, dus moet alles mailen’ (vrouw, 70 jaar).

5.5 Internetveiligheid

Naast de vele positieve mogelijkheden die internet kent en de voordelen die mensen uit hun computer- en internetgebruik halen, is er ook een keerzijde van de medaille. Op internet liggen diverse gevaren op de loer, van virussen die de computer kunnen schaden tot programma’s die gegevens over de gebruiker doorsturen en oplichters die mensen op verschillende manieren geld afhandig proberen te maken. Gelukkig zijn er meerdere manieren om dergelijke ongewenste zaken buiten de deur te houden. 94% van de senioren zegt een antivirusprogramma op de computer geïnstalleerd te hebben. Het gevaar van virussen is dus bij bijna iedereen bekend. Er zijn dan ook duizenden virussen in omloop en onbeschermd rondsurfen op internet betekent een grote kans om een virus op te lopen. Een firewall heeft 73% van de senioren. Deze vorm van bescherming houdt ongewenste indringers tegen die in de computer proberen in te breken. Na een inbraak kunnen bestanden gekopieerd of verwijderd worden. Spyware zijn programma’s die, zoals het woord al zegt, spioneren. Zonder dat de gebruiker het merkt, installeren ze zich op de computer en verzamelen informatie, bijvoorbeeld over het surfgedrag van de gebruiker. 57% van de senioren heeft een of meer programma’s tegen spyware geïnstalleerd. Pop-ups zijn schermpjes met meestal reclameboodschappen, die vaak meekomen met het openen van een website. Ze zijn doorgaans niet schadelijk, maar wel erg irritant voor de gebruiker. Een pop-upkiller, geïnstalleerd bij 36% van de senioren, onderdrukt deze schermpjes door ze direct te sluiten. 23% van de ondervraagde senioren, tot slot, heeft een filter dat het bezoeken van websites met ongewenste inhoud, bijvoorbeeld seks of geweld, verhindert. Senioren hebben deze filters misschien voor eigen gebruik geïnstalleerd, maar ze kunnen ook handig zijn als de kleinkinderen op visite komen, zodat zij tegen dergelijke inhoud beschermd worden. Ook zijn zulke websites berucht om de spyware die zij proberen achter te laten bij de bezoeker. Naarmate de opleiding van de senioren hoger is, de computer langer in huis is en de senioren jonger zijn, is de kans groter dat er een antivirusprogramma, firewall, antispywareprogramma, pop-upkiller of filter geïnstalleerd is.

Het gevaar van het openen van een e-mailbijlage van een onbekende, lijkt bijna alle senioren bekend te zijn. Slechts 7% zegt dergelijke bijlagen wel eens te openen. Maar niet alleen bijlagen in e-mails kunnen schadelijk zijn, soms komen er ook mailtjes binnen van oplichters, ook wel scammails genoemd. De eerste keer dat een dergelijke mail binnenkomt, kijkt men er vreemd van op, maar na een paar ervaringen zijn dergelijke mailtjes meestal goed te herkennen:

'Zeker wel tien van die scamberichten heb ik ontvangen, meestal uit een Afrikaans land. Er werd dan een zielig verhaal beschreven van een vermoorde of overleden echtgenoot met een hoge functie bij een bank of zelfs de regering, met een miljoen of meer dollarrekening die ze echter niet zonder meer konden innen. Daartoe moest het eerst op een buitenlandse rekening (de mijne dus) overgeschreven en dan op haar rekening. Er werd dan zo'n 10.000 of 50.000 dollar achtergelaten. Natuurlijk heb ik ze meteen gedelete. Eenmaal heb ik er eens een doorgestuurd naar een adres van een politie die zich daarmee bezighield' (man, 81 jaar).

5.6 Samenvatting

- Van de ondervraagde senioren met een computer heeft de meerderheid er één (59%); bij 29% staan er twee en bij 12% staan er drie of meer in huis. Hoger opgeleiden, jongere senioren en mannen hebben vaker meerdere computers in huis staan.
- In de meeste gevallen staat de computer in de studeerkamer of een andere bijkamer, in de tweede plaats staat de computer in de woonkamer.
- De meeste senioren hebben korter dan tien jaar een computer in huis. Jongere senioren, hoger opgeleide senioren en oudere mannen hebben langer een computer in huis staan dan oudere senioren, lager opgeleide senioren en oudere vrouwen. Dezelfde verdeling doet zich voor bij het aantal jaren dat er internet in huis is. Senioren die in hun loopbaan al met computer te maken hebben gehad, hebben meer jaren een pc thuis dan andere senioren.
- De meesten van de ondervraagde SeniorWeb-senioren gebruikt de computer en internet dagelijks. De helft van de senioren gebruikt de computer tien uur per week of korter.
- Van de gevraagde activiteiten verrichten senioren e-mailen, informatie zoeken en tekstverwerken het meest. Mannen voeren meer activiteiten uit op de computer dan vrouwen. Vrouwen en lager opgeleiden doen daarentegen meer spelletjes op de computer en MSN'en meer dan mannen. Hoger opgeleiden voeren meer activiteiten uit als het afnemen van gemeentendiensten, online winkelen en reserveringen of boekingen doen. Hoe ouder de senior is en hoe minder lang de computer al gebruikt wordt, hoe minder activiteiten er ook op de computer verricht worden.
- Het aantal jaren dat iemand de computer al gebruikt is belangrijker voor de diversiteit van het computergebruik dan leeftijd, geslacht en opleidingsniveau.
- De meeste senioren beheersen vrij eenvoudige vaardigheden zoals een e-mail met bijlage sturen of informatie vinden met een zoekmachine. Mannen en hoger opgeleiden hebben meer vaardigheden onder de knie dan vrouwen en lager opgeleiden en naarmate de vaardigheden moeilijker worden, zijn deze verschillen groter.
- Naarmate senioren ouder zijn en korter de computer gebruiken, beheersen zij minder vaardigheden. Het aantal jaren computergebruik is belangrijker voor het aantal vaardigheden dan geslacht, leeftijd en opleiding.

- Vier op de vijf ondervraagde senioren zou nog meer computervaardigheden willen opdoen, het liefst met behulp van een cursus of door zelfstudie.
- De grote meerderheid van de senioren zegt minder afhankelijk te zijn van anderen voor het verkrijgen van informatie en afnemen van diensten door internet. De helft van de ondervraagde senioren zegt betere keuzes te maken door internet. Een minderheid van de senioren zegt het gevoel te hebben bij de maatschappij te horen, tijd en geld uit te sparen en meer sociale contacten te hebben door internet. Mannen, jongere senioren en senioren die al langer internet gebruiken, zeggen vaker dan vrouwen, oudere senioren en senioren die nog niet zo lang internet gebruiken, tijd en geld uit te sparen door internet en betere keuzes te maken.
- Naarmate senioren de computer voor meer verschillende activiteiten gebruiken en ze over meer instrumentele vaardigheden beschikken, zeggen zij ook meer voordelen uit hun internetgebruik te halen.
- Een kwart van de ondervraagde senioren zegt nieuwe mensen door internet te hebben leren kennen; de helft daarvan heeft een of meer van hen ook in het echt ontmoet. Vooral senioren zonder partner hebben nieuwe mensen leren kennen door internet.
- Bijna alle senioren hebben een antivirusprogramma op hun computer (94%) en driekwart heeft een firewall. Slechts 7% zegt wel eens een e-mailbijlage van een onbekende te openen.

Noten

- 1 Vooral hier wordt de selectiviteit van de onderzoeksgroep zichtbaar. De SeniorWebgebruikers maken frequenter gebruik van de computer dan alle senioren in Nederland, zie de bijlagen op de website voor een vergelijking.
- 2 Spearman's correlatie coëfficiënt aantal uren computergebruik per week met leeftijd $-0,07$, met opleiding $0,09$ en met geslacht $0,04$.
- 3 Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt eenzaamheid en leeftijd $0,12$, geslacht $0,10$ en opleiding $-0,05$; gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt gevoel erbij te horen en leeftijd $0,11$, geslacht $0,09$ en opleiding $-0,04$.
- 4 Na controle blijkt het al dan niet genieten van de voordelen in de eerste plaats te maken te hebben met gebruik en daarna met vaardigheden.

Verbinding maken...

'Ik ben slecht ter been, erg nieuwsgierig en wilde een hobby hebben. Het internet heeft mij altijd erg geïnteresseerd, dat je alles zo maar op kon zoeken wat je wilde weten. De eerste keer dat ik achter mijn computer zat, dacht ik ; "Zo dat is leuk maar wat nu??" Ik had twee zonen achter me staan die op hun werk wel eens 'iets' op de computer deden. En die stonden hard te lachen, wezen mij het internet, maar toen ik meer wilde (Word, Exel e.d.) kwamen ze steeds met het smoesje "Ja, daar werk ik niet mee, wij hebben een programma op de zaak waar we mee werken". Al gauw kwam ik er achter dat iedereen die op het werk met een computer werkte maar een gedeelte van de computer gebruikte vanwege het programma dat ze gebruikten (bank, winkels, en andere bedrijven). Maar er moest meer in zitten en dus bleef ik zoeken en vragen. Toen ben ik een cursus gaan doen, voor volwassenen, op het Albeda College, heel leuk weer met leeftijdgenoten naar school. Ik dacht vantevoren dat de computer erg moeilijk was, maar na mijn cursus, is het alleen maar leuk.

Ik heb er dus best veel tijd in gestoken, mijn zoons en dochter komen nu naar mij met vragen: "Ma, hoe doe je dit of dat". Ik heb nu een oude computer met Windows ME en een USB van 1.0, waar mijn digitale camera niet op aangesloten kan worden. Dus loop ik regelmatig naar mijn kinderen, om bij hun de dingen op de computer te doen die mijn computer niet aan kan. Ik gebruik dagelijks de computer en internet, ben lid van twee mailgroepen en heb het reuze naar mijn zin achter/voor het toetsenbord, zou nog veel meer op de computer willen doen.

Een vriendin van mij heeft een computer en die gebruikt hem haast niet, alleen voor wat mailtjes en spelletjes. Maar als ze iets anders wil doen, dan moet/mag ik komen om haar te helpen. Zij is vaak erg onzeker, en is erg bang voor virussen en dergelijke ellende, want daar heeft ze van gehoord!? Als ik dan verder vraag geeft ze als antwoord: "ja, iets verkeerd aanklikken of ineens iets moeten betalen". Nu ik haar een paar maal heb laten zien hoe dat gaat, en dat je het gewoon weg kan klikken wordt ze iets zekerder... Mijn man raakt ook gelijk in paniek als er een ander berichtje komt als hij verwacht.....haha....dan wordt ik erbij geroepen want "hij doet weer iets" (de computer dus)'.
(vrouw, 56 jaar)

6 Het speelveld verandert

6.1 Senioren en internet in de toekomst

Het bezit en gebruik van computers onder ouderen blijft waarschijnlijk toenemen door twee ontwikkelingen: het proces van generatiewisseling en de diffusieprocessen waar ook ouderen aan onderhevig zijn (Steyaert en De Haan 2001). Door generatiewisseling stromen mensen die al online zijn en die de vijftig gepasseerd zijn, de groep senioren in. Het zijn de volwassenen die veelal via hun baan of vrijwilligerswerk met de computer in aanraking gekomen zijn en dit gebruik ook met het ouder worden blijven voortzetten. Aan de andere kant is er het diffusieproces: het bezit van de pc blijft zich verspreiden onder alle groepen. De senioren die nu geen computer gebruiken, kunnen in de toekomst, op welke leeftijd dan ook, alsnog besluiten om er een aan te schaffen en verbinding te maken met internet.

In de toekomst wordt het verschil in ICT-toegang tussen de senioren en de rest van de bevolking waarschijnlijk steeds kleiner. De grootste verschillen in bezit en gebruik met de bevolking zijn er bij de oudste senioren, de groep die door sterfte het eerst wegvalt. De 50-64-jarigen haken inmiddels aan bij de rest van de bevolking wat betreft het bezit van een pc en internetverbinding. De generaties schuiven dus steeds op. De 75-plussers staan nu waar de 65-74-jarigen enkele jaren geleden stonden en deze laatste groep staat nu waar de 50-64-jarigen zich een aantal jaren bevonden. Ook de diversiteit van gebruik en de beschikking over vaardigheden is het grootst onder de jongste senioren. De situatie waarin de ouderen een grote achterstand hebben, verdwijnt dus op den duur vanzelf. Internet is echter pas ruim tien jaar bezig aan zijn opmars en de doorwerking ervan in het dagelijks leven groeit nog steeds. Het is de vraag of non-liners door dit groeiende belang niet de aansluiting gaan missen met belangrijke gedrags- en waardepatronen in de samenleving.

De 50-64-jarigen zijn van de senioren degenen met de langste levensverwachting: gemiddeld 31 jaar voor de 50-jarigen en 19 jaar voor 64-jarigen.¹ Dat de levensverwachting voor 50-65-jarigen grofweg nog eens twee tot drie keer zolang is als internet nu in de maatschappij aanwezig is, wijst op de mogelijkheid dat deze groep op den duur tegen problemen zal aanlopen als zij offline blijft. In een ander perspectief staan de 75-plussers. Iemand van 75 jaar heeft een levensverwachting van ongeveer 11 jaar. Voor deze groep zal het minder problematisch zijn om de rest van hun leven offline door te brengen dan voor de jongere groepen.

Senioren speculeren zelf ook over een leeftijdsgrens: wanneer is het verstandig om nog aan het gebruik van de computer en internet te beginnen en wanneer niet?

'Ik vind dat ouderen die nog helder zijn en genoeg geduld hebben (...) dat die er nog wel aan kunnen beginnen, maar mogelijk alleen als ze nog geen 80 zijn, maar dit is heel persoonlijk natuurlijk' (vrouw, 76 jaar).

En een andere vrouw:

‘Mijn tante van 93 hoeft van mij niet meer te gaan internetten en dienstverleners moeten daar rekening mee houden, maar dat geldt niet voor iemand van zeg, 56’ (vrouw, 60 jaar).

6.1.1 Voordelen

Kunnen de oudere senioren dan net zo goed zonder internet door het leven gaan, aangezien het voor hen toch niet noodzakelijk is, omdat het ‘probleem’ van de achterstand zich vanzelf oplost en het hun tijd wel zal duren, zoals sommigen van hen ook zelf aangeven? Is internetgebruik belangrijker voor jongere senioren? Alle senioren kunnen prima doorgaan met hun leven zonder internet, zoals zij altijd al hebben gedaan. Voorlopig zeggen weinig non-liners merkbaar beperkt te worden in hun dagelijks leven. Als er zich in de toekomst al duidelijke beperkingen en problemen voordoen voor offliners, zullen de oudste senioren daar waarschijnlijk het minst mee te maken krijgen.

Aan de andere kant kunnen senioren wel voordeel uit internet halen. Voor de oudste senioren die online zijn, gelden bepaalde voordelen van internetgebruik zelfs sterker dan voor jongere senioren. Zo zegt de helft van de 75-jarige onliners het gevoel te hebben erbij te horen in de maatschappij, en dat is een groter aandeel dan bij de 50-64-jarigen. Daarnaast geven vooral de 75-plussers aan door het internet minder eenzaam te zijn en meer sociale contacten te hebben. De 50-64-jarigen zeggen daarentegen vaker dan de 75-plussers praktische voordelen te hebben van hun internetgebruik; van de oudste groep zegt echter nog steeds ruim een derde betere keuzes te maken en een kwart zegt tijd uit te sparen door internet. Verder zegt de overgrote meerderheid van de senioren die internetten dat zij hierdoor minder afhankelijk zijn van anderen voor het verkrijgen van informatie of het afnemen van diensten.

Bovendien kan internet voor de oudste groep extra nuttig zijn. Met het ouder worden ondervinden mensen meer last van fysieke beperkingen. Heeft van de 55-65-jarigen 15% beperkingen in hun mobiliteit, van de 75-plussers is dat meer dan de helft (53%). Juist deze groep heeft baat bij internetgebruik, doordat zij zaken kunnen regelen en contacten kunnen onderhouden zonder het huis te hoeven verlaten. Hetzelfde geldt voor problemen met het gehoor. Van de 65-74-jarigen heeft 13% gehoorbeperkingen, maar van de 85-plussers is dat wel 40% (De Boer 2006). Telefoneren is in dat geval moeilijk of onmogelijk en contact via e-mail blijkt dan een ideale uitkomst. Niet alleen vereenvoudigen de voordelen van internet het leven van deze senioren, maar zelfs stellen ze hen in staat langer zelfstandig te blijven wonen.

Naast de leeftijd maken ook het opleidingsniveau en geslacht van senioren uit voor de verschillende voordelen die zij uit hun internetgebruik halen. Zo halen mannen en hoger opgeleiden meer praktisch voordeel uit hun internetgebruik dan vrouwen en lager opgeleiden. Het gaat daarbij om betere keuzes maken, tijd en geld uitspa-

ren. Voor het sociale aspect van internetgebruik ligt deze verhouding andersom. Zo zeggen vooral vrouwen en laagopgeleiden minder eenzaam te zijn door internet. Wat precies de belangrijkste voordelen van internetgebruik zijn, is persoonsgebonden. Wel zouden de praktische voordelen met name de groep lager opgeleiden van pas kunnen komen. Laagopgeleiden hebben doorgaans minder inkomen dan hoogopgeleiden en zouden hun internetgebruik kunnen benutten om geld uit te sparen. Een voorbeeld daarvan is deze vrouw, die van een uitkering moet rondkomen:

‘Ik heb natuurlijk weinig geld, dus Marktplaats is dan gewoon hartstikke leuk (...) een nieuwe grill was 150 euro, nou in geen 150 jaar. Toen ben ik net zolang gaan zoeken... en nu heb ik er nu een voor 25 euro, bijna nieuw. Dus als er hier iets kapot gaat, dan ga ik eerst op internet kijken. En dan zeg ik, 10 kilometer, nou dan ga ik er met mijn Spartametje op af’ (vrouw, 57 jaar).

Steyaert (2000) maakt onder andere onderscheid tussen instrumentele en strategische vaardigheden. Instrumentele vaardigheden zijn operationele handelingen zoals in tabel 5.5 omschreven: een e-mail verzenden, een map kopiëren of verplaatsen en dergelijke. Onder strategische vaardigheden valt het vermogen gebruik te maken van de voordelen van internet, zoals de vrouw in de bovenstaande uitspraak beschrijft. Naarmate senioren over meer instrumentele vaardigheden beschikken en zij meer verschillende activiteiten op de computer uitvoeren, nemen ook hun strategische vaardigheden toe.

Veel van de ondervraagde senioren zeggen op een cursus hun vaardigheden opgedaan te hebben en velen zouden op deze manier hun vaardigheden ook verder willen uitbreiden. Vooral de laagopgeleide ouderen hebben baat bij cursussen; het is dan ook de groep die er het meest gebruik van maakt.

Niet alleen breiden ze door het volgen van een cursus hun vaardigheden uit, indirect leren ze daardoor dus effectief gebruik te maken van internet, met alle voordelen van dien. Op dit moment worden er vooral cursussen gegeven die zich toeleggen op het aanleren van instrumentele vaardigheden. Maar het zou efficiënt en effectief zijn om daarnaast cursussen aan te bieden die strategische vaardigheden onderwijzen. Bijvoorbeeld door gebruik te leren maken van vergelijkingssites om geld uit te sparen of een betere keuze te maken op grond van informatie, gebruik leren maken van consumentenwebsites, het leren kennen en vinden van goedkope online alternatieven voor offline diensten en noem maar op. De inhoud is er dan specifiek op gericht om zoveel mogelijk praktisch voordeel uit internetgebruik te halen, hetgeen voor senioren met een krappe beurs extra goed van pas kan komen. Zeker de laagopgeleide en (dus) minder gefortuneerde senioren zouden hierbij gebaat zijn.

Ook het aantal jaren dat men de computer en/of internet gebruikt, is van belang voor het voordeel dat men ermee kan behalen. Ervaring is zelfs belangrijker dan leeftijd, geslacht en opleiding. Met het verstrijken van de jaren zullen senioren, ook degenen die pas recentelijk begonnen zijn, steeds meer activiteiten op de computer gaan

uitvoeren en dus steeds meer vaardigheden onder de knie krijgen. Als men bereid is om veel tijd en energie te steken in het gebruik van de computer en internet, wordt dit proces nog eens versneld, waardoor men heel ver kan komen in het computer- en internetgebruik. De senioren die bijvoorbeeld cursusboeken kopen of lenen, ze vervolgens uitpluizen, aantekeningen maken en oefeningen herhalen, weten op een gegeven moment meer van de computer dan hun kinderen. Door hun tijds- en energie-investeringen in de computer leren zij de computer heel divers gebruiken en kunnen er aldus vele sociale en praktische voordelen uit halen.

Het is aannemelijk dat het in de toekomst steeds gemakkelijker wordt om de computer te gebruiken. Software wordt steeds gebruikersvriendelijker, waardoor het omgaan met programma's steeds eenvoudiger is. Nieuwe besturingssystemen 'denken mee' met de gebruiker, bijvoorbeeld door praktische hulpsteuntjes, zoals extra zoekfuncties. Ook dit draagt bij aan meer en beter gebruik van de computer door senioren.

6.2 *Verschuivende redenen om online te gaan*

De redenen van senioren om online te gaan, zijn de loop van de tijd verschoven. Vooral enthousiaste senioren die uit zichzelf en vaak uit praktische overwegingen online gingen, zijn al vele jaren op internet te vinden. Senioren die nu online gaan, worden vaker gedreven door de angst dat zij anders buiten de boot vallen. De huidige groep nieuwkomers op internet is ook anders van samenstelling. Het zijn mensen die vaker op aanraden van een ander begonnen zijn, of gestimuleerd zijn door iemand. Dit kan op meer of minder zachtzinnige manier gebeuren, zoals deze vrouw vertelt:

'De uitspraak van mijn kinderen dat als ik de pc links liet liggen, ik de analfabeet van de toekomst zou zijn, was voor mij zo een grote schok dat ik me gelijk heb opgegeven voor een cursus' (vrouw, 65 jaar).

Doordat steeds meer senioren hun weg naar het internet vinden, blijven er steeds minder mensen in iemands omgeving over die geen internet gebruiken. En als iemand besloten heeft internet te gaan gebruiken en er vervolgens enthousiast over raakt, zal hij of zij non-liners in de eigen omgeving wellicht ook aanraden om ermee te beginnen. Het is dan ook aannemelijk dat de sociale druk om online te gaan steeds groter wordt.

Ook missen de dagelijkse confrontaties met internet hun uitwerking niet. De angst voor uitsluiting groeit door de vele verwijzingen in de media. In kranten, tijdschriften, op de televisie en radio, overal word je verwezen naar een internetadres voor meer informatie, om contact op te nemen of om iets te regelen. Deze zorgen zijn niet altijd onterecht: er zijn steeds meer situaties waarin mensen zonder internet als uitzondering worden behandeld; zo verkopen sommige theaters hun kaarten alleen nog maar via internet. Als een oudere geen internet heeft of er niet mee overweg kan, moet hij of zij naar het theater komen.

Een groep die op den duur misschien een extra groot risico loopt op uitsluiting, zijn de senioren die zelf geen gebruikmaken van de computer, maar een partner hebben die dat wel doet. Indirect maken deze senioren gebruik van internet, doordat hun partner bijvoorbeeld sociale contacten onderhoudt via e-mail of internetbankiert. Als deze partner overlijdt en de overgebleven partner niet over computervaardigheden beschikt, kan deze voor problemen komen te staan; de voordelen waarvan hij of zij gebruikmaakte, vallen dan immers weg. Aangezien vrouwen gemiddeld langer leven dan mannen, de computer echter minder gebruiken en (dus) minder vaardigheden hebben, zijn zij een kwetsbare groep. Een vrouw vertelt hoe zij destijds voor het blok kwam te staan:

‘Mijn man was de computerdeskundige in huis. Aan hem kon ik mijn vragen en problemen kwijt. Hij is helaas tien jaar geleden overleden. Toen ik alleen kwam te staan, had ik de keus: of stoppen met computeren of mij er zelf in verdiepen. Ik heb voor het laatste gekozen. Door middel van het volgen van cursussen heb ik mij er verder in bekwaamd. Ik heb er geen dag spijt van!! Het verrijkt je leven op verschillende gebieden’ (vrouw, 70 jaar).

De groep die nu online gaat, vormt de achterhoede. De eerste cursusgroepen werden vooral bezocht door senioren die enthousiast de nieuwe techniek wilden onderzoeken. De huidige groepen bestaan voornamelijk uit mensen met een afwachtende houding. Hun reden om online te gaan is minder vaak enthousiasme en nieuwsgierigheid, maar eerder de angst om buiten de boot te vallen. Vaak is er enige aansporing van vrienden en familie nodig om ze aan de computer of internet te krijgen. Dit patroon zal alleen maar sterker worden in de komende jaren. De aankomende onliners zetten de stap dus minder vaak uit zichzelf, maar eerder als gevolg van sociale of maatschappelijke druk.

6.3 Redenen van niet-gebruik

Voorafgaand aan dit onderzoek beschikten we voornamelijk over kwalitatieve en beperkte kwantitatieve gegevens aangaande de redenen van senioren om wel of niet de computer en/of internet te gebruiken. We hebben vanuit nieuwe invalshoeken licht geworpen op dit vraagstuk. Niet alleen hebben de non-liners zelf verteld waarom zij niet online gaan, maar ook hebben online senioren hun vermoedens en ervaringen verwoord – in het bijzonder de senioren met een offline partner. Daarnaast hebben de online senioren teruggekeken op de periode waarin zij zelf nog non-liner waren en aangegeven wat hun redenen hiervoor waren. Vooral de senioren die recentelijk online gegaan zijn, bieden inzicht in de redenen die waarschijnlijk voor vele huidige non-liners opgaan.

Uit de diverse bronnen komen enkele redenen duidelijk naar voren. De angst voor het onbekende en de angst om fouten te maken lijken een hoofdrol te spelen. Veel senioren zeggen of denken eveneens dat het gebruik van de computer te moeilijk is.

Bovendien lijken veel senioren de mogelijkheden van de computer en/of internet niet goed te kennen, waardoor de mogelijke voordelen ze ook ontgaan. In mindere mate, maar een niet te onderschatten factor, spelen volgens de senioren gevoelsmatige motieven: schaamte, faalangst en gezichtsverlies. Ook kunnen, tot slot, de kosten een rol spelen.

Angst voor het onbekende en het niet kennen van de mogelijkheden van de computer en (vooral) internet, heeft vaak te maken met een gebrekkige of verkeerde beeldvorming hierover. Goede voorlichting en informatie over de mogelijkheden en voordelen zou daarbij uitkomst kunnen bieden. Veel docenten van computercur-sussen geven aan dat senioren die op les komen vaak niet weten wat www inhoudt. Hoe vaak ze ook kreten als 'www', 'punt nl' en 'apenstaartje' horen, zonder uitleg of demonstratie zullen ze niet begrijpen wat het is. Misschien zijn juist de media die hen zo vaak met internet en de bijbehorende termen confronteren (kranten, tijdschriften en televisie), bij uitstek geschikt om voorlichting te geven over de betekenis en mogelijkheden van internet. Senioren die al langer online zijn, hadden bijvoorbeeld in hun werk makkelijk toegang tot computer en internet. Voor degenen die nu online gaat, is dat niet het geval. Zij zijn onbekend met de mogelijkheden en daardoor minder snel geneigd om tot het gebruik over te gaan. Pas wanneer senioren de praktische toepassingen daadwerkelijk zien en ervaren, zoals het e-mailen of chatten met webcam met familie in het buitenland, zullen zij begrijpen wat ze met internet kunnen. Daarna kunnen ze op basis van hun nieuw verworven kennis alsnog beslissen of het ze wat lijkt of niet. Een vrouw verwoordt het als volgt:

'Nee zeggen kan altijd nog, maar dan weet je wel waaróm' (vrouw, 66 jaar).

Een andere manier om de mogelijkheden van computer en internet inzichtelijk te maken, is het inhaken op een offline interesse van de senior en laten zien hoe die online verdiept kan worden. Zo kunnen mensen die zich graag bezighouden met genealogie, gewezen worden op de manieren waarop internet hen daarbij kan helpen. Senioren die graag bridgen of andere spelletjes doen, kunnen dit ook online doen. Zodra de senioren de voordelen zien, kunnen zij alsnog uit praktische overwegingen beginnen met het gebruik van internet.

Heel andere redenen om geen gebruik te maken van internet zijn schaamte voor het gebrek aan vaardigheden en de angst om af te gaan. Meerdere docenten van seniorcursussen geven aan dat door te praten en begrip te tonen hier iets aan te doen is:

'Ik geef computerles aan ouderen. Vooral de angst om dom te worden gevonden weerhoudt veel ouderen om met de computer te starten. Ik richt mij als begeleider vooral daarop en dat werkt' (man, 49 jaar).

Dat mensen die niet via school of werk met de computer in aanraking zijn gekomen, geen computervaardigheden hebben, is niet verwonderlijk. Alles moet geleerd worden en ook ICT-vaardigheden komen de mensen niet zomaar aanwaaien, zelfs tieners niet, ondanks dat dit wel zo lijkt te zijn (vgl. Duimel en De Haan 2007). Het is echter voorstelbaar dat ouderen denken dat bijna iedereen kan computeren behalve zij. Daardoor kunnen angst en schaamte, hoe onterecht ook, hun in de weg staan, zoals de uitspraak van een vrouw ook laat zien:

‘Eigenlijk wil ik lid worden van SeniorWeb, maar ben bang dat ik domme vragen stel en dan hatelijke opmerkingen krijg’ (vrouw, 56 jaar).

Voorlichting en geruststelling dat het niet problematisch is om (nog) geen computerkennis te hebben of fouten te maken, kan ouderen een eind op weg helpen.

Er zijn ouderen die geen hulp in de buurt hebben als ze eenmaal de computer gebruiken en er zich problemen voordoen. Ze hebben bijvoorbeeld geen kinderen, voelen zich bezwaard om hulp te vragen aan derden of hebben geen geld voor professionele hulp. Dit kan het succesvol computergebruik enigszins belemmeren, zoals ook deze man vertelt:

‘Ik ben begonnen met de computer uit oogpunt om mee te gaan met de toekomst (bank giro enz. enz.) maar het valt niet altijd mee, vooral als je hulp nodig hebt’ (man, 60 jaar).

Ook kunnen senioren thuis voor problemen komen te staan als de computer iets doet wat ze niet op de cursus geleerd hebben of een foutmelding geeft. Gemakkelijke toegang tot hulp, aan huis of via de telefoon, kan ouderen daarbij ondersteunen. Als ouderen op de hoogte gebracht worden van de faciliteiten die al bestaan op dit gebied, zoals telefonische helpdesks en pc-hulp aan huis, zal dit voor velen uitkomst bieden of de drempel verlagen om aan het computergebruik te beginnen.

Tot slot zijn er senioren die zeggen te weinig geld te hebben om te internetten. Armoede onder ouderen is vaak stille armoede: ze willen anderen er niet mee lastig vallen. De groep die de reden ‘te duur’ opgeeft, is niet heel groot (figuur 3.1). Toch zegt 10% van de 55-plussers moeilijk rond te komen. Bij paren is dat 9%, bij alleenstaanden zeggen meer vrouwen moeilijk rond te komen (13%) dan mannen (8%) (De Boer 2006). Dat veel senioren in de enquête en e-mails aangaven dat vele leeftijdsgenoten geen computer of internetverbinding kunnen bekostigen, laat zien dat dit probleem nog steeds voor een aanzienlijke groep bestaat. Maar niet alleen non-liners hebben hiermee te kampen. Er is ook een groep ouderen die wel al een computer en internetverbinding bezitten, maar geen nieuwe pc kunnen betalen als de huidige het begeeft. Zij hebben het belang van internet al ontdekt en ze zouden het niet meer kunnen missen:

‘Ik kan meer contacten leggen waar ik behoefte aan heb (ben chronisch ziek en wil wel wat voor de maatschappij betekenen). Ik moet er niet aan denken dat deze computer het niet meer doet. Geld voor een nieuwe heb ik absoluut niet. Een belangrijk deel van mijn leven zal dan wegvallen, moet er nu even niet aan denken. Veel van mijn vrijwilligerswerk kan ik doen bij de gratie van de computer’ (vrouw, 58 jaar).

6.4 Stimuleren of niet?

Gebrek aan kennis van de mogelijkheden, computerangst en gevoelens van schaamte zijn redenen die we eerder geschaard hebben onder de noemer ‘niet kiezen’ (hoofdstuk 3). Deze senioren hebben, anders dan de overige respondenten, niet aangegeven dat ze geen gebruik van internet willen of kunnen maken. Het is begrijpelijk dat vooral de oudere senioren geen gebruik meer willen of kunnen maken van internet. Ze verdelen hun tijd over en focussen hun energie op de activiteiten die voor hen het meest van belang zijn. Ook nemen fysieke en cognitieve beperkingen nu eenmaal toe met de leeftijd. Bovendien is computergebruik complex en vergt het veel inzet. De senioren die weloverwogen geen gebruik van internet maken, zullen niet overgehaald willen worden. Anders is dat misschien voor de groep die niet kiest. Senioren die ondanks hun gebrek aan kennis over de mogelijkheden toch online gegaan zijn, zijn daar veelal blij mee:

‘Achteraf ben ik blij dat mijn zoon ooit zijn oude pc bij mij heeft geïnstalleerd. Sindsdien is er een wereld voor mij opengegaan’ (man, 85 jaar).

Ook veel senioren die eerst niets van internet wilden weten, zijn achteraf toch blij de overstap te hebben gemaakt. Meerdere senioren zeiden zelfs dat ze spijt hadden dat ze niet veel eerder begonnen waren met de computer en vooral internet. Dit kan als motivering gezien worden om de groep senioren die niet kiest, toch te stimuleren om online te gaan.

6.4.1 Beleid

De European Information Society 2010 (i2010) is een Europees actieplan dat door ‘e-inclusion’ wil voorkomen dat mensen uitgesloten raken van de voordelen van de informatiemaatschappij. Ook Nederland onderschrijft dit beleid. Achterstands-groepen, waar ouderen ook toe gerekend worden, moeten bij de kennismaatschap-pij betrokken worden en ICT dient daarbij als inzet voor de bestrijding van sociale uitsluiting. Door het stimuleren van internetgebruik en de vaardigheden daartoe moet het risico op uitsluiting verkleind worden. Daarbij is er speciaal aandacht voor de toegankelijkheid van overheidswebsites. Vooral hoogopgeleide senioren blijken deze sites te gebruiken, bijvoorbeeld om aanvragen bij de gemeente te doen of be-lastingzaken te regelen. Het zijn typisch voorbeelden van transacties waarmee lager opgeleiden zich over het algemeen minder bezighouden. Aangezien lager opgeleiden

vaker zeggen vaardigheden door een cursus op te doen, zou juist hier een praktijkgerichte cursus (zie § 6.1.1) effectief kunnen zijn.

In tegenstelling tot veel jongeren en volwassenen komen veel ouderen niet in aanraking met de computer via onderwijs of op de werkvloer. Die levensfase zijn zij immers gepasseerd. Een cursus is daarom voor ouderen een belangrijke educatiebron. Cursussen die gegeven worden in bijvoorbeeld bibliotheken, buurthuizen en verzorgingshuizen zijn laagdrempelig. Als deze met korting gegeven worden aan senioren met een laag inkomen, verlaagt dat de drempel nog meer en zullen meer senioren er gebruik van kunnen maken.

De senioren die uit praktische overwegingen online gingen, vertoeven al vele jaren op internet. De groep die nu online gaat, doet dit veelal uit sociale of gevoelsmatige overwegingen: op aanraden van een ander of om niet buiten de boot te vallen. Vaak hebben deze ouderen op de eerste cursusdag nog geen idee wat *www* precies is en wat er zoal mogelijk is met internet. Er zal dus betere voorlichting moeten plaatsvinden aan de groep nu nog niet online is. Daarnaast moet eventuele schaamte over het niet kunnen omgaan met computer en/of internet worden weggenomen. Alles valt immers te leren en bewezen is dat leeftijd op zich geen beperking hoeft te zijn. Bij zowel het voorlichten als het wegnemen van schaamte kunnen de media een belangrijke rol spelen, in samenspel met de overheid.

Het is tot slot van belang dat de groep die niet online wil, kan blijven participeren in de samenleving. Er dienen alternatieve manieren te blijven bestaan, zodat non-liners niet hoeven te vrezen voor sociale uitsluiting. Daarvan is pas sprake als ervan uitgegaan wordt dat iedereen online is en er geen rekening meer wordt gehouden met non-liners. Voor dit laatste moet gewaakt worden.

‘Computergebruik c.q. internetgebruik blijven aanmoedigen, maar mensen die (nog) geen computer c.q. internet hebben er niet op afrekenen’ (man, 60 jaar).

Noot

- 1 De huidige levensverwachting voor mannen van 50,5 jaar is 29 jaar en voor vrouwen van 50,5 jaar 32,9 jaar. De levensverwachting voor mannen van 65,5 jaar is 16,3 jaar en voor vrouwen van 65,5 jaar 19,7 jaar. De levensverwachting voor mannen van 75,5 jaar is 9,5 jaar en voor vrouwen van 75,5 jaar is 11,9 jaar. Bron: CBS StatLine.

Summary

Making connections. Older people and Internet

More and more older people are finding their way to the digital world. Despite this, there are still many older people who do not use a computer and internet, and this becomes more likely with advancing age: the older the person in question, the smaller the chance that they will use a computer. This may be a deliberate choice, but this is not necessarily the case. Older persons (in this report people aged 50 years and older) have a variety of reasons for avoiding computers. Equally, those who are online cite different reasons for doing so. There are also differences in the Internet usage and skills of the 'onliners'.

At the request of SeniorWeb, this report presents a broad overview of the situation with regard to older people and Internet, with an emphasis on private Internet use. Both existing and new data sources are used as a basis: data from nationally representative studies are supplemented by information from a survey conducted among 4,761 members of SeniorWeb and visitors to the website www.seniorweb.nl. Due to their interest in SeniorWeb (either as members or visitors to the site), the respondents in the survey are a selective group, which is not representative for all online seniors in the Netherlands. This difference is however mainly relevant concerning the intensity of Internet use

Research questions

- 1 How has ownership of computers and Internet connections by older persons developed in recent years?
- 2 What are the reasons that older persons do not use the Internet, and what differences are found based on background characteristics?
- 3 What are the reasons for older persons going online, and how do they learn to use computers?
- 4 What picture emerges of the computer and Internet usage and skills of older persons, what benefits do older persons derive from their Internet use and what differences are found based on background characteristics?

1 Trends in ownership

In 2005 85% of the population owned a PC and 77% had an Internet connection at home. For the youngest group of older people (50-64 year-olds) these figures are virtually the same, indicating that they have joined the rest of the population in this regard. This does not however apply for 65-74 year-olds, 54% of whom owned a PC in 2005 and 42% had an Internet connection. PC ownership among the over-75s was even lower: 24% had a computer and 18% an Internet connection. Computer ownership reduces gradually with advancing age; there is no sudden decrease after

a particular age, though the differences between the five-year groups (51-55 years, 55-60 years, etc.) do become slightly greater after the age of 65. Of the total group of people aged over 50, 66% owned a PC in 2005 and 58% had an Internet connection. Older men more often have a computer and Internet connection than older women, and this difference widens as age increases. In addition, older people with a higher education level more often have a PC and Internet connection.

The difference between older men and older women in having an Internet connection has reduced in recent years, and the same applies for the difference between older people with differing education levels.

2 Reasons for non-use of Internet

There are various reasons why older people do not use the Internet. In the first place, this may be a deliberate choice, perhaps because 'non-liners' see no added value in using the Internet, consider it unnecessary or feel that alternative channels are adequate. Some older persons also do not enjoy using computers, prefer to do something else or have no time. Arguments such as the impersonality of the Internet or dangers such as viruses or possible addiction can also play a role.

Secondly, there is a group of older persons who would like to use the Internet but are unable to do so, perhaps because of failing memory or physical health. Lack of finance or the absence of (basic) skills such as typing, reading and writing can also present a barrier.

A third group of older persons have not made a deliberate choice not to use computers and/or the Internet, but for one reason or another have never got round to it. They may for example not have a clear idea of what the Internet is, be afraid that using computers is too difficult or be afraid of making mistakes.

Some older persons do not use the Internet themselves, but do come into contact with it indirectly. There are the non-liners who make use of the Internet via their partner, children or others. These third parties may for example search for and print out information, make reservations or perform transactions for them online.

To gain a clearer picture of the background to the non-use of the Internet among the older population, the 'online elderly' were asked to think about the non-use of others and about their own non-use before they went online. These data are drawn from the SeniorWeb survey.

Older persons who use the Internet themselves believe that their offline peers do not do so because of fear of the unknown, fear of making mistakes or a belief that it is too difficult. Another possible reason they give is that many people never came into contact with computers during their working lives. Ignorance about what the Internet is and not wishing to lose face or admit that they are unable to do it also plays a role in their view.

Half the online SeniorWeb interviewees report that they themselves were afraid of making mistakes when they began using computers. 18% also originally wanted to have nothing to do with computers; 30% were neutral and over half had always

wanted to try out computers. More than half the older persons who had only been using computers for five years or less reported that they had not done so earlier because they knew too little about the possibilities of computers and/or the Internet. 29% also thought that it would be too difficult; these were mainly lower-educated seniors and women.

The younger the respondent, the greater the chance that their partner also uses the Internet. Two-thirds of the partners of the 50-64 year-old SeniorWeb users interviewed also use the Internet, compared with a third of the partners of the over-75s. More than three-quarters of the online elderly with an offline partner have occasionally encouraged them to use the Internet. According to the respondents, their partner's reasons for non-use include a lack of knowledge or skills and the idea that it is not necessary because their partner is already doing it. Lack of skills and a fear of computers are reasons for not using the Internet especially for partners of men (mainly women).

However, not all partners who currently do not use a computer and the Internet are people who have never done so in the past. 18% have followed a computer course at some time, but almost half felt they got little or nothing from it. It may be that these older persons discovered during the course that using a computer was too difficult for them, but it is also possible that the course itself was not well taught. In some cases this may have caused these older persons to drop the course and not make a second attempt. 61% of the partners who followed a course and who do now use a computer assess the course as good or very good.

Where one partner in a couple uses computers and the other does not, friction occasionally occurs: 28% of the offline partners of onliners sometimes accuse their partner of spending too much time on the computer. Only 9% of online older persons believe that their offline partner is sometimes jealous of the fact that they themselves do not use the Internet while their partner does. When the partner is also online, the partners talk to each other about the Internet much more frequently than where one partner does not use the Internet.

Almost three-quarters of the older persons interviewed believe that their offline peers face difficulties in the future, as computers are used for more and more everyday tasks. Only 12% think that this is not the case. Yet two-thirds of older persons who themselves use the Internet believe that society makes too little allowance for their peers who do not do so.

3 *From offline to online*

Most older persons interviewed (roughly two-thirds) began using computers and the Internet so they could send and receive e-mail and search for information. Of those with family abroad, no fewer than three-quarters cite e-mail as the initial reason for using the Internet. A difference between men and women is that men more often cite their work as a reason, while women more often cite playing games.

A distinction can be drawn between practical reasons and emotional reasons. The better educated the older person is, and the longer he or she has been using computers, the more often they cite practical reasons for taking up computing, such as word processing and looking for information. Lower-educated and/or older elderly, as well as those who have not been using computers for very long, more often cite emotional reasons, such as wanting to belong and keeping up with the times. They also more often began using computers on the recommendation of someone else.

More than a third of the older persons interviewed were themselves encouraged to take up computing and/or use the Internet by a third-party. These are mainly women, lower-educated elderly and people who have not been computing for very long. They were usually encouraged by their children. In addition, older persons who were mainly encouraged by third parties also state that they generally tend to wait and see rather than charging into new things. This group has also been using computers and the Internet for a shorter period than older persons who say that they do not adopt a wait-and-see attitude in life.

Most older persons (58%) bought their first computer themselves. The idea that most older persons received their computer from their children thus appears not to hold. Only one in five respondents say they were given their PC; in these cases it is indeed usually a gift from the children (often a son). The lower their education level, the more advanced their age and the shorter the period they have been using a computer, the more likely it is that older persons will have received their first PC from their child(ren). Younger and older elderly persons who have had a PC at home for some time relatively often purchased or were given their first computer from work.

Older persons acquire computer skills mainly through self-study, but courses are also used. Women and the lower-educated, in particular, report having acquired their skills via a course. Men and the better-educated more often cite self-study or work. Women, the older elderly and those who have not long been using a computer more often cite help from children or grandchildren as the source of their computer skills. However, the majority of those interviewed stated that a child or grandchild is not ideal as a computer tutor, because their explanations or demonstrations are too fast. Despite this, most older persons ask their children or grandchildren first if they have computer problems, especially lower-educated and older elderly persons. A commonly cited computer problem is remembering how a program or activity works; 70% of older persons who have been using a computer for five years or less say they sometimes have difficulty with this. This is not surprising, given that memory generally deteriorates in later life.

Finally, the majority (54%) of all online seniors interviewed report having had problems with the use of the English language and English terminology in computer programs; this is especially problematic for the lower-educated elderly.

4 Differences in usage and skills

Most of the SeniorWeb users interviewed (59%) have one computer at home. 29% have two computers and 12% have three or more. In most cases the computer is in a study or other spare room, with the living room a popular second. The better-educated, younger older persons and men more often have several computers at home.

The majority of older persons have had a computer for less than ten years. The younger and more highly educated the older person is, the longer they have had a computer at home. Men have also generally had a computer at home for longer than women; the same applies for Internet access. A person's career also influences the presence of a computer; the more older persons used computers in their work, the longer they have had a PC at home.

Most of the SeniorWeb users interviewed use a computer and the Internet daily. Popular computer activities are e-mail, searching for information and word processing. Older men perform more activities on the computer than older women. Education level also influences the activities. The better-educated more often perform transactions or arrange things such as obtaining municipal services, shopping online and making reservations or bookings. Women and the lower-educated play more computer games and use MSN messaging more often than men. The older the person is, the fewer activities they perform on the computer. But the number of years that someone has been using a computer is the biggest determinant in the diversity of computer use; age, sex and education level are less important in this regard.

Most older persons have mastered fairly basic skills such as sending an e-mail with attachments or finding information with a search engine. More men and better-educated older persons possess these skills than women and the lower-educated, and the more difficult the activities, the wider these differences become. Here again, however, the number of years of computer experience is more important for a person's skills than sex, age or education. Four out of five respondents would like to acquire more computer skills, preferably through a course or self-study.

Being online offers older persons several advantages. The vast majority of online seniors say that they are less dependent on others for obtaining information and obtaining services. Half those interviewed also state they make better choices thanks to the Internet. Men, the younger elderly and older persons who have been using the Internet for some time mainly derive practical benefits, such as saving time and money and making better choices. Women and lower-educated older persons more often cite feelings of belonging and being less lonely due to their Internet use. Finally, there is a correlation between the diversity of the Internet use and the number of skills a person possesses, and the benefits he or she derives from using the Internet.

A quarter of the respondents have got to know new people through the Internet; around three-quarters of these have actually met one or more of these new contacts. This applies especially for older persons without a partner, who also report that they feel less lonely as a result.

Finally, almost all older persons (94%) have an antivirus program on their computer, and three-quarters have a firewall installed. Only 7% occasionally open e-mail attachments from unknown senders.

Conclusions

The process of generational change and the continuing spread of computer ownership among the entire population means that the ownership and use of ICT facilities among the older population will continue increasing. Today's over-75s are in the position that 65-74 year-olds were in a few years ago, while the latter group are now where 50-64 year-olds were several years ago. The problem of the shortcomings in the older generation in the area of computer ownership and Internet access will thus resolve itself in time. However, it is only just over ten years since the Internet began to take off. It is already deeply rooted in everyday life, and this is only likely to increase in the future. It is questionable whether the younger offline older persons in particular can afford to ignore the Internet in the future; if they do, they could encounter problems. Moreover, there are several benefits which older persons who use the Internet say they enjoy. The Internet can also be a useful tool for people with physical problems, something which affects older persons in particular.

The group of older persons who are new to the Internet has a different composition from the group who have been using the Internet for some time. The newcomers are more often people who began using the Internet following the recommendation or encouragement of someone else. When beginning a computer course, these older persons often do not have a clear idea of computers, the Internet and the possibilities they offer. Lack of knowledge is also found to be a reason for 'non-liners' not using computers or the Internet. There is a role for policy here, perhaps focusing on providing information.

It is understandable that older persons (especially the very elderly) are no longer willing or able to use the Internet. Using a computer is not something that can be taken on without a thought, and older persons prefer to devote their attention to activities that are more important to them. Physical and cognitive disabilities may also play a role. It is therefore important that people should still be able to participate fully in society without the Internet.

Literatuur

- Baltes, P.B. en M.M. Baltes. (1990). Psychological perspectives on successful aging. The model of selective optimization with compensation. In: P.B. Baltes en M.M. Baltes (red), *Successful aging. Perspectives from the behavioral sciences* (p. 1-34). New York: Cambridge University Press.
- Becker, H.A. (1992). *Generaties en hun kansen*. Amsterdam: Meulenhoff.
- Beckers, J.J. (2003). *Computer anxiety. Determinants and consequences* (proefschrift). Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Blanken, H. en M. Deuze (2003). *De mediarevolutie. 10 jaar www in Nederland*. Amsterdam: Boom.
- Boer, A.H. de (red.) (2006). *Rapportage ouderen 2006. Veranderingen in de levenssituatie en levensloop*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Bonfadelli, H. (2002). The internet and knowledge gaps. A theoretical and empirical investigation. In: *European Journal of Communication*, jg. 17, nr. 1, p. 65-84.
- Cumming, E. en W.E. Henry (1961). *Growing older. The process of disengagement*. New York: Basic Books.
- Doets, C. en T. Huisman (1997). *Digitale vaardigheden, de stand van zaken in Nederland*. Den Bosch: CINOP.
- Duimel, M. en J. de Haan (2007). *Nieuwe links in het gezin. De digitale leefwereld van tieners en de rol van hun ouders*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Duimel, M. en O. Klumper (2004). Online en offline. Keuzes van ouderen in woonzorgcentra. In: J. de Haan, O. Klumper en J. Steyaert (red.), *Surfende senioren. Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*. Den Haag: Academic Service.
- Dijk, J.A.G.M. van (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. Den Haag: SQM.
- Dijk, L. van, J. de Haan en S. Rijken (2000). *Digitalisering van de leefwereld. Een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Eindrapport. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Eijck, K. van, W.P. Knulst en C.J. van Rees (2001). Van oude naar nieuwe media. In: *Economisch Statistische Berichten*, jg. 86, nr. 4310, p. 440-442.
- Fallows, D. (2005). 'Search Engine Users'. Washington (DC): Pew Internet & American Life Project.
- Fox, S. (2004). *Older Americans and the internet*. Washington (D.C.): Pew Internet & American Life Project.
- Fox, S. (2005). *Digital Divisions*. Washington (D.C.): Pew Internet & American Life Project.
- Fox, S. (2006). *Are wired seniors sitting ducks?*. Washington (D.C.): Pew Internet & American Life Project.
- Gilligan, P.R., C. Campbell, J. Dries en N. Obermaier (1998). *The current barriers for older people in accessing the information society*. Düsseldorf/Utrecht: European Institute for the Media/Netherlands Platform Older people and Europe.
- Haan, J. de (2004). Surfende senioren of digitale drenkelingen. In: J. de Haan, O. Klumper en J. Steyaert (red.), *Surfende senioren. Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*. Den Haag: Academic Service.
- Haan, J. de, O. Klumper en J. Steyaert (red.) (2004). *Surfende senioren. Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*. Den Haag: Academic Service.
- Katz, J.E. en R.E. Rice (2002). *Social consequences of internet use. Access, involvement, and interaction*. Cambridge (Mass.): MIT Press.

- Klumper, O. (2000). Ouderen en @penstaartjes. Een kwalitatief onderzoek naar internetgebruik onder ouderen in woonzorgcentra. SeniorWeb (te raadplegen via www.seniorweb.nl/wzc).
- Knulst, W.P. en M. Kalmijn (1988). *Van woord naar beeld? Onderzoek naar de verschuivingen in de tijds-besteding aan de media in de periode 1975-1985*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Lammerts van Bueren, W. (2000). *Ingehaald door de techniek. Een onderzoek naar ouderen en technologische ontwikkelingen*. Amsterdam: NIPO.
- Liefbroer, A.C. en P. Dykstra (2000). *Levenslopen in verandering. Een studie naar ontwikkelingen in de levenslopen van Nederlanders geboren tussen 1900 en 1970*. Den Haag: Sdu (WRR-serie Voorstudies en achtergronden V 107).
- Millward, P. (2003). The 'grey digital divide'. Perception, exclusion and barrier of access to the internet for older people. In: *First Monday*, jg. 7, nr. 8. Te raadplegen via http://firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/.
- Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of innovations*. New York: The Free Press (eerste editie 1962).
- Shah, D., N. Kwak en R.L. Holbert (2001). Connecting and disconnecting with civic life. Patterns of internet use and the production of social capital. In: *Political Communication*, jg. 18, nr. 2, p. 141-162.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden. Geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Steyaert, J. (2004). Medicijnen tegen de 'Zilveren digitale kloof'. In: J. de Haan, O. Klumper en J. Steyaert (red.), *Surfende senioren. Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*. Den Haag: Academic Service.
- Steyaert, J. en J. de Haan (2001). *Geleidelijk digitaal. Een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Tilburg, T.G. van (2005). *Gesloten uitbreiding. Sociaal kapitaal in de derde en vierde levensfase (oratie)*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Willems en Van den Wildenberg (1996). *Haalbaarheidsstudie 'Ouderen en de elektronische snelweg'*. Den Haag: Willems en Van den Wildenberg bv.
- 50+ Expertisecentrum (2006). *50+: Hoezo Homogeen? 5 typologieën. Diverse kleuren en voorkeuren van een dynamische, levenslustige en koopkrachtige doelgroep*. Hoofddorp: Sanoma-uitgevers/50+ Expertisecentrum.

Publicaties van het Sociaal en Cultureel Planbureau

Werkprogramma

Het Sociaal en Cultureel Planbureau stelt elke twee jaar zijn Werkprogramma vast.

De tekst van het lopende programma (2006-2007) is te vinden op de website van het SCP: www.scp.nl.

Het Werkprogramma is rechtstreeks te bestellen bij het Sociaal en Cultureel Planbureau.

ISBN 90-377-0267-8

SCP-publicaties

Onderstaande lijst bevat een selectie van publicaties van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Deze publicaties zijn verkrijgbaar bij de boekhandel. Een complete lijst is te vinden op de website van het SCP: www.scp.nl.

Sociale en Culturele Rapporten

Sociaal en Cultureel Rapport 2000. ISBN 90-377-0015-2

Sociaal en Cultureel Rapport 2002. De kwaliteit van de quartaire sector. ISBN 90-377-0106-x

In het zicht van de toekomst. Sociaal en Cultureel Rapport 2004. ISBN 90-377-0159-0

Investeren in vermogen. Sociaal en Cultureel Rapport 2006. ISBN 90-377-0285-6

The Netherlands in a European Perspective. Social & Cultural Report 2000. ISBN 90-377-0062-4 (English edition 2001)

The Quality of the Public Sector (Summary). Social and Cultural Report 2002. ISBN 90-377-0118-3

Nederlandse populaire versie van het SCR 2000

Nederland en de anderen; Europese vergelijkingen uit het Sociaal en Cultureel Rapport 2000. Wilfried Uitterhoeve. ISBN 90-5875-141-4

SCP-publicaties 2006

2006/1 Thuis op het platteland (2006). Anja Steenbekkers, Carola Simon en Vic Veldheer (red.). ISBN 90-377-0229-5

2006/2 Een eigen huis... Ervaringen van mensen met verstandelijke beperkingen of psychiatrische problemen met zelfstandig wonen en deelname aan de samenleving (2006). M.H. Kwekkeboom (red.). ISBN 90-377-0246-5

2006/3 Uitgerekend wonen (2006). Michiel Ras et al. ISBN 90-377-0250-3

2006/4 Jeugd met beperkingen. Rapportage gehandicapten 2006 (2006). Sjoerd Kooiker (red.). ISBN 90-377-0200-7

2006/5 Hoe het werkt met kinderen (2006). Wil Portegijs et al. ISBN 90-377-0238-4

2006/6a Sociale atlas van vrouwen uit etnische minderheden (2006). Saskia Keuzenkamp en Ans Merens (red.). ISBN 90-377-0269-4

2006/6b De balans opgemaakt. De slotbeschouwing van de sociale atlas van vrouwen uit etnische minderheden (2006). Saskia Keuzenkamp. ISBN 90-377-0251-1

2006/7 Slachtoffers van criminaliteit: feiten en achtergronden (2006). Karin Wittebrood. ISBN 90-377-0232-5

2006/8 Voorzieningen voor slachtoffers van misdrijven: gebruik, bereik en draagvlak (2006). C.J. Maas-de Waal. ISBN 90-377-0270-8

2006/9 Op weg in de vrije tijd (2006). Lucas Harms. ISBN 90-377-0273-2

- 2006/10 *Rapportage sport 2006* (2006). Koen Breedveld en Annet Tiessen-Raaphorst (red.). ISBN 90-377-0252-x
- 2006/11 *Ondersteuning gewenst. Mensen met lichamelijke beperkingen en hun voorzieningen op het terrein van wonen, zorg, vervoer en welzijn* (2006). Mirjam de Klerk en Roelof Schellingerhout. ISBN 90-377-0260-0
- 2006/12 *Rapportage ouderen 2006. Veranderingen in de leefsituatie en levensloop* (2006). Alice H. de Boer (red.). ISBN 90-377-0256-2
- 2006/13 *Duaal als ideaal? Leren en werken in het beroeps- en hoger onderwijs* (2006). Ria Bronneman-Helmers. ISBN 90-377-0208-2
- 2006/14 *Uniform uit de kast. Homoseksualiteit binnen de krijgsmacht* (2006). Anna Adolfsen en Saskia Keuzenkamp, m.m.v. Linda Mans. ISBN 90-377-0255-4
- 2006/15 *Gewoon doen. Acceptatie van homoseksualiteit in Nederland* (2006). Saskia Keuzenkamp, David Bos, Jan Willem Duyvendak, Gert Hekma (red.). ISBN 90-377-0257-0
- 2006/16 *Report on the Elderly 2006* (2006). Alice de Boer (red.). ISBN 90-377-0271-6
- 2006/17 *Publieke productie en persoonlijk profijt* (2006). Bob Kuhry en Evert Pommer, m.m.v. Jedid-Jah Jonker en John Stevens. ISBN 90-377-0231-7
- 2006/18 *Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht* (2006). Janneke Oppelaar en Karin Wittebrood. ISBN 90-377-0231-7
- 2006/19 *Wie werken er in het onderwijs? Op zoek naar het 'eigene' van de onderwijsprofessional* (2006). Ria Vogels en Ria Bronneman-Helmers. ISBN 90-377-0291-0
- 2006/20 *Maten voor gemeenten 2006* (2006). Bob Kuhry en Jedid-Jah Jonker, m.m.v. Bureau Zenc. ISBN 90-377-0253-8
- 2006/22 *Emancipatiemonitor 2006* (2006). Wil Portegijs, Brigitte Hermans en Vinodh Lalta. ISBN 90-377-0286-4
- 2006/23 *Turken in Nederland en Duitsland. De arbeidsmarktpositie vergeleken* (2006). Jaco Dagevos, Rob Euwals, Mérove Gijsberts en Hans Roodenburg. ISBN 90-377-230-9

SCP-publicaties 2007

- 2007/1 *Publieke prestaties in perspectief. Memorandum quartaire sector 2006-2011* (2007). ISBN 978-90-377-0298-9
- 2007/2 *Nieuwe links in het gezin* (2007). Marion Duimel en Jos de Haan. ISBN 978-90-377-0287-3
- 2007/3 *Robuuste meningen? Het effect van responsverhogende strategieën bij het onderzoek Culturele Veranderingen in Nederland* (2007). Josine Verhagen. ISBN 978-90-377-0300-9
- 2007/4 *Een nuchtere kijk op gezond gedrag. Vier thema's voor gezondheidsbevordering* (2007). ISBN 978-90-377-0280-4.
- 2007/5 *Verschillen in verzorging. De verzorging van ouderen in negen EU-landen* (2007). Evert Pommer, Edwin van Gameren, John Stevens, Isolde Woittiez. ISBN 978-90-377-0258-3
- 2007/6 *Prestaties van de rechtspraak: productiviteit in perspectief* (2007). Ab van der Torre, Jedid-Jah Jonker, Frank van Tulder, Theresa Steeman, Gerard Paulides. ISBN 978-90-377-0294-1
- 2007/7 *Türken in Deutschland und den Niederlanden. Die Arbeitsmarktposition im Vergleich* (2007). Jaco Dagevos, Rob Euwals, Mérove Gijsberts en Hans Roodenburg. ISBN 978-90-377-0308-5
- 2007/8 *Een gele kaart voor de sport. Een quick-scan naar wenselijke en onwenselijke praktijken in en rondom de breedtesport* (2007). Annet Tiessen-Raaphorst en Koen Breedveld. ISBN 978-90-377-0307-8
- 2007/9 *Kosten in kaart. Een macrokostendecompositie toegepast op instellingen voor verstandelijk gehandicapten* (2007). Evelien Eggink, Jedid-Jah Jonker en Michel Ras. ISBN 978 90 377 0143 2

- 2007/10 Sport in the Netherlands (2007). Annet Tiessen-Raaphorst en Koen Breedveld. ISBN 978-90-377-0302-3
- 2007/11 Geld op de plank. Niet-gebruik van inkomensvoorzieningen (2007). Jean Marie Wildeboer Schut en Stella Hoff. ISBN 978-90-377-0207-1
- 2007/12 Toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015 (2007). Paul Dekker, Joep de Hart en Laila Faulk. ISBN 978-90-377-0311-5
- 2007/13 Aandacht voor de wijk. Effecten van herstructurering op de leefbaarheid en veiligheid (2007). Karin Wittebrood en Tom van Dijk. ISBN 978-90-377-0309-2
- 2007/14 Meedoen met beperkingen. Rapportage gehandicapten 2007 (2007). Mirjam de Klerk (red.). ISBN 978-90-377-0310-8
- 2007/15 Interventies voor integratie. Het tegengaan van etnische concentratie en bevorderen van interetnisch contact (2007). Mérove Gijsberts en Jaco Dagevos. ISBN 978-90-377-0312-2
- 2007/16 Blijvend in balans. Een toekomstverkenning van informele zorg (2007). Alice de Boer en Joost Timmermans. ISBN 978-90-377-0313-9
- 2007/17 Vertrouwen in de rechtspraak nader onderzocht (2007). Paul Dekker en Tom van der Meer. ISBN 978-90-377-0318-4
- 2007/18 Verbinding maken. Senioren en ict (2007). Marion Duimel. ISBN 978-90-377-0317-7.
- 2007/19 Moeders, werk en kinderopvang in model. Analyse van arbeidsparticipatie- en kinderopvangbeslissingen van moeders met jonge kinderen (2007). Ingrid Ooms, Evelien Eggink en Edwin van Gameren. ISBN 978-90-377-0314-6
- 2007/20 De sociale staat van Nederland 2007 (2007). Rob Bijl, Jeroen Boelhouwer en Evert Pommer (red.). ISBN 978-90-377-0321-4
- 2007/21 Toekomstverkenning informele zorg (2007). Alice de Boer (red.). ISBN 978-90-377-0319-1
- 2007/22 Beter aan het werk. Trendrapportage ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid en werkhervatting (2007). ISBN 978-90-377-0327-6
- 2007/23 Out in the Netherlands. Acceptance of homosexuality in the Netherlands (2007). ISBN 978-90-377-0324-5

SCP-essays

- 1 Voorbeelden en nabebelden (2005). Joep de Hart. ISBN 90-377-0248-1
- 2 De stem des volks (2006). Arjan van Dixhoorn. ISBN 90-377-0265-1
- 3 De tekentafel neemt de wijk (2006). Jeanet Kullberg. ISBN 90-377-0261-9
- 4 Leven zonder drukte (2006). Tjirk van der Ziel met een naschrift van Anja Steenbekkers en Carola Simon. ISBN 90-377-0262-7
- 5 Otto Neurath en de maakbaarheid van de betere samenleving (2007). Ferdinand Mertens. ISBN 978 90 5260 260 8

Werkdocumenten

- 121 SCP-maat voor lichamelijke beperkingen op basis van AVO 2003 (2006). Mirjam de Klerk, Jurjen Iedema en Crétien van Campen. ISBN 90-377-0268-6
- 122 Gezond en wel met een beperking (2006). Crétien van Campen (red.). ISBN 90-377-0254-6
- 123 De onbereikte minima (2006). ISBN 90-377-0275-9
- 124 Snuffelen en graven. Over doelgroepen van digitaal toegankelijke archieven (2006). Henrieke Wubs en Frank Huysmans. ISBN 90-377-0276-7
- 125 Liever thuis dan uit. De indicatiestelling in de awbz voor zorg op afroep en verblijf (2006). Edwin van Gameren, Jedid-Jah Jonker en Tessa Marx. ISBN 90-377-0278-3
- 126 Naar een nieuwe armoedegrens? (2006). Arjan Soede. ISBN 90-377-0241-4
- 127 Klik naar het verleden. Een onderzoek naar gebruikers van digitaal erfgoed: hun profielen en zoekstrategieën (2006). Henrieke Wubs en Frank Huysmans. ISBN 90-377-0279-1

- 128 Godsdienstige veranderingen in Nederland. Verschuivingen in de binding met de kerken en de christelijke traditie (2006). Jos Becker en Joep de Hart. ISBN 90-377-0259-7
- 129 Juist beschermd. De determinanten van de woonsituatie van volwassen verstandelijk gehandicapten (2006). Isolde Woittiez en Michiel Ras. ISBN 90-377-0288-0
- 130 De lange weg naar Brussel. De Europese betrokkenheid van Nederlandse maatschappelijke organisaties en hun leden (2006). Esther van den Berg. ISBN 90-377-0264-3
- 131 Bezoek onze site (2006). Jos de Haan, Renée Mast, Marleen Varekamp en Susanne Janssen. ISBN 90-377-0290-2
- 133 Liefst zoals thuis. Ouders en kinderen over buitenschoolse opvang (2007). Rob Gilsing. ISBN 978-90-377-0297-2
- 134 De houding ten opzichte van homoseksualiteit. Een beschrijvende literatuurstudie (2006). Lisette Kuyper en Floor Bakker. ISBN 978-90-377-0299-6

Overige publicaties

- ? Altijd een antwoord. Nieuwjaarsuitgave 2006 (2006). Paul Schnabel, Paul Dekker en Vic Veldheer (red.). ISBN 90-377-0263-5
- Hoge (jeugd)werkloosheid onder etnische minderheden (2006). Jaco Dagevos. ISBN 90-377-0266-x
- Niet-westerse allochtonen met een stabiele arbeidsmarktpositie: aantallen en ontwikkelingen (2006). Jaco Dagevos en Maurice Gesthuizen. ISBN 90-377-0249-x
- Werken op de grens van wetenschap en beleid (2006). Kees Schuyt, Jan-Willem Duyvendak en Theo Roes. ISBN 90-377-0272-4
- At Home in the Countryside. A comparison of rural and urban life. Summary (2006). Anja Steenbekkers, Carola Simon en Vic Veldheer. ISBN 90-377-0292-9
- De tijd als spiegel. Hoe Nederlanders hun tijd besteden (2006). Koen Breedveld, Andries van den Broek, Jos de Haan, Lucas Harms, Frank Huysmans en Erik van Ingen. ISBN 90-377-0283-x
- Anders onderweg. De mobiliteit van allochtonen en autochtonen vergeleken (2006). Lucas Harms. ISBN 90-377-0281-3
- Summary of Report on the Elderly 2006 (2006). Alice de Boer (red.). ISBN 90-377-0293-7
- Visit our site (2006). Jos de Haan, Renée Mast, Marleen Varekamp en Susanne Janssen. ISBN 90-377-0296-1
- Veel geluk in 2007. Nieuwjaarsuitgave (2007). Paul Schnabel (red.). ISBN 978-90-377-0295-8
- Marktplaats Europa. Vijftig jaar publieke opinie en marktintegratie in de Europese Unie (2007). Paul Dekker, Albert van der Horst, Henk Kox, Arjan Lejour, Bas Straathof, Peter Tammes en Charlotte Wennekers. ISBN 978-90-377-0305-4
- Samenloop van regelingen (2007). Mirjam de Klerk, Gerda Jehoel-Gijsbers. ISBN 978-90-377-0315-3