

een kwalitatief onderzoek
naar internetgebruik onder ouderen
in woonzorgcentra

ouderen & @penstaartjes



een rapport in opdracht van Internet Society Nederland, KMBV en SeniorWeb

Colofon

Ouderen & @penstaartjes

Een onderzoek totstandgekomen binnen het project '*Internetten in woonzorgcentra*'.
Een initiatief van Internet Society Nederland, KMBV en SeniorWeb. Mei 2000.

Onderzoek en tekst

Oene Klumper

Wetenschappelijke begeleidingscommissie

Universiteit van Amsterdam

Dr. Joop Jaspers;

Landbouw Universiteit Wageningen

Drs. Joyce Lamerichs;

Katholieke Universiteit Brabant

Prof. dr. Ruud Muffels;

Katholieke Universiteit Nijmegen

Dr. Martine van Selm;

Bijzondere dank is verschuldigd aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport dat het project 'Internetten in woonzorgcentra' mogelijk maakte.

Bijzondere dank gaat ook uit naar alle ouderen en begeleiders die - vaak op zeer korte termijn - hun tijd beschikbaar hebben willen stellen ten behoeve van dit onderzoek. Zonder hen was dit rapport niet totstandgekomen. Ook de begeleiders en coördinatoren die de onderzoeker in contact hebben willen brengen met deze ouderen is dank verschuldigd.

De inhoud van dit onderzoek is gratis te downloaden: www.seniorweb.nl/wzc

ISBN-nummer: 90-805540-2-2

Productie

VOF Jan Klumper - Marjolijn Lamme

Grafische verzorging

Grafitext, Velp

Inhoudsopgave

Ten geleide	4
Inleiding: internet voor iedereen?	5
1 over het onderzoek	7
1.1 De probleemstelling	7
1.2 Het onderzoek	8
1.3 De verdere hoofdstukindeling	8
2 over ouderen en hun woonzorgvoorziening	9
2.1 Van bejaardenhuizen naar woonzorgcomplexen	9
2.2 De bewoners	9
2.3 Tot slot	10
3 ouderen en internet	11
3.1 Informatievergaring	11
3.2 Motieven	12
3.3 Over ouderen en hun specifieke problemen met internet	16
3.4 Een vijfde barrière	18
3.5 Stoppen of doorgaan?	19
3.6 Conclusies	19
4 de ouderen aan het woord	20
4.1 De ouderen	20
4.2 Hoe men hoort van internet	21
4.3 De motieven om te gaan internetten	21
4.4 Over ouderen en de vier barrières	26
4.5 Stoppen of doorgaan	34
5 conclusies en aanbevelingen	36
5.1 Conclusies	36
5.2 Aanbevelingen	38
Bijlagen	41
Bijlage A: methode van onderzoek	41
Bijlage B: respondenten	44
Bijlage C: interviewschema	45
Geraadpleegde literatuur	47

Ten geleide

De laatste jaren heeft het internet een vaste plaats gekregen in het leven van miljoenen Nederlanders. Nog altijd houdt dit relatief nieuwe medium de gemoederen flink bezig. Was er in het begin vaak alleen nog aandacht voor de ongekende mogelijkheden van internet, steeds vaker verschuift het accent naar de effecten van internet op de samenleving. Niet zelden is het dan de ongelijke verdeling van het internetgebruik dat zorgen baart.

Een van de groepen die achterblijven in het gebruik van internet zijn de ouderen die wonen in een woonzorgcentrum. Het instituut voor deskundigheidsbevordering in de zorgsector KMBV, stichting SeniorWeb en Internet Society Nederland vinden dit een onwenselijke situatie. Zij zagen in het gezamenlijke project 'Internetten in woonzorgcentra' voornamelijk een experiment om te kijken of deze groep mensen nog wel wat met internet wil en kan. Het project startte in maart 1999 met de opening van een aantal voorbeeld-internetcafés in woonzorgcentra. De bedoeling is dat dergelijke cafés een voorbeeldfunctie zullen hebben voor de 1300 overige woonzorgcentra.

De ervaringen van deze eerste woonzorgcentra zijn verwerkt in een praktische handleiding voor het opzetten van een internetcafé. Naast de didactische aspecten wordt hierin ook de organisatorische aanpak onder handen genomen. Financieel hoeft een internetcafé geen probleem te zijn. Een goed functionerend internetcafé met twee computers, een scanner en een printer blijkt bijvoorbeeld voor drieduizend gulden al mogelijk te zijn. Met de inzet van vrijwilligers, die voor dit werk relatief makkelijk te vinden zijn, blijven ook de exploitatiekosten laag.

Het voor u liggende onderzoek is ook een onderdeel van het project 'Internetten in woonzorgcentra'. De bevindingen hiervan hebben onder andere tot doel een bijdrage te leveren aan het inzicht van beleidsmakers bij de overheid, ouderenorganisaties en verzorgingshuizen. Met de verworven kennis zouden ook ouderen die nog geen kennis hebben gemaakt met internet, op een effectieve wijze over de streep kunnen worden getrokken.

Een jaar nadat de eerste internetcafés waren gestart, pleitte de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg in haar rapport '*Patiënt en Internet*' voor het inrichten van internetcafés in instellingen voor residentiële zorg. De mensen die in dit soort instellingen verblijven, zouden via internet onder andere onderling ervaringen kunnen uitwisselen via 'lotgenotengroepen'. Dit rapport was voor ons, samen met positieve reacties van de ouderen zelf, een teken dat we met ons project 'Internetten in woonzorgcentra' in de roos hebben geschoten.

Luuk Giebels
Directeur KMBV

Christine Ruiter
Directeur SeniorWeb

Paul Settels
Directeur Kennis
Internet Society Nederland

Utrecht, mei 2000

Inleiding: internet voor iedereen?

Met de komst van het wereldwijde web in 1994 heeft internet een grote vlucht genomen. In deze zes jaar heeft het internet een blijvende plaats veroverd in onze samenleving. Al in december 1999 maakten ruim 3,7 miljoen Nederlanders regelmatig, dat wil zeggen minimaal één keer per maand, gebruik van internet. Dat was bijna één derde van de bevolking¹ (NIPO, 1999). Als men een wat ruimere definitie hanteert dan blijkt echter dat al meer dan de helft (51%) van de Nederlanders weleens gebruik heeft gemaakt van e-mail en/of internet (Willemsen & Edelman, 1999). Ook het aantal internetaansluitingen onder de bevolking is in drie jaar tijd, van 1995 tot eind 1998 gegroeid van 4% naar 21% (De Haan e.a., 2000).

Het gebruik van internet en e-mail is in Nederland dus inmiddels een bekend fenomeen. Overall om ons heen, in kranten, op radio en televisie wordt gewag gemaakt van internet in de vorm van nieuws en reclame. Steeds meer informatie van overheden, maatschappelijke organisaties en bedrijven is tegenwoordig dan ook beschikbaar via internet. Niet alleen informatie, ook steeds meer diensten worden digitaal geleverd. Telebankieren, telewinkelen, teleleren en de belastingaangifte; het kan allemaal via internet. Als individu wordt het dus al knap lastig om internet te negeren.

Het nieuwe medium is dan ook allang niet meer het domein van de 'first-users', de hoogopgeleide, kapitaalkrachtige, jonge mannen. Andere bevolkingsgroepen zijn nu hard bezig een inhaalslag te maken. Steeds meer vrouwen en ouderen hebben bijvoorbeeld het afgelopen jaar de weg naar internet gevonden. Het vrouwelijke aandeel van de internetgebruikers is vanaf 15% in 1997 gestegen naar 35% aan het begin van 2000 (NIM, 2000; NIM 1999). Ook de gemiddelde leeftijd van internetgebruikers is gestegen. De leeftijd waarop iemand in 1994 voor het eerst in zijn leven inlogde op internet was 29,6 jaar, vijf jaar later was dat gemiddelde al opgelopen naar 38,3 jaar (Willemsen & Edelman, 1999).

Uitsluiting?

De gemiddelde leeftijd van internetgebruikers mag de afgelopen jaren dan wel zijn gestegen, een van de groeperingen die relatief achterblijven in deze situatie, zijn de 65-plussers². Veel rapporten, artikelen en onderzoeken naar ouderen en de informatiesamenleving laten zien dat deze groep de aansluiting met de internetontwikkelingen in de samenleving dreigt te missen (Van Dijk, *ter perse*; De Haan e.a., 2000; NIM, 1999; Campbell, Dries & Gilligan, 1999; Cody e.a., 1998; Van Rijsselt & Weijers, 1997). Deze ontwikkeling is dan ook verontrustend te noemen aangezien Nederland juist vergrijsd (*Rapportage ouderen 1998*; Heerikhuizen, 1993). Een deel van de Nederlandse bevolking dreigt dus uitgesloten te worden van deelname aan het internet.

Kerkhoff (1993) betoogt dat wanneer ouderen als groep in een sociaal isolement verkeren, het verkeerd zou kunnen uitpakken voor de samenleving. Ouderen hebben in de samenleving vaak een behoudende rol. Een dynamische samenleving bestaat bij de gratie van ten minste twee elkaar bestrijdende en versterkende krachten. Jongeren die vernieuwen en oude structuren en posities omverhalen. Ouderen zorgen daarentegen dat de jongeren niet ontsporen en dat diepere waarden van een samenleving bewaard blijven. Kerkhoff staat in deze visie niet alleen. Hij verwijst naar Lorentz, die het samenspel van verschillende generaties ziet als onmisbare bron voor het beheerst vernieuwen en in stand houden van een samenleving. Schuyt heeft het in dit verband over het 'het optimisme der onmatigen', waarmee hij verwijst naar een puur materialistische maatschappij die zal ontstaan wanneer de jeugd geen weerstand van ouderen ondervindt (Kerkhoff, 1993).

¹ Gerekend vanaf 16 jaar en ouder

² Andere groepen dan 65-plussers die met deze ontwikkeling dreigen achter te blijven zijn: alleenstaande vrouwen, mensen met een lage opleiding, mensen met een laag inkomen en werklozen. Bron: De Haan e.a., 2000

Volgens De Haan e.a. kan er echter niet gesproken worden van een werkelijke uitsluiting in de samenleving. Zij stellen namelijk dat er geen sprake is van een absolute en onoverbrugbare grens tussen wel- en niet-bezitters van internet. Eerder lijkt volgens hen sprake van een geleidelijke verspreiding van informatie- en communicatietechnologie (ICT) over de bevolking volgens het top-down principe: eerst de hogere opleidings- en inkomensgroepen, daarna de rest. Bovendien - stellen zij - zijn er voor internet ook oudere alternatieven voorhanden die voor iedereen toegankelijk zijn (De Haan e.a., 2000).

Tot op zekere hoogte hebben De Haan e.a. gelijk. Maar, zo waarschuwen Van Rijsselt & Weijers (1997), realiseert men zich niet altijd dat de voordelen van de informatiesamenleving niet automatisch voor iedereen even gunstig zullen uitpakken. Voor sommige groepen kunnen er ook grote nadelen aan verbonden zijn. Ouderen zijn bijvoorbeeld een groep die op meerdere fronten eerder met de nadelen dan met de voordelen zal worden geconfronteerd. Deze groep heeft over het algemeen moeite met het omgaan met nieuwe informatietechnologieën (Van Rijsselt & Weijers, 1997). Het is in dit licht dan ook niet verwonderlijk dat bijvoorbeeld de aankondiging van de NS in 1999 dat de loketten op de kleine stations zouden verdwijnen, een storm van protest deed opblazen onder de ouderenorganisaties.

Men zou echter ook kunnen zeggen dat het probleem van 'uitsluiting' zich vanzelf oplost. Naarmate de tijd verstrijkt zullen de ouderen van nu komen te overlijden en de huidige internetgebruikers worden zelf oud. De verdere penetratie van computers in de samenleving en het stijgende opleidingsniveau van Nederland zouden het probleem van uitsluiting van ouderen verder oplossen. Over een periode van 35 jaar zouden 'digibeten', voor wat betreft internet, tot een zeldzaamheid zijn geworden.

Van Dijk (*ter perse*) beargumenteert echter dat geduldig wachten tot het zover is, ethisch onverantwoord zou zijn. Zeker gezien de steeds langere levensverwachting van de Nederlanders. Mannen en vrouwen van 65 jaar hadden in 1997 nog respectievelijk gemiddeld 14,4 en 18,7 jaar in het verschiet (*Rapportage ouderen 1998*). Met de huidige snelheid van technologische ontwikkeling is vijftien jaar al snel een eeuwigheid. Gedurende deze tijd zal de informatietechnologie zich alleen maar verder ontwikkelen en verspreiden. De samenleving zal tegen die tijd, nog meer dan nu al het geval is, in sterke mate leunen op digitale informatie- en communicatiekanalen (Thomas, 1996). Bovendien gaf in 1996 maar liefst 20% van de 64- tot 70-jarigen aan dat ze het gebruik van de computer willen leren. Dat dit niet slechts loze woorden zijn, blijkt uit het feit dat een organisatie als SeniorWeb in 1999 meer dan vijftienduizend ouderen een computercursus heeft gegeven, een stijging van 50% ten opzichte van het jaar ervoor. Het zijn dan ook vooral de oudere ouderen die echt achter dreigen te raken met internet. Van de Nederlandse ouderen van 66 tot 75 jaar is weliswaar al 15,3% on line, maar bij de 76-jarigen en ouder is dat percentage nog slechts 2,6 (Willemsen & Edelman, 1999). De uitsluiting van ouderen tekent zich dus het scherpst af onder deze groep van 76-plussers.

Deze geschetste contouren van een naderende uitsluiting waren aanleiding genoeg voor SeniorWeb, Internet Society Nederland en KMBV om iets te ondernemen. In maart 1999 werd een gezamenlijk project 'Internetten in woonzorgcentra' gestart. Een deel van de 76-plussers woont immers in een woonzorgcentrum. Door het starten van 48 internetcafés-voorbeeldprojecten voor de ongeveer 1300 overige woonzorgcentra wil het project de bewoners laten kennismaken met de mogelijkheden van internet. Als de bewoners geïnteresseerd zijn, kunnen zij wegwijs gemaakt worden door zogenaamde SeniorWeb-ambassadeurs. Dit zijn - veelal gepensioneerde - vrijwilligers die het leuk vinden om (andere) ouderen wegwijs te maken op internet en de computer. Het uiteindelijke doel is om ook de oudste ouderen regelmatig gebruikers van internet te maken. Op deze manier hopen de initiatiefnemers ook deze mensen te betrekken bij de informatiesamenleving.

1 over het onderzoek

1.1 De probleemstelling

Rondom de invloed van de informatie- en communicatietechnologie op het dagelijks leven is nog niet veel onderzoek verricht. De acht miljoen gulden die de rijksoverheid en de NWO in december 1999 ter beschikking stelde voor onderzoeksprogramma's die de sociale gevolgen van de informatiesamenleving in kaart moeten brengen, kan hiervoor als illustratie dienen (*HO/HOP, 1999*).

Om te kijken wat echter de sociale effecten van deze nieuwe samenleving zullen zijn, moet er volgens Thomas (1996) eerst gekeken worden naar welke soorten reacties mensen zullen hebben op deze veranderingen. Niet verandering zelf heeft invloed op de mens. 'Het is de houding van het individu ten aanzien van de verandering die invloed op de mens heeft' (Thomas, 1996).

Het project 'Internetten in woonzorgcentra' bood de mogelijkheid voor een onderzoek naar de ervaringen van ouderen in woonzorgcentra met internet. Over internetgebruik van ouderen is op *kwalitatief* gebied sowieso weinig bekend en meer onderzoek is dan ook gewenst, betogen Campbell, Dries en Gilligan (1999).

Er is al wel enig *kwantitatief* onderzoek op dit gebied gedaan. Cody, Dunn, Hoppin & Wendt (1998) onderzochten het effect van het leren omgaan met internet via een cursus voor ouderen in een verzorgingshuis of aanleunwoning. Bij dit onderzoek is bijvoorbeeld de informatie over de afvallers van de cursus die Cody en consorten onderzochten erg summier. Van de 140 ouderen die afvielen weten we bijvoorbeeld alleen dat 32,1% het moeilijk vond om het te leren, 55% het te druk had om internet onder de knie te krijgen, waarom de overige 12,9% af is gehaakt, is zelfs helemaal niet duidelijk.

Een onderzoek als dat van Cody e.a. toont wel aan dat mensen deelnemen aan internetcursussen, maar dit soort onderzoeken kunnen niet aangeven wat daarbij de overwegingen zijn die deze ouderen hanteren. Het was dan ook niet de doelstelling van hun onderzoek om dit boven water te krijgen. Maar het is natuurlijk wel degelijk interessant. Dit onderzoek wil dergelijke leemtes opvullen. Respectievelijk zou men kunnen vragen: wat zou ouderen nu bewegen om te gaan internetten? Wat vonden de ouderen nu precies moeilijk en onoverkomelijk? Welke termen gebruiken zij daarbij? En als ze het te druk hadden dan is er een afweging gemaakt om te stoppen. Waar bestaat die afweging uit, wat wordt er afgewogen? En als laatste: wat zijn precies die andere redenen om af te haken?

1.1.1 De centrale vraagstelling

De centrale vraag in dit onderzoek zal zijn:

hoe worden ouderen in woonzorgcentra internetgebruikers?

Deze vraag kan onderverdeeld worden in de volgende vijf deelvragen:

- 1 Wat is het kenmerkende proces dat men doormaakt om internetgebruiker te worden?
- 2 Welke factoren spelen daarbij een motiverende rol?
- 3 Welke factoren spelen daarbij een belemmerende rol?
- 4 Welke betekenis hecht men aan deze verschillende factoren?
- 5 Wat zijn uiteindelijk de afwegingen die men maakt?

1.2 Het onderzoek

Om de vragen van dit onderzoek te kunnen beantwoorden, is gekozen voor een kwalitatieve survey-benadering (*Wester, 1995*). Door middel van interviews, die het karakter hadden van gesprekken, is getracht de gedachtegangen van de internettende ouderen na te gaan. Er zijn in totaal 25 ouderen en een viertal begeleiders geïnterviewd. Deze begeleiders zijn meestal vrijwilligers die de ouderen wegwijs maken op het internet. De volledige methoden van onderzoek zijn te vinden in Bijlage A.

1.3 De verdere hoofdstukindeling

In hoofdstuk 2 wordt de situatie van de ouderen in een woonzorgcentrum beschreven. In hoofdstuk 3 wordt het theoretisch kader gepresenteerd: aan de hand van de literatuur is hier nagegaan hoe het proces zou kunnen verlopen dat van de ouderen in een woonzorgcentrum een internetgebruiker kan maken: waar haalt een oudere zijn informatie vandaan, waar haalt een oudere zijn motivatie om te beginnen met internet vandaan en waar haalt hij de motivatie vandaan om het internet te blijven gebruiken? In ditzelfde hoofdstuk worden de hindernissen beschreven die een oudere moet nemen om een internetgebruiker te kunnen worden. In hoofdstuk 4 worden de bevindingen van het onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk 5 wordt het theoretisch kader uit hoofdstuk 3 vergeleken met de bevindingen in hoofdstuk 4. Hierop aansluitend worden de conclusies geformuleerd en enkele aanbevelingen gepresenteerd.

2 over ouderen en hun woonzorgvoorziening

Voordat we gaan kijken naar ouderen in relatie tot internetgebruik is het verstandig eerst een beeld te schetsen van de verschillende bewoners. Het project 'Internetten in woonzorgcentra' maakte bij het opzetten van internetcafés geen onderscheid in het type woonzorgvoorziening voor ouderen. Het hing vaak af van de directie of een internetcafé er kwam of niet. Er is echter wel wat verschil tussen de bewoners van verzorgingshuizen, aanleunwoningen of woonzorgcomplexen.

2.1 Van bejaardenhuizen naar woonzorgcomplexen

Binnen de verzorgingshuizen zijn de laatste jaren veel veranderingen gaande. Er is steeds meer aandacht gekomen voor de wensen van de ouderen. De vraag van de oudere vormt nu vaak het uitgangspunt voor de zorg (*vergelijk: Van den Broek, 1996*).

Het 'klassieke' bejaardenhuis is de afgelopen jaren dan ook geleidelijk aan het verdwijnen. Verzorgingshuizen willen steeds meer overgaan naar een woonzorgvoorziening. Bij deze voorziening is het belangrijkste kenmerk een zelfstandige huisvesting voor mensen die zorgbehoevend zijn. Bij de zorgbehoefte wordt wel rekening gehouden met een minimum- en een maximumbehoefte.

Deze woonzorgcomplexen zijn vaak een samenwerkingsverband bestaande uit een bepaalde combinatie van een verzorgingshuis, een verpleeghuis, de thuiszorg, de woningbouwvereniging en een of andere vorm van gecoördineerd ouderenwerk. Woonzorgcomplexen bestaan uit meerdere appartementen in één gebouw. Vaak hebben de gemeenschappelijke ruimten ook een duidelijke, actieve buurtfunctie (*Gunning, 1995*). Aanleunwoningen zijn woningen die naast een verzorgingshuis zijn gebouwd. Men kan in geval van nood een beroep doen op het verzorgingshuis.

2.2 De bewoners

Zoals bekend mag worden verondersteld, heeft Nederland net als de rest van West-Europa en de Verenigde Staten te maken met een proces van vergrijzing. Toch is het percentage ouderen dat in een verzorgingshuis woont de laatste jaren gedaald. Woonde in 1984 nog 8% van de 65-plussers (134.733) in een verzorgende instelling, dertien jaar later, in 1997, was dit nog maar 5,3% van alle 65-plussers (111.719). Tussen 1985 en 1995 is tevens het aandeel van 85-plussers onder de bewoners toegenomen van 40% tot 53%. De zorgzwaarte van de bewoners is met deze ontwikkeling ook erg toegenomen (*CBS, 1999; Rapportage ouderen 1998*). Dit is, naast de goede gezondheidszorg, mede te danken aan het beleid van de overheid dat erop gericht is ouderen te stimuleren zo lang mogelijk thuis te blijven wonen (*Knipscheer, 1992; Slot, 1990*). Hier kan aan toegevoegd worden dat er een differentiatie is opgetreden in de verzorging: de woonzorgcomplexen en aanleunwoningen die minder zorgbehoevende ouderen huisvesten en de verzorgingshuizen die steeds meer de zwaardere gevallen verzorgen (*Van den Broek, 1996*). Ouderen in aanleunwoningen en woonzorgcomplexen zijn dus gemiddeld jonger in leeftijd en minder hulpbehoevend (*Rapportage ouderen 1998; CBS, 1999*). Slechts een beperkt deel van de ouderen zonder beperkingen woont in een woning die speciaal bedoeld is voor ouderen. In ouderenwoningen waaraan specifieke zorgpakketten zijn verbonden, zoals de aanleunwoning of het woonzorgcomplex, wonen vrijwel geen ouderen zonder fysieke beperkingen (*Rapportage ouderen 1998*).

Het is misschien aardig voor de beeldvorming om de typering van bewoners van bijvoorbeeld de verzorgingshuizen, namelijk een alleenstaande vrouw van hoge leeftijd met lichamelijke gebreken, af te zetten tegen de statistische kenmerken van de internetgebruikers van het eerste uur. Deze zogenaamde 'first-users' hebben precies de tegenovergestelde kenmerken. Het zijn hoger opgeleide, financieel draagkrachtige, jonge mannen (*Mundorff & Westin, 1996; Silverstone, 1996*). Het wekt dan ook nauwelijks enige verbazing dat uit verschillende onderzoeken is gebleken dat met name oudere vrouwen zeldzame gebruikers zijn van internet (*NIM, 1999; Rijsselt & Weijers, 1997; Mundorf & Westin, 1996*). Het verschil tussen de 'first users' en de typering van de intramurale oudere is natuurlijk een 'statistisch-theoretisch' probleem.

2.3 Tot slot

In publicaties over ouderen wordt vaak een leeftijdsgrens gehanteerd. Over het algemeen is de literatuur vrij eenduidig de mening toegedaan dat deze leeftijdsgrens in meerdere opzichten vrij arbitrair is. Ouderen zijn een zeer heterogene groep mensen die vaak niets anders gemeen hebben dan hun leeftijd. De ervaringen, levensstijl en maatschappelijke positie (die bekleed werd) verschilt namelijk in dezelfde mate als bijvoorbeeld alle 32-jarigen in een land. Dé oudere bestaat dus niet. (*Bijsterveld, 1997*). In deze studie wordt echter geen leeftijdsgrens gehanteerd. Als iemand woont in een verzorgingshuis, aanleunwoning of woonzorgcomplex voor ouderen dan wordt deze persoon tot een oudere gerekend.

3 ouderen en internet

Wanneer een oudere daadwerkelijk veel op het internet te vinden is, is er al heel wat gebeurd. Men wordt nu eenmaal niet van de ene dag op de andere een verwoed internetgebruiker. Er is eerst een aantal fases die men moet doorlopen. Ten eerste zou iemand eerst moeten weten dat zoiets als internet 'er is'. Deze fase is misschien wel de meest voor de hand liggende fase. Als men niet van het bestaan van internet afweet, is het vanzelfsprekend dat men ook niet aan internet begint. Hier geldt dus eigenlijk: 'wat niet weet, wat niet deert'.

In een volgende fase is men al wel op de hoogte van het bestaan van internet. Iemand moet dan nog wel een motief hebben om te willen gaan beginnen met internetten. Daarna moet men zich toegang zien te verschaffen. Men moet dus een weg vinden om 'online' te kunnen gaan. Als dit allemaal bereikt is, is de zaak echter nog niet afgedaan. Voordat men uiteindelijk regelmatig op het internet is *en* blijft, moet men aan dit nieuwe medium genoeg waarde hechten om het te blijven gebruiken. Voor de gebruiker zou er dus een gunstige kosten-batenbalans moeten zijn.

Geen van deze stappen zou zonder de voorgaande hebben kunnen plaatsvinden. Elke stap bouwt voort op de vorige. Om tot een antwoord te komen over de betekenis die ouderen aan internet toekennen, is het zinnig om eens te kijken naar de hierboven genoemde stappen. Deze zou men kunnen samenvatten in: informatievergaring, motieven, toegankelijkheid en 'stoppen of doorgaan'.

3.1 Informatievergaring

Mensen vergaren hun informatie in eerste instantie vaak uit hun directe omgeving in de vorm van persoonlijke contacten. Bij voorkeur bij mensen die zelf al met het probleem te maken hebben gehad en dan pas bij deskundigen (*Bolhuis, 1995*). Verbeek-Heida (*1992*) laat in haar onderzoek naar mensen en hun medicijngebruik zien dat mensen hun medicijngebruik niet alleen baseren op het gesprek met de arts. In de eerste plaats vindt de uitwisseling van informatie plaats in de familiekring of bij vrienden, kennissen, burens en collega's. Zelfs bij zoiets elementairs als medicijngebruik halen mensen hun informatie dus in eerste instantie uit hun directe omgeving. Het is daarom zinnig om eerst eens te kijken naar het sociale netwerk van ouderen.

3.1.1 Het sociale netwerk van ouderen

Gedurende iemands leven veranderen de levenssituatie en het sociale netwerk. De onderlinge verhoudingen tussen familie en niet-familie blijven gevormd en hervormd tijdens het leven. De samenstelling verandert voortdurend, net als hun betekenis. Relaties vervullen in de loop der tijd verschillende functies (*Knipscheer e.a., 1995*).

Er vinden verschuivingen plaats in het persoonlijk netwerk van de oudere mens. Nies (*1990*) geeft drie redenen waarom het persoonlijk netwerk verandert gedurende de ouderdom: het verminderen van de mobiliteit van de oudere en zijn netwerkleden, het wegvallen van bepaalde relaties als gevolg van het overlijden van bepaalde personen en de verminderde gezondheid.

Veranderingen in netwerken kunnen zich ook voordoen als gevolg van geografische mobiliteit. Een verhuizing naar bijvoorbeeld een woonzorgcomplex, een aanleunwoning of een verzorgingshuis betekent doorgaans een grote inbreuk op het persoonlijk netwerk van ouderen. De relaties met burens, vrienden en familie raken gemakkelijk in verval. Met name als ouderen naar een andere woonplaats verhuizen (*Nies, 1990*). Het blijkt echter dat relaties met vrienden kwetsbaarder zijn dan de relaties met familieleden (*Knipscheer, 1980*).

De samenstelling van iemands persoonlijke netwerk kan natuurlijk ook beïnvloed worden door het wegvallen van burens, vrienden of familieleden, als gevolg van verhuizing of door overlijden (Nies, 1990). De belangrijkste reden om te verhuizen is de afnemende gezondheid. Maar verweeduwing blijkt ook een belangrijke reden te zijn om kleiner te gaan wonen (Rapportage ouderen 1998).

Ook de eigen gezondheid is van groot belang. Voor het onderhouden van relaties moet men in staat kunnen zijn om elkaar over en weer te bezoeken. Persoonlijke relaties kunnen er dus onder lijden wanneer iemand niet meer op bezoek kan gaan omdat de gezondheid dat niet meer toelaat. Het ouder worden brengt ook veranderingen in relatiebehoeften door bijvoorbeeld een verslechterende gezondheid. Ouderen kunnen meer van anderen afhankelijk worden (Knipscheer e.a., 1995).

Als iemand bij het ouder worden in verband met lichamelijke handicaps of gezondheid sterk hulpbehoevend wordt, ontstaat er een sterke neiging om zich met name op de partner en/of de kinderen te oriënteren. Dit doet de andere relaties dan gemakkelijk verschromen (Nies, 1990).

Ouderen in woonzorgcomplexen, aanleunwoningen en verzorgingshuizen hebben dus een kleiner netwerk gekregen doordat ze op oudere leeftijd zijn verhuisd. Verhuizen naar een woonzorgcomplex, aanleunwoning en een verzorgingshuis doet men echter niet zonder reden. Men heeft over het algemeen te kampen met een gezondheidsprobleem en het ontbreekt vaak aan een partner (Naafs, 1985; Rapportage ouderen 1998). Over het algemeen zouden we dus kunnen zeggen dat bewoners van woonzorgvoorzieningen voornamelijk contact zullen hebben met hun kinderen.

Na de kinderen spelen vrienden een belangrijke rol in het primaire sociaal netwerk. Broers en zussen spelen een veel minder grote rol. Als ouderen echter geen kinderen hebben dan nemen de broer en zus de rol van de kinderen over (Knipscheer, 1980).

3.1.2 Andere informatiebronnen

Ouderen kunnen ook via de conventionele media als de tijdschriften, radio en televisie op de hoogte zijn gebracht. Ouderen vanaf 55 kijken en luisteren vaker naar informatieve programma's en lezen ook vaker informatieve zaken in de krant dan jongere generaties (Van Snippenburg, 1991). Een andere mogelijkheid om kennis te nemen van het internet zou via het woonzorgcentrum kunnen verlopen, als daar een internetcafé aanwezig is en mensen worden benaderd om mee te doen.

3.2 Motieven

Bij het aangeven van motieven die ouderen zouden kunnen hebben om te gaan internetten, zouden we een onderscheid kunnen maken tussen twee verschillende soorten motieven. In de eerste plaats kan men zich afvragen waarom ouderen iets zouden willen leren. Ten tweede kan men zich afvragen welke voordelen van internet voor ouderen van belang zouden kunnen zijn.

3.2.1 Waarom ouderen gaan leren

Veel zaken die we leren zijn afkomstig uit de dagelijkse ervaringen. Daarbij kan men denken aan bijvoorbeeld het meemaken van bepaalde gebeurtenissen en situaties, het ondernemen van activiteiten en omgang met andere mensen. Soms rijst er echter een interesse die enige tijd bewuste aandacht eist. Dat interesseveld kan dan de aanleiding zijn tot 'leren uit eigen beweging' (Bolhuis, 1995).

De inspanningen die men moet leveren om iets te leren, getroost men zich niet zomaar. Als de inspanningen die men moet leveren om iets te leren groot zijn, dan moet de motivatie

minstens even groot zijn. Meer ingrijpende leerprocessen hebben dus een dringender aanleiding nodig. Er moeten in een dergelijk geval immers meerdere problemen overwonnen worden. Denk hierbij aan het moeten doorbreken van eerder verworven denkbeelden, handelwijzen en houdingen. Het leerproces kan ook nog eens bemoeilijkt worden als men moet opboksen tegen een omgeving die de oude opvattingen voor vanzelfsprekend houdt (Bolhuis, 1995).

Wat kunnen nu de motieven zijn om tot aangrijpende leerprocessen over te gaan? Waarom zou bijvoorbeeld een oudere gaan leren internetten?

Er zijn twee typen factoren waardoor een persoon uitgelokt wordt om iets te leren. Het onderscheid wordt gemaakt tussen individuele factoren en maatschappelijke factoren. Hier moet echter wel worden benadrukt dat het voor een deel 'twee kanten van de zelfde munt' zijn (Bolhuis, 1995). Beide factoren gaan echter uit van een zekere onvrede die een persoon heeft met zijn huidige situatie.

Motieven op individueel niveau

Welke factoren zorgen er op het individuele niveau voor dat iemand bewust gaat 'leren uit eigen beweging'? Grofweg zijn er in de literatuur twee individuele oorzaken voor leergedrag te vinden die aansluiten op het willen leren gebruiken van internet: een primaire nieuwsgierigheid en een 'sociale' reden.

In de eerste plaats is het willen begrijpen, betekenis verlenen, experimenteren en onderzoeken een zelfstandige menselijke behoefte. Het leervermogen en de motivatie tot leren zijn dus vastgelegd in de menselijke aard. Vaak is het zo dat als we *iets* weten dat we er dan ook meer van *willen* weten (Maslow, 1974).

De afgelopen jaren heeft het internetgebruik een grote vlucht genomen. Hetgeen zijn neerslag heeft in de manier waarop men zich presenteert. Bedrijven, omroepen en overheid laten geen gelegenheid ongemoeid om potentiële geïnteresseerden hun website te laten bezoeken. Via tijdschriften, radio en televisie wordt het internet op deze manier indirect onder de aandacht gebracht. Naast de media is internet voor veel mensen ook een gespreksonderwerp. Men kan zich zodoende voorstellen, met nieuwsgierigheid van de mens in ogenschouw nemende, dat de interesse op deze manier wordt gevoed.

Ten tweede stelt het leervermogen, volgens de humanisten, de mens in staat om een aantal fundamentele behoeften te kunnen bevredigen. De behoefte aan liefde en de behoefte aan respect bieden het meeste houvast op zoek naar de motieven voor een mens om iets te 'leren uit eigen wil'.

De mens heeft behoefte aan saamhorigheid en liefde. Hiermee doelt Maslow ook de behoefte van de mens om bij anderen te willen horen en door anderen gewaardeerd te worden. Een mens heeft respect nodig en het liefst uit zijn eigen sociale netwerk. Deze twee behoeften moeten volgens Maslow bevredigd worden om een mens volledig tot zijn recht te laten komen. Wanneer dit niet het geval is, kan een persoon zich onder andere uitgesloten, minder gelukkig en hulpeloos voelen (Maslow, 1974).

Als we deze kennis afzetten tegen ouderen die het internetten willen leren, dan zou men misschien het volgende kunnen zeggen over de motivatie: internet verspreidt zich snel en de kans dat familie en vrienden op het internet gaan is niet denkbeeldig. De oudere zal zo in zijn sociale netwerk worden geconfronteerd met zaken die hij niet begrijpt en waar hij niet over mee kan praten. Het kan zich dan voordoen dat men zich op een bepaald moment buitengesloten gaat voelen op dit gebied. Dit zou een motivatie kunnen zijn om zich erin te verdiepen. Een dergelijke gedachtegang wordt bevestigd door Bolhuis (1995). Zij stelt dat leren uit onvrede met de situatie een motivatie is om te gaan leren. Hoe groter de onvrede met de situatie hoe groter de wil om er iets aan te doen.

Een artikel in *TIME magazine* illustreert het gevoel van erbij te horen en zelfrespect aardig

met een paar citaten van internettende ouderen: "Ik kon mijn eigen kleinzoon van vier niet eens meer bijhouden", "Ik heb het gevoel dat ik erbij ben en in contact sta met het heden en de toekomst". (Dickerson, 1995) Ook een artikel in de SUM laat dat zien: "Je wilt een beetje blijven, nietwaar?" of "Mijn kleinzoon wordt zeven en krijgt gewoon computerles op school. Ik wil niet dat hij mij als domme-droppie-oma ziet" (Klunder, 1999).

Cody e.a. (1998) onderzochten het effect van het leren omgaan met internet via een cursus voor ouderen in een verzorgingshuis of aanleunwoning. De gemiddelde leeftijd van de ouderen in dit onderzoek was 80,4 jaar. Van de participanten was 91 man en 201 vrouw. Van alle participanten had 57% geen computerervaring en 87% geen ervaring met internet. De uitval van de cursus was 48%.

De onderzoekers konden middels voor- en nameting en een kwantitatieve analyse aantonen dat eenmaal getraind, de ouderen een toegenomen gevoel van waardevol sociaal contact ('social support') kregen en een hogere mate van gevoel van verbondenheid in verschillende netwerken ('connectivity') vertoonden dan de afhakers.

De onderzoekers verwachten op den duur dat deze toegenomen 'verbondenheid' en 'waarde van sociaal contact' moet corresponderen met een langer handhaven van vriendschappen, het handhaven van een positief zelfbeeld, een vermindering van leeftijdgebonden stress en depressie en het toenemen van kennis over een scala aan onderwerpen (Cody e.a., 1998). Stuk voor stuk (deel)elementen die het welbevinden van ouderen omhoog zouden kunnen brengen (Diener, Suh & Oishi, 1997).

Motieven op maatschappelijk niveau

Wanneer er weinig verandert gedurende een aantal generaties in een samenleving dan kan het gezamenlijk referentiekader een vanzelfsprekend karakter hebben. Een andere manier van handelen is dan vaak ondenkbaar. In een dergelijke omgeving heeft men aan cultuuroverdragende leerprocessen voldoende.

Deze vanzelfsprekendheid kan worden ondermijnd door ingrijpende veranderingen in de samenleving. Het kan zijn dat een samenleving aan nieuwe omstandigheden of ontwikkelingen het hoofd moet bieden. Hoe ingrijpender de verandering, hoe dwingender de noodzaak om nieuwe wegen te zoeken (Bolhuis, 1995). Het individu voelt zich min of meer genoodzaakt om zich aan te passen aan de maatschappelijke ontwikkelingen.

De symbolisch interactionisten gebruiken de term *socialisatie* voor het inpassen van een individu in de sociale omgeving. Zij maken onderscheid tussen primaire socialisatie, die betrekking heeft op de kinderjaren, en secundaire socialisatie. Deze secundaire socialisatie heeft betrekking op processen van inpassing in de veranderende sociale omgeving (Bolhuis, 1995).

Deze secundaire socialisatie handelt vaak om de inwijding van een nieuw terrein. De socialisatie wordt vaak bekeken in termen van de maatschappelijk gewenste aanpassing van het individu. De maatschappelijke wenselijkheid wordt impliciet beschouwd als iets vanzelfsprekends. Volgens Berger (1972) is de socialisatie succesvol als er overeenstemming bestaat tussen de 'subjectieve' en de 'objectieve' realiteit. Dus wanneer het individu zich heeft aangepast aan de heersende consensus (Berger, 1972).

De oprukkende Informatiesamenleving is natuurlijk een voor de hand liggend voorbeeld. In de inleiding van dit onderzoek bleek al dat internet in een rap tempo een niet mis te verstane plaats in onze huidige samenleving inneemt; de groei van het medium is nog lang niet ten einde. Mensen die het nieuws en de maatschappelijke ontwikkelingen in het algemeen volgen, kunnen dit ervaren als een nieuwe ontwikkeling die men niet naast zich neer kan leggen.

3.2.2. Praktische motieven van internet voor ouderen

Naast de bovengenoemde 'sociale motieven' om te gaan internetten is er ook een aantal 'praktische motieven' om te gaan internetten. De literatuur geeft vele (theoretische) mogelijkheden aan die speciaal voor ouderen waardevol kunnen zijn (*vergelijk Van Dijk, ter perse; Campbell, Dries & Gilligan, 1999; Gold, 1997*). Al deze voordelen zijn eigenlijk samen te brengen onder de noemer elektronische mobiliteit. Dit als tegenhanger van de conventionele gang van zaken; fysieke mobiliteit. Virtuele mobiliteit kan voor ouderen in een viertal categorieën worden onderverdeeld: langer zelfstandig leven, bredere informatievoorziening, bestaande contacten intensiveren en het gevoel geven van 'er weer bijhoren'.

3.2.3 Langer zelfstandig wonen

Het langer zelfstandig wonen sluit niet alleen aan op het gevoerde beleid van de overheid, ook ouderen zelf geven de voorkeur aan zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen (*Knipscheer, 1992; Slot, 1990*). Internet kan hieraan bijdragen. E-commerce, teleleren en -bankieren kunnen een uitkomst bieden voor ouderen met een geringe fysieke mobiliteit. Men kan bijvoorbeeld ook de dagelijkse boodschappen uitzoeken en bestellen. Op deze manier kan internet er voor zorgen dat mensen minder direct van bijvoorbeeld mantelzorgers afhankelijk worden. Via e-mail kunnen ouderen bijvoorbeeld ook artsen of specialisten op afstand consulteren (*Campbel, Dries & Gilligan, 1999*).

3.2.4 Bredere informatievoorziening

Internet biedt ruimer en gemakkelijker toegang tot informatie uit veel verschillende bronnen. Volgens Gold (*1997*) kan hieraan toegevoegd worden: door gebruik te maken van nieuwsgroepen en mailinglists die informatie geven over hun eigen fysieke gebreken kan men op de hoogte blijven en in contact komen met lotgenoten. Mensen hoeven dus niet meer geografisch gebonden te zijn om van gedachten te kunnen wisselen met mensen die er dezelfde interesses op na houden (*December, 1994*) en zij kunnen profiteren van het op afstand deelnemen aan cursussen; van snellere toegang tot nieuws, actuele evenementen en doorbraken in de medische wereld (*Campbel, Dries & Gilligan, 1999*).

3.2.5 Bestaande contacten intensiveren

Gepensioneerde en intramurale ouderen hebben vaak een andere dagindeling dan hun kinderen en kleinkinderen (*Naafs, 1985*). Voor een bezoek en een telefoontje is het echter noodzakelijk dat beide partijen zich gelijktijdig op eenzelfde plek moeten bevinden. E-mail vergemakkelijkt de mogelijkheid voor ouderen met hun familie waardevol contact te kunnen hebben, los van tijd en plaats. Voor ouderen met verre familie of vrienden in andere tijdzones geldt dit natuurlijk des te meer; ook voor ouderen die om verschillende redenen minder goed in staat zijn om hun 'real life' sociale netwerk te onderhouden (*Campbel, Dries & Gilligan, 1999*).

Internet kan ook bijdragen aan het versterken van de lokale gemeenschap. Veel ouderen zijn actief in vrijwilligerswerk (*Rapportage ouderen 1998*). ICT-kennis en telewerken kunnen daarbij goed van pas komen. Ouderen kunnen zo wellicht langer actief blijven (*Campbel, Dries & Gilligan, 1999*). In het zorgcomplex Petruspark in Eindhoven kunnen ouderen een elektronische brievenbus. De oudere vrijwilligers brengen de uitgeprinte e-mailtjes rond in het complex. Doordat ouderen toegang hebben tot internet kan het contact met de kleinkinderen verbeteren (*Campbel, Dries & Gilligan, 1999*) door het delen van hetzelfde nieuwe medium bijvoorbeeld.

3.2.6 Nieuwe contacten opdoen

Internet zou nog een andere functie kunnen hebben. Hoewel Knipscheer (*1980*) vereenzaming en sociaal isolement niet als typische ouderdomsproblematiek wil omschrijven, zeggen veel hulpverleners er toch mee geconfronteerd te worden (*Oostelaar & Wolfswinkel, 1998*). Wellicht dat internet in sommige gevallen van eenzaamheid een verlichting kan geven. Gold verwijst in haar artikel naar een onderzoek van Parks & Floyd (*1996*) naar de relaties

van mensen die elkaar via internet hebben leren kennen. Deze 'on line relaties' worden in 63,7% van de gevallen óók 'off line' voortgezet. Internet biedt dus de mogelijkheid om het sociale netwerk uit te breiden. Walther (1996) plaatst hierbij wel enige aantekeningen. Hij schetst drie uitgangspunten ten aanzien van het internet als zijnde een 'sociaal medium'. Niet elk contact zal even intensief en waardevol zijn.

Een van de oudere oprichters van de *San Francisco-based Senior Net* voegt eraan toe: "De computer zorgt ervoor dat veel ouderen het gevoel krijgen alsof hun wereld nog steeds aan het uitbreiden is. (...) [Internet zorgt ervoor]³ dat nieuwe vriendschappen kunnen ontstaan en dat je geestelijk meer mobiel bent." (Dickerson, 1995)

Voor de fysiek gehandicapten geeft Gold (1997) nog een aantal specifieke voordelen. Het in contact treden met nieuwe mensen zonder dat de oudere gehandicapte zich beoordeeld voelt op zijn fysieke gebreken, kan bevrijdend werken.

3.3 Over ouderen en hun specifieke problemen met internet

Aan het begin van dit hoofdstuk wordt veel aandacht besteed aan motieven om te leren. Het moge duidelijk zijn dat men met alleen de *wil* tot leren er nog niet is. Er zijn redelijk wat moeilijkheden te overwinnen voordat de ouderen toegang hebben tot computers en internet.

Van Dijk (*ter perse*) heeft een vruchtbare poging ondernomen om het probleem van toegang tot computers te ontleden. Hij heeft het in dit verband over *Information have's* en *Information have-nots*; mensen die wel toegang hebben tot internet en mensen die dat niet hebben. Volgens Van Dijk moeten er vier min of meer opeenvolgende horden genomen worden om tot de categorie *have's* te mogen worden gerekend. Ten eerste moet men het gebrek aan basiskennis en computerangst overwinnen. Ten tweede zal men het probleem van toegang tot computers en netwerken moeten zien te overbruggen. Daarna moet men het probleem van de gebruiksvriendelijkheid zien te tackelen. En het laatste obstakel ziet Van Dijk in het onvoldoende en ongelijk verdeelde gebruik van de mogelijkheden die computers te bieden hebben. In de volgende vier paragrafen diepen we elk probleem uit en passen dat toe op ouderen in woonzorgcentra.

3.3.1 Gebrek aan basiskennis en computerangst

In 1997 zagen 40% van de Nederlanders van boven de 50 het niet kunnen omgaan met de computer als een tekortkoming. Van de Nederlanders was 62% het eens met de stelling dat als men niet met elektronica kan omgaan dat men dan niet meer meetelt in de samenleving. De gevoelens van persoonlijke tekortkoming en de angst om niet meer mee te tellen in de samenleving leiden respectievelijk vaak tot onzekerheid. Samen met een negatieve houding ten opzichte van de digitalisering van de samenleving zorgen deze gevoelens voor een stijging van knoppenvrees en computerangst (Van Dijk, *ter perse*).

De meeste 'first-users' zijn via hun werk in aanraking gekomen met informatietechnologie. Veel mensen hebben via het werk, school of via de tekstverwerker thuis al jarenlang kennis kunnen nemen van een computer. Daarbij hebben zij vaak ervaren welke (grote) voordelen een pc kan hebben (Silverstone, 1991).

³ Alle teksten die in dit rapport tussen [haakjes] staan, zijn door de auteur toegevoegd omwille van de leesbaarheid van citaten

Veel ouderen en vooral de hoogbejaarde bewoners van verzorgingstehuizen hebben de informatisering van de werkplek niet meegemaakt. Deze achterstand levert natuurlijk een extra probleem op bij het leren gebruiken van internet (*Silverstone, 1991*). Zo zullen zij over het algemeen al een forse achterstand hebben op het gebruik van de personal computer. Niet alleen ontbreekt het hen aan de kennis over wat internet precies is, voor de ouderen in woonzorgcentra zal het internet vaak iets volkomen nieuws zijn.

Van Zoonen (*1989*) noemt in verband met computerangst ook het verschil tussen mannen en vrouwen. Zij stelt dat het niet de aard van de computer zelf is die veel vrouwen afstoot, maar de intellectuele en sociale wereld die rond de computer geconstrueerd wordt. De computertechnologie berust volgens haar namelijk op waarden die in de meeste samenlevingen als mannelijk gelden: objectiviteit, vooruitgang, rationaliteit, productie en competitie. De vrouwelijke waarden als zorgzaamheid, emotionaliteit, intuïtie en samenwerking staan op gespannen voet met de premissen van de technologie.

3.3.2 Toegang tot computers en netwerken

Als het probleem van de basiskennis is opgelost, dan volgt een nieuwe uitdaging. Hoe komt men aan een computer, de software en een internetaansluiting? Computers en bijbehorende software zijn duur. Om over speciaal aangepaste apparatuur en programmatuur nog maar te zwijgen. Ouderen in woonzorgcentra zijn over het algemeen wat minder draagkrachtig dan hun leeftijdsgenoten die nog zelfstandig wonen. De meesten moeten rondkomen van een AOW-uitkering (*Naafs; 1985; Rapportage ouderen 1998*). Uit de Nationale Internet Monitor (*1999*) blijkt dan ook dat financieel minder draagkrachtigen op het internet sterk ondervertegenwoordigd zijn ten opzichte van andere klassen, in verband met de kosten. Met name de aanschaf van een computer is voor deze groepen vaak te duur. Gelukkig komen er op steeds meer openbare plaatsen internetzuilen en op internet aangesloten computers. Op steeds meer scholen, gemeentehuizen en verzorgingshuizen verschijnen dergelijke configuraties (*NIM, 1999*).

3.3.3 Gebruiksvriendelijkheid van hard- en software

Zijn de vorige twee problemen opgelost dan zal er een andere hindernis genomen moeten worden. Ontwerpers van computers en computersoftware ontwerpen vaak voor zichzelf. Zij nemen zichzelf - bewust of onbewust - als voorbeeld als waren zij zelf de toekomstige gebruikers. Deze ontwerpers zijn over het algemeen hoger opgeleide, blanke, Engels sprekende mannen. Dit heeft vooral in het verleden veel problemen opgeleverd. Met nieuwe grafische en audiovisuele *interfaces* en besturingsprogramma's is de computer de laatste jaren steeds gebruiksvriendelijker geworden (*Van Dijk, ter perse*).

Voor ouderen blijkt het gebrek aan kennis van de Engelse taal een onoverkomelijk probleem (*Van Dijk, ter perse*). Gelukkig heeft ook hierin de laatste paar jaren een verschuiving plaatsgevonden. Steeds meer programma's hebben Nederlandstalige interfaces. Ook op het internet zijn er steeds meer Nederlandstalige websites en zoekprogramma's te vinden. Toch is nog een groot deel van de programma's Engelstalig. En dat zal waarschijnlijk altijd wel zo blijven (*Van Dijk, ter perse*).

Boven op de genoemde problemen spelen de fysieke complicaties die de ouderdom vaak met zich meebrengt een niet onbelangrijke rol. Ouderen in tehuizen en aanleunwoningen wonen daar omdat zij over het algemeen niet meer zelfstandig kunnen leven in verband met een gebrekkige gezondheid (*Naafs, 1985*). Gold geeft de barrières aan: fysieke toegankelijkheid hoewel er grote aangepaste muizen, toetsenborden, toetsbeeldschermen, beeld-vergrootprogramma's en spraakgestuurde programma's op de markt zijn. Voor fysiek gehandicapten zijn deze oplossingen vaak te duur (*Gold, 1997*). Aan de andere kant zagen we dat internet voor ouderen ook juist een heleboel mogelijkheden biedt.

Mensen hebben als zij leren omgaan met internet vaak problemen met de hard- en software. Kiesler e.a. (1999) constateerden gedurende een langdurig experiment dat in het eerste jaar van internetgebruik 89% van de huishoudens externe hulp nodig had in de vorm van een telefonische helpdesk. Wat opviel was echter dat het vaak het meest technisch ervaren en/of enthousiaste gezinslid op internetgebied was die contact opnam. Dit was meestal een van de kinderen. Andere familieleden deden op hun beurt bijna uitsluitend een beroep op deze 'family guru'. Kiesler e.a. ontdekten dat deze 'family guru' grote invloed heeft op de aanschaf van technologie door het huishouden (Kiesler e.a., 1999).

Ouderen die in een verzorgingarrangement wonen, wonen echter niet meer met hun kinderen samen (Naafs, 1985; Rapportage ouderen 1998). Slechts in de gevallen waar ouderen nog met zijn tweeën samenwonen zou er nog zoiets kunnen zijn als een 'family guru'. Er kan echter wel sprake zijn van een externe 'family guru'. Iemand die de oudere op weg helpt als deze problemen heeft. Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs een familielid te zijn. Ook de begeleiders van het internetcafé zouden deze functie op zich kunnen nemen. Het zou ook familie kunnen zijn die niet meer thuis woont.

3.3.4 Onvoldoende gebruik van de mogelijkheden

Veel computers worden domweg niet gebruikt. De toename van het aantal pc's en internetaansluitingen in huishoudens leidt blijkbaar niet automatisch tot een gebruikstoename. In de Verenigde Staten nam het aandeel computers in het huishouden toe van 29% in 1995 tot 54% in 1999. Echter, het percentage pc-eigenaren dat het apparaat daadwerkelijk gebruikt is in deze zelfde periode dramatisch gedaald van 90% in 1995 tot 53% in 1999. Hetzelfde geldt voor internet. Hoewel het aantal internetaansluitingen groeide, gebruikt slechts 24% van de Amerikaanse huishoudens met een aansluiting daadwerkelijk het wereldwijde web (Van Dijk, *ter perse*).

Als we dit vertalen naar de internetcafés in de woonzorgcentra dan zou op voorhand al gezegd kunnen worden dat het gebruik van de computers klein zal zijn. Niet alleen zal er in beperkte mate gebruikgemaakt worden van de mogelijkheden van een computer, ook zal slechts een klein deel van de bewoners maar gebruikmaken van het internetcafé.

Als de computer al gebruikt wordt dan is dat voor een zeer beperkt repertoire. Op een klein aantal uitzonderingen na gebruiken particulieren maar weinig andere toepassingen dan tekstverwerken, computerspelletjes en de cd-rom. Hoger opgeleiden gebruiken hun computer vaker voor werk, privé-zaken en educatie. Lager opgeleiden gebruiken de computer vaker voor amusement en spelletjes en educatie (Van Dijk, *ter perse*). Ouderen in woonzorgcentra zijn, zoals we elders al hebben kunnen lezen, over het algemeen lager opgeleid. De computer zal aldus vaker voor amusement, spelletjes en educatie worden gebruikt.

3.4 Een vijfde barrière

De laatste twee stappen die Van Dijk (*ter perse*) opsomt, de gebruiksvriendelijkheid en het gebruik van alle mogelijkheden, worden extra bemoeilijkt door het leervermogen van de ouderen. Het geheugen wordt minder goed bij het stijgen van de leeftijd. Vooral als het gaat om zaken die letterlijk moeten worden gereproduceerd, presteren ouderen beduidend minder goed dan jongere generaties. Moet er echter iets *begrepen* worden dan scoren ouderen vaak wel beter dan jongere generaties omdat het nieuw geleerde vaak beter verankerd kan worden in eerdere kennis (Bolhuis, 1995).

Het moge duidelijk zijn dat veel handelingen op de computer gewoon gereproduceerd worden. Anders komt men niet verder. Ouderen zullen bij het leren van internet waarschijnlijk veel moeten herhalen.

3.5 Stoppen of doorgaan?

De sociale omgeving kan het proces van internet leren gebruiken, belemmeren of bevorderen. Het bevorderen van het leren gebeurt door oprecht en positief contact met andere mensen (*Maslow, 1974*). Het vinden van de juiste hulp is van doorslaggevend belang voor een positief verloop van het leren uit eigen beweging. Het leren wordt bevorderd door anderen die niet alleen hun kennis en vaardigheid delen, maar ook vooral hun enthousiasme overbrengen. En de lerende het vertrouwen geven in zijn onderneming en door moeilijke periodes heen te helpen. Bij gebrek aan inspiratie en aanmoediging van anderen lopen leerproeven eerder stuk (*Bolhuis, 1995*). Als anderen in de omgeving hetzelfde proberen te leren dan is dat bovendien een belangrijke stimulans (*Bolhuis, 1995*).

Een ander punt is dat het project 'Internetten in woonzorgcentra' een belangrijke barrière heeft weggenomen: de toegang tot het internet. De plaatsing van internetcafés in een woonzorgcentrum kan er dus voor zorgen dat de individuele balans doorslaat naar het wel gebruiken van internet.

3.6 Conclusies

Ouderen hebben een sociaal netwerk waar de familie, met name de kinderen, een grote rol in speelt. Ouderen maken ook veel gebruik van informatieve media. Ook de eigen woonomgeving. Waarschijnlijk zullen ouderen dus via deze kanalen kennisnemen van internet.

Echter, dat is nog geen reden om ermee te beginnen. Mensen gaan pas iets nieuws leren omdat zij onvrede hebben met de huidige situatie. Er zijn twee sociale motieven om het internet onder de knie te krijgen: de familie heeft kennis over internet en maakt er zelf ook veel gebruik van. De oudere merkt dat de samenleving aan het veranderen is. In beide gevallen kan een oudere dan de behoefte krijgen om het internet te leren beheersen.

Er zijn ook een aantal praktische motieven te noemen die ouderen, eenmaal op de hoogte, kunnen verleiden om te gaan internetten. Door elektronische mobiliteit zou men: langer zelfstandig kunnen leven, toegang kunnen hebben tot bredere informatievoorziening, bestaande contacten kunnen intensiveren en nieuwe contacten kunnen opdoen.

Men moet echter wel een viertal barrières zien te overwinnen: het gebrek aan basiskennis en computerangst, het niet toegang hebben tot internet, de gebruiksvriendelijkheid en het gebruik van alle mogelijkheden. De laatste twee barrières worden nog eens extra bemoeilijkt door het leervermogen van ouderen dat minder goed functioneert wanneer er letterlijk moet worden gerepeteerd.

De beslissing om te gaan internetten heeft altijd te maken met een afweging van kosten en baten. Bij deze kosten-batenanalyse gelden de boven geschetste motieven en de praktische mogelijkheden als baten en de beschreven barrières als kosten. Wegen de baten op tegen de kosten die men ervoor moet maken? De sociale omgeving kan veel invloed uitoefenen, zowel positief als negatief, op de oudere die gaat internetten. De sociale omgeving bepaalt zo mede of men ermee doorgaat of niet. De aanwezigheid van internetcafés neemt een belangrijke barrière weg.

4 de ouderen aan het woord

In hoofdstuk 3 werd er al gesteld dat wanneer een oudere daadwerkelijk veel op het internet te vinden is, er al heel wat gebeurd moet zijn. Ten eerste zou iemand al moeten weten dat er zoiets als internet bestaat. In een volgende fase moet men een motief hebben om te willen gaan beginnen met internetten. Daarna moet men zich toegang zien te verschaffen. En als laatste moet men aan internet genoeg waarde hechten om het te blijven gebruiken; iedere stap, zo werd gezegd, bouwde voort op de voorgaande stap. Deze stappen zullen nu aan de hand van de uitspraken van de respondenten worden besproken. Vaak is het echter zo dat deze stappen niet los van elkaar te zien zijn. Er zijn in de tekst dan ook veel overlappingsen te vinden.

Als men het over ouderen en internet heeft, lijkt geen gezegde méér van toepassing dan: zoveel hoofden, zoveel zinnen. Iedere oudere heeft zijn eigen verhaal. Bij het bestuderen van de interviews blijkt echter dat er tussen al deze verschillende verhalen toch uitspraken te vinden zijn met een gemeenschappelijke achtergrond; men zegt het anders, maar bedoelt min of meer hetzelfde. In dit hoofdstuk wordt voornamelijk gezocht naar dergelijke overeenkomsten.

4.1 De ouderen

Men moet zich een reëel beeld vormen over ouderen in woonzorgcentra en internet. Per internetcafé doen zo ongeveer twee tot zes bewoners mee aan een cursus⁴, of een wekelijkse begeleiding. In huizen waar ouderen persoonlijk door iemand zijn benaderd of zij een cursus willen doen, is het aantal bewoners dat meedoet groter.

De gemiddelde leeftijd van de geïnterviewde ouderen voor dit onderzoek is redelijk hoog te noemen. Maar met de gemiddelde leeftijd van bijna 79,5 jaar behoren zij wel tot de 'jonkies' onder de ouderen in woonzorgcentra. Meer dan de helft van de bewoners van ouderentehuizen is bijvoorbeeld 85 jaar of ouder (*Rapportage ouderen 1998*). Statistisch gezien behoren deze mensen dus tot de 2,6% van de 76-plussers die gebruikmaken van internet (*Willemsen & Edelman, 1999*).

Als we echter kijken naar de ouderen die zijn gestopt met een internetcursus dan valt de gemiddelde leeftijd terug op bijna 78 jaar. Als we kijken naar de meest voorkomende kenmerken dan hebben we te maken met een weduwe van 76 of 81 jaar wonend in een woonzorgcentrum met als hoogste opleiding lagere school en 1,5 maand internet- en computerervaring (zie: Bijlage B)

Opvallend veel geïnterviewde ouderen zijn op enigerlei wijze actief binnen hun woonzorgcentrum. Uit de gesprekken met de respondenten blijkt dat elf van hen in een inspraakorgaan van het woonzorgcentrum zitting heeft of heeft gezeten. Vier anderen geven aan dat zij weleens een klusjes opknappen voor het huisblad of hebben meegeholpen met het opzetten van het internetcafé.

⁴ Vaak is het echter zo dat er uit de buurt veel - meestal jongere - ouderen gebruikmaken van het internetcafé en de daar gegeven cursussen, zie 4.3.2

4.2 Hoe men hoort van internet

Het blijkt dat de grootste minderheid van de respondenten (9) het eerst over internet gehoord heeft via hun familie. Meestal via de kinderen ("die werken allang met computers") of anders via de kleinkinderen en een enkeling door een neef of een broer. Via de media wordt ook kennisgemaakt met internet (3). Anderen geven aan dat ze het zowel van de familie als van de media hebben vernomen (2). Weer andere ouderen (4) weten het niet precies en gaven antwoorden als: *"ik had er wel over gehoord"*, *"dat hou je allemaal wel bij"* of *"je hoort het gewoon"*.

Opvallend groot is echter ook het aantal ouderen (6) dat zegt pas van internet te hebben gehoord toen er een 'internetcafé' in hun woonzorgcentrum kwam. Wellicht dat een van deze ouderen hier onbewust al een verklaring voor geeft: *'dat weet ik niet of ik er nooit van gehoord heb, maar in ieder geval had ik er toen weinig belangstelling voor. [Dat kwam pas doordat hier] de mogelijkheid (...) geboden werd'* (r.21).

De grootste groep respondenten haalt de kennis van het bestaan van internet dus dichtbij huis vandaan. Opmerkelijk is echter wel dat er in dit verband geen enkele keer wordt gepraat over vrienden of burens. Hetgeen nog maar eens als een bevestiging kan worden gezien hoe dun gezaaid internetgebruik onder deze groep ouderen eigenlijk is. Immers vrienden behoren vaak tot dezelfde leeftijdscategorie (*Knipscheer, 1980*) en burens zijn uiteraard medebewoners van het woonzorgcentrum.

4.3 De motieven om te gaan internetten

Men zou kunnen verwachten dat de ouderen die een cursus internet doen wel vaker een cursus van het een of ander zouden kunnen doen. Immers, gepensioneerd hebben over het algemeen meer tijd tot hun beschikking (*Rapportage ouderen 1998*). Als we de 59-jarige nog werkende respondent even buiten beschouwing laten, kan er echter gezegd worden dat bijna alle ouderen, na hun pensionering, nog nooit eerder een cursus hadden gevolgd. Ook niet voordat zij in een verzorgende omgeving woonden. Slechts één vrouw heeft na haar pensioen een talencursus gedaan. Deze vrouw behoorde echter tot een van de ouderen die waren gestopt met de cursus. Op deze uitzondering na is dus de internetcursus de eerste cursus die de respondenten doen. Opmerkelijk is dat de ouderen aangeven geen behoefte te hebben aan een cursus:

"Nee, geen andere cursussen nee. Daar heb ik nooit aan gedacht, gek he? Ja dat komt ja, eigenlijk nooit geen behoefte aan gehad ook eigenlijk, nam ik ook de tijd niet voor (...) Ja, dit wel en dit vind ik hartstikke leuk en leerzaam ook" (r.25)

Men heeft al voldoende kennis in huis:

"Na m'n pensioen enkel dit (...) Maar ik geloof niet dat ik nog moeite ga doen om nog een beetje bij te leren, ik heb genoeg geleerd in m'n leven, nou dit er nog bij. (...) Ja, je kan over heleboel dingen meepraten maar over die computer kon ik niet meepraten want ik wist niks" (r.4)

De respondenten in dit onderzoek zijn geen fervente cursusgangers. Voor de respondenten is het dus blijkbaar vrij uitzonderlijk dat zij een cursus doen. Dat zij nu juist een internetcursus gaan doen, zegt iets over het gemis aan bepaalde kennis die deze ouderen ervaren.

In het vorige hoofdstuk is er een onderscheid gemaakt tussen leermotieven en de praktische voordelen van internet die voor ouderen van belang zouden kunnen zijn. In de volgende paragrafen wordt deze splitsing gehandhaafd: we gaan eerst kijken naar de leermotieven van de ouderen en vervolgens gaan we kijken welke praktische redenen de respondenten meenemen in hun overwegingen om te gaan internetten.

4.3.1 De motieven om te leren op individueel niveau

De motieven om te gaan internetten komen bij de meeste ouderen wel overeen, of ze nu met of zonder extra duwtje in de rug aan internet beginnen. Men heeft er interesse in, is het meest gehoorde directe antwoord. Wanneer men dan nagaat waar die interesse vandaan komt, is die interesse in overgrote meerderheid gewekt door de familie: vrijwel alle ouderen die zijn geïnterviewd hebben kinderen en kleinkinderen met een computer.

"Al mijn kinderen, al m'n kleinkinderen hebben [een computer] en werken in de computermaatschappij, ja daar ben ik een beetje trots op" (r.10)

Voor het overgrote deel hebben deze kinderen en kleinkinderen ook toegang tot het internet. Binnen de familie wordt er ook veel over gepraat. De ouderen krijgen er op deze manier veel over te horen:

"Ik heb natuurlijk kleinzoons en ik heb kleinkinderen en die zitten allemaal aan de computer natuurlijk en dan zaten ze hier te praten en ik wist er geen barst van dus ik kon er niks over zeggen" (r.4)

De meeste ouderen kunnen er in eerste instantie 'niet over meepraten' en ervaren dit verschil in kennis als 'vervelend'; men voelt zich achtergesteld:

"Dat vind ik niet prettig als ze over allemaal dingen alsmaar zitten te praten en je hebt er geen enkel idee van" (r.24)

Men gaat zich dan afvragen wat het nu is; men wil weten wat het is dat hun familie zo bezighoudt, al was het:

"Alleen maar om te weten hoe het werkt en niet, dat moet ik eerlijk zeggen, (...) ik zal er zelf nooit eentje aanschaffen ik ga er niet echt dag en nacht op zitten werken, dat is mijn bedoeling niet maar ik wil weten hoe het werkt" (r.21)

Ook de begeleiders bevestigen dit beeld:

"Familie, kinderen spelen een rol, iedereen praat erover, ze hebben weleens gekeken hoe makkelijk de kleinkinderen het doen en ze de smoor erin hebben dat zij dat niet kunnen en die willen dat uiteindelijk ook. Ja, het is ook denk ik een beetje erbij horen dat er zoveel over gepraat wordt en dat ze zien hoe makkelijk hun kinderen achter die computer zitten, kleinkinderen ja dan hebben ze de smoor in dat ze dat deel van het leven missen, daar buiten staan" (r.C)

De rol van de kinderen en overige familie is zeker niet passief te noemen in de meeste gevallen kunnen de ouderen rekenen op steun en enthousiasme. Het e-mailen van de ouderen wordt bijvoorbeeld enthousiast ontvangen:

"Wij hebben van verschillende familieleden, waar we helemaal geen correspondentie mee hebben, alleen maar bij gelegenheden ontmoeten, daar krijgen we nu e-mailtjes van. Want ze vinden het toch wel erg interessant en leuk gezien onze leeftijd" (r.23)

In vier gevallen doen de dochters van de ouderen ook een cursus internet.

Een duwtje in de rug

Veel ouderen beginnen niet volledig uit zichzelf aan de cursus. Zij gaan pas internetten na een klein duwtje in de rug. Vaak gebeurde dat door mensen van het woonzorgcentrum:

"Ik wou helemaal niet op de computer. Ik dacht: 'daar begin ik niet aan', want als ik bij m'n kleinkinderen was en je kwam op visite dan zat er weer een ik zeg zitten ze weer achter dat rotting. Ja, hier beneden zouden ze dan gaan beginnen met eh nee nog niet met dat internet-café maar met computers om les te geven en toen vroeg dan (...), die coördinator daar van of ik dat wou. Ik zeg: nee hoor, daar begin ik niet meer aan. (...) Die hebt dat echt gevraagd, aan allemaal hoor met veel moeite want niemand was direct enthousiast om dat te gaan doen want ik denk wat moet ik met zo'n ding, waar heb ik dat nou nog voor nodig?" (r.9)

"[Iemand van het tehuis] kwam hier. Is dat niet wat voor u? zegt ze, dat kan u best leren, zegt ze. Ik zeg: 'nou ja, als jij denkt dat dat kan, dan doe ik mee" (r.13)

Maar ook vaak door de kinderen:

"Toen hier dat café kwam, zeiden ze: nou ma, nou moet je ook internet erbij nemen hoor" (r.1)

"Maar omdat opeens allebei mijn kinderen, de één zat in Suriname en de andere vier maanden naar Nieuw Zeeland en die zeiden ga nou internetten dan kunnen wij zo makkelijk eh over en weer doen natuurlijk he?" (r.20)

Soms was de stimulans niet zozeer dat iemand zei dat ze het maar eens moesten proberen, maar werd er extra interesse gewekt door een min of meer directe confrontatie:

"Die interesse komt doordat (...) de familie altijd fotosetjes erop zette en die konden wij niet bekijken. (...) Toen ben ik naar [de begeleider] gegaan en heb het uitgelegd en zodoende ben ik begonnen met de computer" (r.11)

"Nou, m'n dochter die wist wel dat hier zo iets was, die had dat gelezen in de krant en die zegt, nou stuur eens een keer zo'n ding, nou en toen was ik daar en toen zegt [de begeleider] (...) d'r is een e-mailtje voor je gekomen" (r.18)

Had men de stap eindelijk genomen dan was men in de meeste gevallen een enthousiaste cursist geworden:

"En nou word ik er zelfs een beetje aan verslaafd, elke keer ga ik weer naar beneden ja zomaar een spelletje doen of weet ik wat (...) en wat ik geleerd heb een beetje oefenen" (r.9)

"En toen heb ik het maar gedaan en als je het gaat doen is het heel leuk. Ja (...) eigenlijk heb je er spijt van dat je niet eerder begonnen bent om er meer van te weten" (r.20)

4.3.2 De ontwikkelingen in de samenleving als motief

Een aanzienlijk deel van de ouderen geeft aan dat zij 'de ontwikkelingen', met name het nieuws graag bijhouden. Recente ontwikkelingen uit het nieuws worden tijdens de gesprekken dan ook vaak aangehaald om aan te geven dat men 'nog op de hoogte' is. Op de televisie en radio ziet en hoort men ook veel over internet:

"Je hoeft maar de televisie aan te zetten en reclame te kijken en je ziet het al (...) Daar word je ermee doodgegooid" (r.2)

Daarnaast geeft ongeveer de helft ook aan dat internet in de toekomst 'een steeds grotere rol zal gaan spelen':

"Nee, je houdt het niet tegen joh (...) daar kunnen wij over oordelen. Wij hebben de opkomst gezien van de telefoon van de televisie zelfs van de radio van de televisie en nu van de cd je houdt die ontwikkeling niet tegen. Dat is in de loop van de lijn in de loop van dingen" (r.22)

"Je kan ontiegelijk veel doen met een computer en ja die mogelijkheden worden steeds groter natuurlijk en steeds meer, en dat zal voorlopig nog wel zo blijven ook denk ik tot ze weer iets nieuws uitvinden. En ik denk ook echt niet dat dit het laatste is (...) dat de hele telefonie eruit gaat, het hele berichtenverkeer wordt anders" (r.11)

Hoewel velen dus inzien dat de ontwikkelingen op het gebied van internet voortschrijden is men niet bezorgd over het lot van hun medebewoners die zich niet voor internet interesseren. Zij zien geen gevaar van een eventuele uitsluiting van hun medebewoners. Geen enkele respondent neemt hier iets over in de mond, terwijl daar in de gesprekken wel ruimte voor zou zijn geweest (zie Bijlage C). Men is blijkbaar niet bang dat de niet-gebruikers op korte of langere termijn zullen worden buitengesloten of achter raken.

Vaak vinden de respondenten de computer als apparaat een 'fantastisch iets' maar de ontwikkelingen die 'het ding' op de samenleving heeft, worden doorgaans met argwaan bekeken:

"Of het allemaal goed is, weet ik niet hoor. Dat durf ik ook niet te zeggen. Het is natuurlijk niet allemaal goed op internet, hè? (...) Ik denk dat ze te ver zullen gaan met internet in de toekomst met gegevens (...) toevoegen denk ik. Ik bedoel met die hackers dat vind ik allemaal eigenlijk een beetje (...) beangstigend. (...) Als ze het niet onder de knie kunnen krijgen bedoel ik, (...) dat er dan nog weleens rare dingen kunnen gebeuren denk ik" (r.4)

"Als kinderen van vier jaar dat ze op kleuterscholen dat moeten doen dan denk ik waar blijft de motoriek van die kinderen? Alleen maar tikken tikken tikken (...) Het is niet alles" (r.20)

De maatschappelijke ontwikkelingen spelen een kleinere rol bij de motivatie van ouderen om te gaan internetten. Deze motieven zijn ook iets minder sterk aanwezig in de gesprekken als de familiemotieven. Toch duiken er begrippen als 'met de tijd mee gaan' en 'blijblijven' bij een minderheid weleens op in de verhalen. Een enkeling relateert het gebrek aan kennis aan het niet meer actief zijn op de arbeidsmarkt:

"Je hoort er natuurlijk veel over, laat ik zo zeggen en dan word je op een ogenblik nieuwsgierig maar je weet er niks meer van. En dat ben je eigenlijk niet gewend je zat eigenlijk toch altijd in dat drukke gedoe met je werk en zo en dan krijg je zo'n leegte. Zo van: wat is dit nou allemaal? Www, wat nou www, hè? Wat is nou een apenstaartje? Het is gewoon nieuwsgierigheid en (...) toch eigenlijk die leegte opvullen van dat je er niet meer bij bent" (r. 6)

4.3.3 De praktische motieven om te gaan internetten

Praktische mogelijkheden van internet werden nauwelijks genoemd als een reden om te gaan internetten. Slechts vijf ouderen noemen e-mail als reden om te gaan internetten:

"Nou de kinderen wonen op de Nederlandse Antillen (...) zij zijn aangesloten [op internet]. Dus eigenlijk hoofdzakelijk voor de correspondentie" (r.19)

"Dat vond ik wel leuk want de kinderen hebben allemaal zo'n ding [computer] en die geven dan berichtjes door" (r.1)

“Om (...) dat ik meer connectie heb met m'n kennissen en m'n familie, met meer regelmaat, en m'n zoon ook die zit heel veel voor Philips in Taiwan en dan is ie drie vier weken weg en dan kan ik 'm mooi een e-mailtje sturen, snap je? (...) Ik denk dat ik er nou drie heb gestuurd daar, dat komt natuurlijk het is bij ons gratis hè? Het mailen, dat wordt gesponsord denk ik (...) Ja, mijn zoon zei tegen mij Pa dat zou je (...) eigenlijk moeten doen dan kan je regelmatig een e-mail versturen, maar ik zeg daar ben ik toch al veel te oud voor en ik zeg Engels ligt mij ook niet zo goed, maar hij zegt ben je gek dat is ook dan kan ook allemaal in het Hollands en zodoende ben ik dat allemaal gaan doen, en dat bevalt me buitengewoon” (r.11)

Een reden waarom men eigenlijk nauwelijks praktische motieven noemt om te gaan internetten is omdat men eigenlijk nog niet goed weet wat internet nu is. De meeste respondenten hebben niet langer dan drie en een halve maand computer en of internetervaring en hebben vaak nog steeds moeite om precies te begrijpen wat het is:

“Ik kan eigenlijk niet begrijpen dat het er allemaal in zit (...) wat je wilt zien, kan je ook zien, in die computer” (r.4)

“Dat is als je verder over de hele wereld kunt (...) hoe moet ik het noemen, in komen door een bepaalde handeling te doen op je computer en dat is meen [ik] een apart gedeelte dat ingebouwd zit in je computer” (r.16)

Naarmate men al langer van internet gebruikmaakt legt men minder de nadruk op 'dingen naar je toe halen' en 'contact' maar praat men minder breedspakig over: *“Het is een netwerk” (r.22) “Verbinding tussen verschillende computers” (r.19).*

Niet alleen is vaak nog onduidelijk wat internet nou precies is, ook is het niet duidelijk wat ze ervan moeten verwachten als ze eraan beginnen:

“Ik word er in eens zo ingeslingerd ik weet helemaal (...) eigenlijk niet wat of ik daar nu van moest denken daar heb ik ook geen overzicht van” (r.8)

Vaak is het zelfs zo dat men juist gaat internetten om nu te weten wat er eigenlijk mee kan; men verwacht antwoorden:

“Nou ik verwachtte alleen maar antwoord ja ik bedoel ik wil alleen maar weten hoe het werkte. Vond het leuk dat ik zelfs toch nog zoveel geleerd had dat vond ik wel erg leuk maar verder verwachtte ik er niet zoveel van” (r.21)

“Dat je ook weer mee kunt praten als anderen over dit onderwerp bezig zijn, he? Dat is ook als ik bij mijn dochter ben die hebben twee computers wel d'r man heeft er ook een, Nou ja, dan zitten ze dit of dat te vertellen maar daar begreep ik dus helemaal niks van en nou ja nu heb je daar zelf meer inzicht (...) Ik leer nu internetten maar dan weet je wat het betekent want dat wist je dus niet en al die zoekprogramma's daar weet je niks van dat dat bestaat. (...) Gewoon een beetje bij de tijd blijven.” (r.6)

Ouderen met een fysieke handicap

Er is op dit punt een groep die er wel duidelijk een aparte visie heeft op internet; de ouderen gebonden aan een rolstoel. Vier ouderen die in een rolstoel zaten, waren relatief jong en hadden een gemiddelde leeftijd van 68 jaar 8 maanden. Zij betrekken het gebruik van internet op hun 'invalide' zijn:

“Je moet wat doen vind ik, als je bijvoorbeeld invalide bent dan moet je toch wel iets om handen hebben en dan kan je toch het beste zoiets doen” (r.2)

Men houdt er andere motieven op na, men is meer gericht op de praktische mogelijkheden:

“Nou, soms vind ik als je een handicap hebt dan voel je je geen honderd procent meer en ik dacht als ik dit nou doe dan kan ik mezelf waarmaken (...) ook voor m'n hersenen natuurlijk omdat dat een hele goede training is” (r.14)

De jongste twee hebben een doel voor ogen en zien in internet een mogelijkheid om meer contacten te krijgen:

“Straks misschien ook met andere gehandicapten misschien ooit nog wel wat op te bouwen. Ja, vriendschap via internet of met andere gehandicapten of zo, net zo goed als de jeugd en ouderen, iedereen” (r.15)

De man wil door een nog zelf te maken webpagina meer contacten krijgen:

“Nou ja, dan zal je waarschijnlijk meer contacten krijgen en ik zit er over te denken om dan een of ander ornithologisch bestand op te gaan bouwen. Maar ja, dat is natuurlijk een beste klus, hè? Dat kan je misschien met steun van anderen doen, als je nog vogels weet, die nog niet in de rij staan, geef ze op kijk en dan krijg je meer contacten (...) Sinds ik in die rolstoel zit is dat behoorlijk teruggelopen hoor uiteindelijk. Dat loopt behoorlijk terug” (r.12)

4.4 Over ouderen en de vier barrières

Volgens Van Dijk moesten er vier min of meer opeenvolgende horden genomen worden om tot de categorie *have's* te mogen worden gerekend. Ten eerste moest men het gebrek aan basiskennis en computerangst overwinnen. Ten tweede zou men het probleem van toegang tot computers en netwerken moeten zien te overbruggen. Daarna moest men het probleem van de gebruiksvriendelijkheid zien te tackelen. En het laatste obstakel zag Van Dijk in het onvoldoende en ongelijk verdeelde gebruik van de mogelijkheden die computers te bieden hebben. In de volgende vier paragrafen, diepen we elk probleem wat dieper uit.

4.4.1 Het gebrek aan basiskennis en computerangst

Het overgrote merendeel van de ouderen zei voordat zij met internet(cursus) begonnen nog nooit achter een computer te hebben gezeten. Men had voor het overgrote deel al van internet gehoord. Het is opvallend dat een groot deel van de respondenten te kennen geeft dat als de computers er niet hadden gestaan, dat zij dan ook niet aan een computer en internetcursus zouden zijn begonnen. Men zou kunnen zeggen dat er voor de gebruikers van de internetcafés positieve confrontatie is geweest. Het merendeel heeft geen computer thuis.

Vier van de respondenten hadden al eerder kennisgemaakt met de computer voordat zij aan internet begonnen. Twee 'jonge' respondenten (r.2 & 12) hebben het (nog) via hun werk meegemaakt dat de computer zijn intrede deed. De 59-jarige man werkt nog steeds en de ander is een 70-jarige vrouw die op haar werk 'ook al een beetje heeft leren computeren'. Zij voegt daar echter aan toe: *“Maar nu is het veel moeilijker geworden allemaal.”* De andere twee met computerervaring zijn ouderen die bij hun kinderen al hadden geleerd spelletjes te doen: een 76-jarige vrouw (r.19) en 75-jarige man (r.8) speelden al spelletjes op de pc's van hun zonen.

Vooraf de vrouwen zien de eerste les met spanning tegemoet. Met name mensen die gevraagd zijn om te gaan internetten zijn zenuwachtig als ze voor het eerst achter de computer kruipen. Over computerangst zegt een vrouw:

“Dat had ik eigenlijk wel. Als ik dan thuis was dan goh nou moet ik er weer naartoe maar op een gegeven moment dan had ik er geen erg meer in”

Zij zegt dan ook over haar medebewoners die niet aan de cursus meedoen:

“Ja, die durven niet denk ik, het is echt durf, vind je niet? Het is echt een durf want ze vinden het nog heel knap dat ik het nog durfde. (...) Het is misschien wel de angst” (r.5)

“In het begin kon ik wel even zenuwachtig worden” (r.7)

Een man ziet het verschil tussen mannen en vrouwen:

“Waar moet je nou bang van zijn? (...) D'r zijn er een paar vooral de dames he, de heren die vallen dan nog wel mee, maar de dames die zijn d'r een beetje bang van dat merk je gewoon als ze bezig zijn, als ze iets verkeerd hebben gedaan (...) Die dames die staan er misschien nog vreemder tegenover” (r.4)

Ook de begeleiders merken dit verschil:

“Ik vind de vrouwen een beetje onzeker, onzekerder laat ik het zo zeggen, de mannen hebben toch meer iets leidingnemends, in de aanvang vind ik dat wel, dat merk ik op alle cursussen” (r.B)

“Vrouwen hebben in eerste instantie meer moeite. Ze hebben zo iets van: o jee, als dat maar goed gaat, he? Mannen doen daar dan toch wat stoerder over eigenlijk” (r.A)

Toch zien enkele mannen ook op tegen de eerste les:

“Ja, in het begin van als je dan bezig bent en het moet afgezet worden en dan denk je hoe krijg ik er dat nou weer af en hoe was het nou ook alweer? En maar als je eenmaal ermee bezig bent, ja geen angst. Maar we vinden het leuk we krijgen hier les (...) heel rustig, dat gaat heel goed” (r.3)

De angstgevoelens voor de computer maken meestal na de eerste les al plaats voor grote opluchting doordat het allemaal erg mee blijkt te vallen:

“Met angstgevoelens ben ik ernaartoe gegaan, ja eigenlijk wel, wat moet ik er mee, ik denk achter zo'n ding gaan zitten daar kan ik toch niks van (...) het zweet brak me uit toen ik er achter mocht. Ja dat viel reuze mee honderd procent (...) de eerste keer vond ik het al leuk” (r.9)

“Nou, de eerste les volkomen in de ban van de computer. “Ja, we waren meteen verkocht het viel ons misschien niet tegen. We hadden onderbewust waarschijnlijk gedacht dat het moeilijker zou zijn, hè? Op mij maakt het de indruk van een verbeterde schrijfmachine ook door het toetsenbord natuurlijk” (r.23 &r.22)

Het feit dat de computer eigenlijk niet zo moeilijk was als in eerste instantie gedacht leidde bij een enkeling, een vrouw overigens, zelfs tot een bijna verontwaardigd:

“Er is eigenlijk niks moeilijks aan” (r.18)

4.4.2 De toegang tot computers en netwerken

De meeste ouderen hebben (nog) geen eigen computer als ze aan internet beginnen. Er zijn echter twee ouderen die, voordat zij aan het internet beginnen, wel een eigen computer in huis hebben. De jongste van de respondenten heeft er een en een oudere dame van 85 had de oude van haar zoon gekregen:

“Daar kan ik wat spelletjes op doen, er zit geen internet op. (...) Het is een oude (...) zomaar, voor het vermaak. Hij zegt: ‘als je ‘m wil hebben (...) mag je ‘m hebben, kost je niks” (r.13)

In een aantal andere gevallen (4) is de computer er pas gekomen nadat de oudere zich met de cursus was gaan bezighouden. Een echtpaar had een Netbox aangeschaft, waarmee geïnternet kon worden via de tv. In de twee andere gevallen brachten de kinderen wederom uitkomst met een ‘afdankertje’. De drie ouderen die het zonder internetcafé in hun woonzorgcentrum moesten stellen, hebben zelf voor een computer moeten zorgen. In het andere geval heeft de man van een ongetrouwd stel de computer aangeschaft: *“Dat was om het even, als het zo was uitgekomen had zij hem gekocht” (r.23)*. Ook deze computer werd pas na de cursus aangeschaft. Een vrouw (r.19) kocht een computer van een onverwachte financiële meevaller. Het was haar eerste computer en ze liet zich meteen aansluiten op internet. Haar zoon financierde het ontbrekende deel en zij kan bij hem altijd aankloppen voor extra financiële steun.

Het internetcafé

De opening van het internetcafé is voor veel ouderen - al dan niet met het extra duwtje in de rug - de directe aanleiding geweest om te gaan internetten. Blijkbaar heeft deze confrontatie - *‘Toen kwam dat aanbod van hier’* - samen met de achterliggende motieven een positieve uitwerking op het gedrag.

“Voor de rest kwam ik er nooit aan want ik zei: daar hoef ik niets van te weten, dat is niks voor mij meer. (...) Totdat ik natuurlijk hier de kans kreeg en toen kwam je er natuurlijk toch bij en dan hier je bent gewend. (...) en ja nou vind ik het stikleuk. (...) Als ik twintig, dertig kilometer had moeten lopen, dan had ik het nooit gedaan” (r.8)

“Ik dacht dat is voor mijn niet meer nodig ik ben 78 en op die leeftijd het is mooi (...) maar omdat we nu eigenlijk in de gelegenheid gebracht worden, ook zo hier, wel is dat misschien eigenlijk wel meer en meer gaan spelen, dan zeg je: hee ja dat kan ik ook, eens proberen want dan eens zien of dat die kinderen doen” (r.25)

Frappant is eigenlijk dat een aantal ouderen in eerste instantie niet inziet waarom zij zouden moeten gaan internetten:

“Maar helemaal geen interesse gehad, wat moeten wij er nou mee? Want eer je dat allemaal weet en wat doe je er dan mee? Boekhouding heb je niet meer, he? Ik kan dingen in de bibliotheek op gaan halen of wat dan ook. Dus ik zag er de noodzaak niet van in” (r.20)

Men is bijna allemaal erg tevreden dat het internetcafé er kwam:

“Ik kan zo in m’n jasje en m’n slipovertje kan ik zo naar beneden lopen en (...) dan kan ik zo achter de computer” (r.8)

“Het is een heel goed idee (...) omdat ze de mensen er toch bij willen houden, bij de materie (...) bij de ontwikkelingen en alles” (r.6)

Toch zijn er over de invulling die de woonzorgcentra aan het internetcafés geven wel wat klachten van de ouderen. In de meeste gevallen staat het internetcafé open voor mensen uit de buurt. Daar wordt door de buurtbewoners vaak dankbaar gebruik van gemaakt. Het idee daarachter is om het woonzorgcentrum onderdeel uit te laten maken van de buurt in plaats van dat het woonzorgcentrum een eiland in de buurt is. Bij een aantal ouderen wekt dit echter enige irritatie:

“Alleen zou ik willen dat het een beetje beter zou verlopen hier beneden vind ik voor mij (...) want wij ouderen of ik misschien als gehandicapte, komt om te oefenen nooit eigenlijk aan de beurt nee, want ik ben niet iemand die 's morgens kan zeggen ik ben zo laat klaar, moet geholpen worden met douchen en aankleden ik ben echt afhankelijk van m'n rust op z'n tijd dus ik kan niet precies zoals hun aangeven zo laat en zo laat is de inloop, want dan is het al zo druk. [Het internetcafé] is gauw vol daarom zou ik het fijn vinden als ik straks weer zelf een computer heb dat ik dan meer thuis zou kunnen computeren” (r.15)

“En soms zitten al die kleine kinderen hier en die zitten de hele dag maar te chatten hè, verschrikkelijk irritant hoor, dan krijg je een hekel aan die kinderen die dat de hele dag doen” (r.11)

De meesten hebben er weinig problemen mee:

“Gister liep ik er ook naartoe en toen hadden ze geloof ik les 's ochtends 's maandagochtends en 's middags moest ik weer weg en toen stonden er zeker een stuk of zeven hè? En die zijn allemaal een beetje pas bezig en dat is voor hun allemaal wel interessant dus die blijven ook lang zitten en niet steeds dat je er ook terecht kan natuurlijk. Nou omdat het dan bezet is en dan ga je weer weg natuurlijk want ja een ander heeft natuurlijk net zo goed recht maar er zijn er toch van buiten waarvan ik denk nog even en je trekt hier in. (...) [De] mensen zijn nog jonger en als je pas uit je werk bent moet je toch ook die tijd gevuld worden en die doen er ook weer ontwikkeling mee op natuurlijk” (r.20)

Een deel van de ouderen gaven ook aan dat de lage kosten van de cursus en het gebruik van internet een rol speelden bij de overweging:

“Met andere woorden drie tientjes daar kan ik geen buil aan vallen, daar kan ik slecht nee tegen zeggen” (r.8)

“D'r staan er nu drie van die computers en dan drie maanden kan je dan gratis computeren om het te leren hier, er zijn dus vrijwilligers die het je leren en dan krijg je interesse natuurlijk” (r.20)

De beschikbaarheid van computers speelt dan ook een rol bij het leren van de ouderen. Twee ouderen die geen internetcafé in hun woonzorgcomplex hadden, misten deze wel degelijk:

“Achteraf hebben wij aan die cursus niet veel gehad want als wij thuiskwamen waren we al die vreemde woorden en vreemde begrippen die waren weer net zo verdwenen als we ze gehoord hadden. Als je aan een cursus deelneemt moet je eigenlijk een computer thuis hebben om na te oefenen, van wat je hoort en wat je leert om je dat thuis eigen te maken want dan kun je een week oefenen voor je een nieuwe les krijgt en dan heb je dus iets wat al een beetje bezonken bij je aanwezig is en die leraar vroeg vaak zijn er nog vragen maar aangezien wij niet konden oefenen waren wij ook niks tegen waar we een vraag over konden stellen” (r.22 & 23)

Zij zagen zich genoodzaakt om een eigen computer aan te schaffen.

“Wij kunnen ‘m nou toevallig [betalen]. Ja, dat is geen pocherij maar er zijn een hoop mensen, kijk het zit toch algauw tussen de vijf en dertig [honderd] en vierduizend en dan heb je nogmaals een beginnende computer, die kunnen dat niet betalen. (...) En de telefoon (...) er wordt toch weleens te gemakkelijk gezegd van (...) ik zit op de e-mail, maar om de zoveel maanden krijg je de rekening voor de telefoon. Ja en dat wordt vergeten en dat is jammer en als dat daarin nou ook gesubsidieerd kan worden door de overheid via verzorgingshuizen of zo dan zou dat een stuk dragelijker maken” (r.22)

Eén andere vrouw in een woonzorgcentrum zonder internetcafé die zelf een computer had gekocht, zei dat het een deel van de verklaring is waarom ouderen zo weinig internetten:

“Ik heb nu zo’n mazzel dat ik dit nu zo voor elkaar gekregen heb want ja eh voor die tijd zou ik best een zelf willen hebben maar ja maar ja dan zei m’n broer ook die is nogal nuchter wat moet je ermee doen, voor de spelletjes die je doet is veel te duur weet je wel? En nou ja zo’n mazzeltje heb ik dat ik ‘m heb kunnen kopen maar ik bedoel waar moeten die mensen hier vierduizend gulden vandaan halen?” (r.19)

Deze laatste drie respondenten waren naar eigen zeggen dan ook de enigen in hun woonzorgcentrum met internet.

4.4.3 Gebruiksvriendelijkheid van de hard- en software

Zoals we al in § 4.3.1 konden lezen, valt het computergebruik de meeste ouderen mee. Er zijn wel wat problemen met de muis, met het toetsenbord en met de programmatuur. De meeste ouderen komen echter weinig onoverkomelijke problemen tegen. Natuurlijk gaat er weleens wat mis maar dan is er geen man overboord: “Dan trek ik gewoon de stekker eruit.” Het typen gaat meestal niet zo vlot, maar bij enkele dames kwam de type-souplesse van vroeger weer bovendrijven. Vrijwel iedereen heeft in het begin moeite met de muis en ‘dat pijltje’ dat ‘alle kanten opschiet’. Maar na wat oefenen is bijna iedereen hem de baas:

“Ja, dat valt wel mee, in het begin is dat moeilijk natuurlijk he, de muis en dan wipt dat door het hele scherm maar daar wen je op den duur aan (...) om dat rustig te houden” (r.1)

“Nou ja, de eerste de beste les dacht ik allemachtig dat leer ik nooit van ze leven die muis dat ding die vloog van de ene kant naar de andere kant weet je niet zo, echt stuntelen hee, aah, maar ja na een paar lessen ging dat wel daar heb ik eigenlijk geen moeite meer mee” (r.15)

Maar het grootste probleem dat overwonnen moet worden is leren van de handelingen die nodig zijn om de computerprogramma’s te besturen. Men moet het vaak repeteren om het uiteindelijk te onthouden. Soms is dat lastig: Een man bekend dat hij ‘s nachts in z’n bed ‘de handelingen die je moest verrichten’ doornam: “Dan heb je redelijk beroerd geslapen.” Maar meestal doet men daar niet moeilijk over:

“Je neemt minder op als oudere minder vooral als je weken niet naar beneden geweest bent dan denk je hoe zat dat allemaal terwijl vroeger voor je haalde dan kon je het zeggen neem nou een straat je bent ouder wat is dat nou ook alweer hoe heet het daar nou en iedereen heeft dat” (r.20)

Alle begeleiders beamen dit:

“Ja, alles moet geleerd worden het gaat allemaal heel rustig aan je moet heel geduldig zijn als mensen zitten te tikken dan heel rustig tikken ja dat weet je allemaal als je net met iets begint dan moet je het allemaal van het begin af leren. Je begint eh eh met dingen eh echt veel problemen heb je niet ja dingen vragen vaak opnieuw uitleggen omdat het bij mensen vaak wegschiet en dan leg je het weer opnieuw uit en dat drie keer, vier keer en dan denken mensen o ja” (r.D)

Verder kon de Engelse taal bij enkelen nog wat problemen opleveren:

“Maar ik zeg met dat Engels heb ik de meeste moeite ja met die boeken dus dat staat er allemaal in het Engels op en dat vind ik moeilijk (...) als je iets niet goed doet komt het er op in het Engels, maar ja daar snap ik de helft niet van. Echt niet, dat vind ik moeilijk hoor” (r.9)

De respondenten halen hun kennis niet alleen bij hun begeleiders vandaan. Vaak zien de ouderen hun begeleiders maar één keer per week. In die tussentijd moeten zij het zonder hun kennis en hulp doen. Veruit de meesten geven aan dat zij tussentijds oefenen. In de vrijwel alle situaties neemt men dan contact op met familie:

“Maar dan leer ik bij de jongens [kleinkinderen] weer verder (...) die hebben een kabel d'r op dus die kunnen dat internet krijgen (...) en zitten die jongens altijd te computeren (...) dat kun je wel nagaan en dan wil ik: nou jongens nou kom ik even hoor, nou ben ik even aan de beurt (...) Dat e-mailtje dat moet ik nog goed leren en dat vraag ik de jongens maar” (r.5)

“Ja, vanmiddag komt bijvoorbeeld mijn broer (...) en die werkt met computers, met programma's dus ik heb hem gister gebeld (...) Dat hebben al een paar keer eerder gedaan dan komt hij me helpen. (...) We schelen 23 jaar met mekaar” (r.4)

Voor de drie ouderen die het zonder internetcafé moeten doen geldt ook dat zij veel op hun familie steunen voor allerlei hulp en informatie. Bij het installeren van de computer en bij het 'repareren' van de computer nadat een computervirus had toegeslagen wordt de hulp van familie ingeroepen:

[De kleinzoon] *“is ook (...) een vreselijke computer freak die heeft 'm geïnstalleerd bij ons en die heeft ons de eerste (...) instructies gegeven en als we vastzitten dan is dat meestal ons eerste toevluchtsoord van hoe lossen we dat op?” (r.23)*

Zij zijn echter wat leren betreft wel wat meer gericht op zelf uitzoeken. Een vrouw in een 'internetcafé' zonder begeleiding:

“Nou ja, je zit te utteren, je zit uit te proberen, je doet dit je doet dat je zit erover na te denken en je denkt: jee wacht die deed dit dat ga ik ook een keer proberen. En dat is natuurlijk best, eigenlijk jammer dat leren nou ja goed dat was gewoon verder heb ik dus les nooit gehad maar je komt er zelf wel achter en d'r loopt wel eens iemand bij en die zegt dan joh weet jij d'r van?”

4.4.4 Het gebruik van computer en internet

Hoewel de meeste respondenten erg enthousiast zijn over internet staat het gebruik van internet vaak nog op een laag pitje. Aan de ene kant komt dat natuurlijk doordat de overgrote meerderheid nog niet zo lang met de computer overweg kan. Aan de andere kant zijn de drie respondenten die al een jaar op internet te vinden zijn ook nog vrij beperkt in hun repertoire:

"Ik ben er nog niet zo in thuis hoor, dat internet. Ja ik weet ook niet of ik er nou veel aan heb eigenlijk he? Ook dingen op te zoeken en kijk voor zakenmensen is dat anders natuurlijk (...) ik vind e-mail veel leuker" (r.19)

"Voor mij is internet het e-mailen (...) Er was een mevrouw die beweerde dat ze in een chat-box met mensen sprak over de computer eh de internet nou dat was voor ons helemaal nu zijn we er nog niet aan toe aan die chatbox maar. Nee wij maken van internet weinig gebruik simpelweg geen tijd je hebt toch ook de radio en je televisie en andere zaken (...) Wij hebben een vrij drukke e-mailcorrespondentie hoor. Ja, want dat komt beide een vrij grote familie" (r.22)

De computer wordt vooral voor e-mail, kaartjes sturen en spelletjes gebruikt. Maar één persoon heeft ooit eens gechat. Er wordt weinig intensief gesurft. Niet zelden wordt er alleen naar internetpagina's gekeken die door familie en bekenden worden aangeraden. Vaak staat er dan iemand op die internetsite die de respondent persoonlijk kent. Alleen de jongste van de respondenten is regelmatig aan het surfen en bouwt zelf een eigen website.

Het meeste surfen gaat nu (nog) vaak aan de hand van de begeleiders. Men vindt het meestal een wonderlijk iets: 'dat dat er allemaal op staat'. Het gros van de respondenten weet eigenlijk nog niet precies wat ze nu moeten met het surfen. E-mail en spelletjes worden echter het meeste gewaardeerd door de respondenten. De respondenten die al een jaar toegang hebben tot internet zijn bijzonder positief over e-mail:

"Ja, veel meer contact met de kinderen ja je bent meer bezig met hun gewone leven weet je. (...) Vroeger was het zo een afstand en als je dan op vakantie kwam dan had je echt een week (...) nodig om weer aan elkaar te wennen en nu is het natuurlijk nou ja je stapt er binnen en het is: 'hoi mam'. (...) Je gaat gewoon door en hoe zij het maken (...) je bent meer op de hoogte je kunt meer kwijt als met telefoneren (...) Je schrijft makkelijker, makkelijker twee kantjes dan dat je vijf minuten staat je telefoneren. Ik heb vaak gehad dan had ik opgehangen oh nou vergeet ik nog dit of dat te zeggen" (r.19)

Niet alleen heeft men vaker contact, ook zijn de contacten verbreed en intiemer geworden:

"De naaste familiecontacten [zijn] veel nauwer geworden (...) en mag ik ook wel zeggen vertrouwelijker want met dat e-mail, het is toch iets, je vertrouwt toch aan dat papier dan zaken toe het is zo'n praatje onder elkaar. (...) Het wordt wel geregistreerd maar je hebt toch het idee dat dat onpersoonlijke dat een derde zich daar niet mee te bemoeien heeft, hè? En de exclusiviteit van het emailadres" (r.22)

Het e-mailen wordt in een twee gevallen als een vervanging beschouwd voor het schrijven van brieven. Omdat gewoon schrijven niet meer lukt biedt het toetsenbord twee ouderen met een onzekere handcoördinatie een uitkomst en een extra motivatie om gebruik te maken van e-mail. Na een gedeeltelijke verlamming moest een vrouw van schrijfhand overstappen:

"Ik was helemaal links en toen na die attack moest ik omschakelen en dat is niet zo mooi schrijven" (r.14)

De respondenten merken nog al eens op dat ze eerder iemand e-mailen dan dat ze een brief schrijven. Een man vertelt:

" 's Avonds schrijf je en een paar uur later krijg je antwoord en dan word je weer bijgepraat over de hele familie uit Zuid-Afrika, Zuid-Amerika tot aan Duitsland toe. Ja dat is het prettige ervan, je blijft bij. En net als gezegd een brief daar kom je niet zo snel toe maar een e-mail is net als dat je de telefoon oppakt en een kletspraatje houdt daar krijg je meteen antwoord, maar met een e-mail is het op korte termijn toch ook antwoord. Ja, ik ben er echt voor en dat

kan je ook als bejaarde thuis doen je hoeft er niet voor te lopen je hoeft geen postzegel te halen geen enveloppen geen brieven weg zenden en ja je hebt contact met de hele familie” (r.22)

Maar vooral enkele vrouwen zeggen uiteindelijk toch de voorkeur te geven aan de telefoon ten op zichte van e-mailen. Eén oudere bemerkt dat het e-mailen echter niet alleen maar voordelen heeft. Zij ziet zich, als enige internettende oudere in haar huis ten opzichte van de overige bewoners, af en toe geïsoleerd:

“Aan de ene kant sluit het me eigenlijk een beetje af van de mensen hier, ben hier toch een buitenbeetje, ik heb ook geen geduld om beneden te gaan zitten met een stelletje vrouwen en te gaan zitten kletsen en koffie te drinken ik doe het dan wel eens ik vind het niet erg (...) maar geen geduld voor weet je wel?” (r.19)

Vrijwel niemand van de respondenten geeft aan dat ze van plan zijn iets te kopen. Men vertrouwt het niet. Men wil gewoon boodschappen blijven doen zoals men dat gewend is:

“Maar als ik dan hoor bijvoorbeeld boodschappen gaan doen op internet dan denk ik wat een onzin allemaal. Ik zie dat niet zitten” (r.20)

“Daar hoor ik niet zulke goeie berichten over, nou ja, je privacy, dat schijnt dus nogal twijfelachtig te zijn, kopen schijnt niet helemaal goed te gaan af en toe. Ja, het is nog allemaal vrij nieuw natuurlijk, he? En zoals ‘t winkelen op internet ook ik zie ‘t eerlijk gezegd niet zo zitten. Nou kijk, als jij een winkel ingaat dan zie je een hoop dingen, verrek dat heb ik nodig, en dat en als je zeg maar vanaf zo’n lijstje dingen bestelt, dan kom je nooit aan wat anders te kopen. Je ziet geen nieuwe dingen” (r.11)

Slechts één persoon vindt het wel wat:

“Dat zie ik wel zitten ja zolang als je nog kan he, hier is de Albert Heijn dichtbij, maar als je wat minder wordt of als het heel slecht weer is, loop je naar de computer, tik ik het eventjes in en dan is het klaar dan hoeven we niet de deur uit, en een dag later of zo wordt het bezorgd” (r.11)

Zijn vrouw vindt het echter maar niks.

Over het algemeen moet gezegd worden dat men nog niet intensief gebruikmaakt van alle verschillende mogelijkheden die het internet biedt. Niet alleen maakt men weinig gebruik van de verschillende mogelijkheden van internet, ook de intensiteit waarmee men gebruikmaakt van die mogelijkheden is laag te noemen.

Overzicht

Computeractiviteit	Aantal ouderen die dit minimaal 1 keer hebben ondernomen
e-mail	22
spelletjes	19
surfen	16
kaartje sturen	3
online spelletjes	3
chatten	1
webpagina maken	1

Dat er spaarzaam met de mogelijkheden van internet wordt omgegaan, wil echter niet zeggen dat de ouderen hun nieuw verworven kennis niet koesteren. Men is blij met het gevoel 'er weer bij te horen' en dat men 'nu eindelijk weet wat het is'. Een enkeling is er zelfs 'trots op' om het te kunnen:

"Bijna triomf zou ik bijna zeggen jawel het is ons gelukt" (r.23) en "Als je op een verjaardag zit, en ze hebben het erover, dan kan je ook meepraten" (r.14) "Een goed gevoel (...), teken dat je d'r bij hoort hè, dat je kunt meedoen met anderen" (r.11)

4.5 Stoppen of doorgaan

Over het gebruik in de nabije toekomst zijn er grofweg een drietal groepen te onderscheiden. Een groep, voornamelijk mannen en ouderen in een rolstoel, (5) wil ermee doorgaan en actief gaan kijken wat de verdere mogelijkheden zijn. Zij zien in internet een zinvolle tijdsbesteding:

"Ja, ook dat je een verzet hebt (...) ik bedoel alles zit hier, alles zit hier, anders zit ik hier bij wijze van spreken een hele ganse tijd. Ik had vroeger een tuin maar dat heb ik nou gewoon niet meer, dus als het koud weer is ga ik niet meer naar buiten, dan zit je heel lang binnen te kijken nou en nu kan ik daar naartoe en daar kan ik me op verheugen. Ja, etiketten maken, en tekeningen, paint en zo, hebben we ook gedaan van de week, en inkleuren, en dat hebben we van de week ook allemaal gedaan he? (...) En je hebt d'r ook bij die allang zo'n computer hebben he? Maar eigenlijk niet goed weten, hoe ze ermee om moeten gaan he? (...) [Ik] blijf dat regelmatig doen want als dan straks deze cursus klaar is, ga ik veel oefenen met m'n zoon, hè?" (r.11)

Een andere groep (9) vindt alles wat ze nog gaan meekrijgen mooi genoeg en gebruikt de computer vooral voor e-mail en voor spelletjes:

"Je wordt ouder en je raakt aan de kant nou als je [aan internet doet] (...) dan vind ik dan heb je het idee dat je erbij hoort, dat je nog niet helemaal afgeschreven bent, (...) want ik ben al 85 dus dan heb je niet zoveel meer in te brengen. (...) Ik hou er toch rekening mee dat ik niet zo lang meer meega, maar ja, zo lang ik hier ben is alles mooi meegenomen" (r.13)

"We gebruiken 'm als we 'm nodig hebben we gaan niet 'm aanzetten en denken wat gaan we nou eens uitvoeren. Daar zijn we erg tevreden over en (...) we gebruiken in hoofdzaak e-mail en daarvoor zijn we blij dat we 'm hebben. Ja, daar is je wereld wijder door geworden (...) en de familie is dichterbij gekomen"

En een derde groep (6), voornamelijk vrouwen, vindt het leuk dat ze nu eindelijk weten wat internet is. Zij zullen de cursus voltooien, maar twijfelen eraan of ze daarna wel door zullen gaan. Over het algemeen vindt deze groep dat zij geen reden zien om te gaan internetten. Als je geen vrienden en familie in het buitenland hebt wonen, zo is vaak de redenatie, waarom zou je dan e-mailen:

"Ik ben nogal een bezige bij; ik ben met veel dingen hier in huis (...) en ja (...) ik ben nou 81 en dat weet u nog wel en dan kan je niet zoveel meer natuurlijk (...) en daarom zou ik ook nooit zo'n ding [computer] willen hebben. (...) Ik wil alleen maar weten hoe het werkte vond het leuk dat ik zelfs toch nog zoveel geleerd had (...) maar verder verwachtte ik er niet zoveel van kijk het is wat anders als je familie hebt in Amerika of in Canada en dat je dan nou ja die bel je niet zo makkelijk op dat kan natuurlijk wel nou dan ga ik die e-mailen. Afijn maar verder vind ik het dan niet zo. Nee, als ik die mensen in België echt wat wil vertellen dan pak ik de telefoon wel" (r.21)

“Ik vind het gewoon leuk dat ik er een beetje inzicht in heb, want dan weet ik wat ze er mee kunnen eventueel. (...) Ik vind het een mooi communicatiemiddel natuurlijk gewoon ja je kunt er natuurlijk zo verschrikkelijk veel uithalen (...) studenten dus zeker maar ook zaken mensen en zo ja die kunnen er een heleboel mee (...) Maar als particulier? Ja je kunt er wel mee spelen maar dat heeft niet veel zin (...) Ja d'r zit er een op [cursus] en die had familie in Australië (...) Dat is natuurlijk leuk. Maar ja, ik heb geen familie in het buitenland” (r.6)

4.5.1 Stoppen

Onder de respondenten zaten ook vier ouderen die er tijdens de cursus mee zijn opgehouden. De gemiddelde leeftijd van de ‘stoppers’ is 87,5. De motieven om het te willen leren verschilden echter niet noemenswaardig van de mensen die uiteindelijk wel met de cursus doorgingen. De hindernis van de gebruiksvriendelijkheid is voor drie van hen de reden geweest om ermee op te houden. Deze pogingen om het te leren lopen hier voornamelijk stuk op een lichamelijk gebrek. In twee gevallen was dat het zicht, in het derde geval waren het de handen waar geen gevoel meer inzat.

“Ten eerste heb ik moeite met zien, op dat scherm, dus de meneer die de cursus geeft die heeft ook nog geprobeerd om het iets groter te krijgen en iets scherper maar voor mij blijft het een beetje grijs vlak en dan is het heel moeilijk te om te volgen vooral als het snel gaat (...) om dan te volgen wat je verder doet en hoe je er uitkomt (...) ik ben 87 dus, nu gaat dat nog redelijk maar of dat blijft moet je nog maar afwachten en toen heb ik maar besloten nu doe ik het maar niet meer (...) ik vond het hartstikke leuk, dat moet ik erbij vertellen” (r.16)

“Mijn handen (...) ik heb er geen gevoel meer in (...) typen zou ik ook niet meer kunnen. Ik kan ook geen e-mailtje versturen (...) Die meneer die deed dat voor me die stuurde een e-mailtje dan weer terug dan kreeg ik er een en dan meldde hij me dat. Nou ja, ik vind het schitterend dat dat zo mooi kan. (...) Wie begrijpt dat nou? (...) Op een gegeven moment, ik had best zelf gewild maar mijn handen willen niet meer, hè? (...) Toen heb ik gezegd, ik doe het niet meer”

Het gebrek aan steun binnen de sociale omgeving was bij een vierde respondent min of meer de ‘boosdoener’. Deze vierde respondent zette een punt achter haar pogingen omdat zij in haar sociale omgeving niet gestimuleerd werd om door te gaan, het leek erop of zij zich schaamde dat zij op haar leeftijd nog leerde computeren. Zij voelde zich in ieder geval niet prettig in sommige situaties:

“Dat computeren wat heb ik eraan ik heb niet eens een computer staan en dan was ik bij mijn zoon (...) en toen was ik er een beetje mee bezig [de computerles] en toen dacht ik goh (...) ga ik stiekem achter de computer zitten, maar daar komt niks van, dan vragen ze waar zit oma ja die zit achter de computer, ja dat is ook een beetje gek, he? (...) Ze moesten weleens lachen (...) ook vanwege mijn leeftijd” (r.17)

Ze vond de eerste les echter niet moeilijk:

“Je hoeft er bijna geen moeite voor te doen, ik bedoel dat ding uit en aan zetten dat iedereen, (...) wat heb ik eraan” (r.17)

Ook ziet zij de telefoon als iets dat geen alternatief behoeft:

“Nee gezien mijn leeftijd moet (...) moet ik het wel heel graag willen (...) en m'n zoon die heeft expres (...) de telefoon ingeprogrammeerd dus ik hoef niet de moeite te doen. Dat knopje indrukken en ik heb m'n broer in Amerika (...) en vooral het is niet meer duur, voor de prijs hoef je het niet doen” (r.17)

5 conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De centrale vraag in dit rapport was: hoe worden ouderen in woonzorgcentra internetgebruikers? Deze vraag werd onderverdeeld in de volgende vier deelvragen:

- 1 Wat is het kenmerkende proces dat men doormaakt om internetgebruiker te worden?
- 2 Welke factoren spelen daarbij een motiverende rol?
- 3 Welke factoren spelen daarbij een belemmerende rol?
- 4 Welke betekenis hecht men aan deze verschillende factoren?
- 5 Wat zijn uiteindelijk de afwegingen die men maakt?

5.1.1 Het kenmerkende proces dat de ouderen doormaken

Men moet eerst van het bestaan van internet afweten. De ouderen pikken deze informatie dicht bij huis op. Met de toename van het internetgebruik onder de Nederlandse bevolking hebben ook veel van de kinderen een computer en een internetaansluiting. Internet, een relatief nieuw medium, is veelbesproken door de kinderen en de kleinkinderen. De meeste ouderen worden er zo, via de familie mee geconfronteerd.

De oudere is zo dus op de hoogte van het bestaan van internet. De interesse voor internet is gewekt doordat er veel over wordt gesproken. Wat het nu precies is daar heeft men geen beeld van; men heeft dan het gevoel dat men er ook niet over kan meepraten. De oudere voelt zich achtergesteld in deze kennis die voor de omgeving zo alledaags is. Men wordt er ook op radio en televisie mee geconfronteerd. Men weet dat internet zich verder verspreidt dan het domein van hun kinderen.

Dit gevoel blijft latent aanwezig, tot op een gegeven moment een internetcafé in het woonzorgcentrum wordt geopend. Als de mogelijkheid om zich te verdiepen in internet er opeens is, actualiseert dat het gevoel van 'niet mee kunnen praten'. Voordat men echter de stap maakt moet nog wel eerst de 'angst voor het onbekende' overwonnen worden. Niet zelden zal men eerst nog aangemoedigd worden door het personeel of door de kinderen.

Men ziet tegen de eerste les op, maar het 'enge' en 'moeilijke' van de computer blijkt best mee te vallen. Een trots gevoel van triomf, wordt gevolgd door een gevoel van 'er weer bij te horen' en er over 'mee te kunnen praten'.

5.1.2 Motiverende factoren en hun betekenis

De oudere zelf

In de eerste plaats is een motiverende factor de oudere zelf. Het is uiteindelijk de oudere die alle stappen neemt en handelingen verricht. Het is ook de oudere die een wil heeft om iets te leren.

De media

De ouderen horen en zien veel over internet via de media. Hierdoor wordt voor een aanzienlijk deel de nieuwsgierigheid gewekt.

De familie

De familie speelt bij bijna alle factoren een ondersteunende rol; bij het hele proces dat ouderen tot internetgebruikers maakt. In de eerste plaats zorgt de familie ervoor dat de ouderen zich gaan interesseren voor internet. Weliswaar vaak doordat de familie de ouderen - al dan niet - onbewust het gevoel geeft dat ze 'er niet over kunnen meepraten'. Maar de familie neemt de belemmeringen weg zoals computerangst en gebrek aan basiskennis door

het geven van les. Of zij voorzien hun ouders van computers om te oefenen en lossen de problemen met hard- en software op. De familie is ook belangrijk bij het versturen van e-mailtjes.

De begeleiders

Ook de begeleiders spelen natuurlijk een niet te onderschatten rol, maar meer formeel, in die zin dat dan de familie een meer informele ondersteunende rol speelt.

Het internetcafé

Het internetcafé heeft een onmiskenbaar katalyserend effect op de ouderen. Ouderen met een latente wens, die willen weten wat het internet nu is, worden over de streep getrokken om te gaan internetten doordat het dichtbij is en door de lage kosten. De ouderen vinden het een goed initiatief.

E-mail

De enige internettoepassing die ouderen noemen in hun overweging om te gaan internetten is e-mail. Het gros van de e-mailtjes gaat naar familie. Vaak zijn dat zoon en dochter en minder vaak de kleinkinderen. De mail-relatie heeft meer kans van slagen en wordt als waardevoller beschouwd als de familie in het buitenland woont. Ouderen hechten hier dan ook veel waarde aan. Mensen die al een jaar internetten geven aan dat zij niet alleen intensiever maar ook met meer mensen contact hebben. Twee mensen geven aan dat zij in e-mailen een vervanging zagen van het schrijven dat niet meer lukte sinds een verlamming. Surfen wordt wel gedaan, maar de meningen zijn verdeeld, niet iedereen ziet het nut ervan in. Kopen via internet vindt men 'onzin'.

Mogelijkheid tot nieuwe contacten

Voor twee relatief jonge respondenten in een rolstoel was de mogelijkheid tot nieuwe contacten een reden om te gaan internetten.

5.1.3 Belemmerende factoren en hun betekenis

Computerangst

Computerangst kwam aardig wat keren voor onder de ouderen. Echter, na de eerste les was het vaak al verdwenen en maakte het plaats voor opluchting.

Geen toegang tot computers en internet

Het probleem van toegang tot computers en internet is opgelost door het internetcafé.

Gebruiksvriendelijkheid van de hard- en software

Het computergebruik valt de ouderen erg mee. De muis is even een probleem maar dat leert men binnen een paar lessen. Het toetsenbord is zelden een probleem. De grootste moeilijkheid is het leren van de bepaalde handelingen die nodig zijn om de computers te besturen.

Leren

De meeste ouderen zien het minder goed kunnen onthouden van bepaalde handelingen niet als een probleem. Het hoort gewoon bij het ouder worden.

De oudere zelf

Van de vier respondenten die zijn gestopt, was het in drie gevallen de gezondheid die het liet afweten. Soms is het zicht niet goed genoeg om te kunnen leren internetten, een andere keer wilden de handen niet meer. Dit is het meest onverbiddelijke probleem op de weg dat men tegenkomt.

5.1.4 De afweging

Over het gebruik in de nabije toekomst zijn er grofweg een drietal groepen te onderscheiden.

Een groep, voornamelijk mannen en ouderen in een rolstoel, wil ermee doorgaan en actief gaan kijken wat de verdere mogelijkheden zijn. Zij zien in internet een nuttige tijdsbesteding.

Een andere groep vindt alles wat ze nog gaan meekrijgen mooi genoeg en gebruikt de computer vooral voor e-mail en voor spelletjes.

En een derde groep, voornamelijk vrouwen, vindt het leuk dat ze nu eindelijk weten wat internet is. Zij zullen de cursus voltooien, maar twijfelen eraan of ze daarna wel door zullen gaan. Over het algemeen vindt deze groep dat zij geen reden zien om te gaan internetten. Als je geen vrienden en familie in het buitenland hebt wonen, zo is vaak de redenatie, waarom zou je dan e-mailen?

De vierde groep stopte voortijdig, drie om gezondheidsredenen en één vanwege niet genoeg support van haar familie.

5.2 Aanbevelingen

Slechts 2,6 procent van de 76-plussers in Nederland maakt gebruik van internet. In de inleiding is te lezen dat deze achterstand ten opzichte van andere leeftijdsgroepen om meerdere redenen onwenselijk is. Dit kwalitatief onderzoek naar ouderen in woonzorgcentra en internet had onder meer tot doel om te kijken op welke manier deze groep ouderen effectief over de digitale streep kan worden getrokken. Naast een aantal aanbevelingen met betrekking tot woonzorgcentra wordt er ook een aantal algemene aanbevelingen gedaan.

Aanbevelingen ten aanzien van woonzorgcentra

Uit het onderzoek blijkt dat de motivatie om te gaan internetten vooral voortkomt uit een nieuwsgierigheid naar het zo veelbesproken internet en een streven 'er weer bij te willen horen'. De aanbevelingen die hier worden gedaan hebben tot doel om deze latente interesse om te zetten in het daadwerkelijk kennismaken met internet.

1. In alle woonzorgcentra een internetcafé

De opening van een internetcafé in hun woonzorgcentrum is voor de ouderen vaak de directe aanleiding om te gaan leren internetten. Voor een deel van de ouderen voorziet het internetcafé dus in een behoefte. Het aanbod schept op deze wijze dus de mogelijkheid. Dit is een belangrijke ondersteuning voor het advies dat de *Raad voor de Volksgezondheid en Zorg* onlangs⁵ aan minister Borst van VWS gaf. Deze raad propageert het opzetten van internetcafés in instellingen voor residentiële zorg zoals onder andere de woonzorgcentra. De rijksoverheid, de gemeenten en de zorginstellingen zouden deze kosten gezamenlijk moeten dragen. SeniorWeb, KMBV en Internet Society Nederland geven eenzelfde advies op grond van dit onderzoek.

Het binnen het project 'Internetten in woonzorgcentra' ontstane ervaringsnetwerk zou gehandhaafd moeten blijven om woonzorgcentra te ondersteunen bij het motiveren en stimuleren van internetgebruik onder hun bewoners. De her en der opgedane kennis zou door middel van bijeenkomsten verder uitgekristalliseerd kunnen worden om zodoende woonzorgcentra die een internetcafé hebben te kunnen helpen in hun verdere ontwikkeling.

⁵ Een advies uit het rapport 'Patiënt en Internet'

Een goed internetcafé zou altijd open moeten zijn om de bewoners de kans te geven te oefenen wanneer hen dat zelf het beste uitkomt. Het verdient de aanbeveling dat er op bepaalde uren van de week begeleiding aanwezig is voor eventuele vragen. Het internetcafé moet enige privacy bieden zodat mensen in relatieve rust kunnen e-mailen en internetten.

2. Gratis internet en internet-introductielessen

Veel ouderen weten in eerste instantie niet goed wat zij van internet moeten verwachten. 'Wat heb ik eraan?' is voordat zij beginnen dan ook een veelgehoorde vraag. Ook wanneer men al een tijdje bezig is. Uit het onderzoek blijkt ook dat ouderen die stoppen, alsnog blij zijn omdat men nu eindelijk 'weet wat het is'. Als de introductielessen en internet gratis zijn, kan het deze relatief lage inkomensgroep financieel nooit tegenvallen. Hiermee neemt men wederom een belangrijke drempel weg, immers wie steekt er graag geld in een onzekere onderneming? Mocht men internet uiteindelijk toch niets blijken te vinden dan is er geen financiële man overboord.

Rijksoverheid, gemeenten en de zorginstellingen zouden ook hier samen voor een dekking van de kosten moeten zorgen.

3. Lage insteek en flexibele les op maat

Mensen die ouderen wegwijs maken op het internet moeten zich realiseren dat een aanzienlijk deel van deze groep ouderen alleen maar wil weten wat internet nu eigenlijk is. Niet alle ouderen zijn er dus op uit om een intensieve gebruiker te worden. Anderen willen dit juist weer wel. Een uitgebreide cursus met harde einddoelen, te behalen door alle cursisten, is dan ook niet aan te raden. Flexibiliteit is hier het sleutelwoord. Dat wil niet zeggen dat er niet in groepen les kan worden gegeven. Dat is juist aan te raden, het werkt immers stimulerend wanneer meerdere mensen in iemands omgeving voor dezelfde uitdaging staan!

Een zestal lessen ter kennismaking, met een klein groepje van vier à zes cursisten, zou een goed begin kunnen zijn. Eventueel zou dit afgesloten kunnen worden met het uitreiken van een certificaat. Deze kennismaking zou naderhand wekelijks kunnen worden voortgezet voor de mensen die er meer van willen weten. Zo wordt er rekening gehouden met de persoonlijke interesses en doelen van de verschillende individuen.

4. Benader de mensen persoonlijk

De persoonlijke benadering van mensen blijkt erg effectief. Alleen met een internetcafé en de aankondiging van gratis lessen in het huisblad is men er nog niet. Veel ouderen hebben nog nooit achter een computer gezeten en de eerste les wordt dan ook vaak met spanning tegemoetgezien. Wanneer de ouderen echter eenmaal achter een computer hebben gezeten, vinden ze het over het algemeen niet zo moeilijk als zij in eerste instantie dachten. Het valt ze vaak juist reuze mee en ze vinden het leuk.

Om de eerste stap te nemen heeft men vaak wel een duwtje in de rug nodig. Het persoonlijk bij de ouderen langsgaan om ze uit te nodigen voor een eerste introductie is arbeidsintensief. Maar ouderen de deal voorleggen: volg de eerste les en baat het niet schaadt het niet, werpt meer vruchten af dan wanneer men het niet zou doen.

5. Zoveel mogelijk de familie erbij betrekken

Uit dit onderzoek blijkt dat familie een zeer belangrijke rol speelt bij het gebruiken en blijven gebruiken van internet door ouderen. Kinderen en kleinkinderen hebben wat dit betreft een niet te onderschatten rol. Via het sturen van e-mailtjes en morele steun zorgen zij dat hun (groot)ouders zich eerder thuis zullen voelen op het internet.

Het is dus belangrijk dat ook de (klein)kinderen op de hoogte zijn van de komst van een internetcafé. Wanneer dat mogelijk is, zou ook de familie een cursus aangeboden moeten worden.

Algemene aanbevelingen

Er zijn natuurlijk meerdere groepen Nederlanders die dreigen achter te blijven met internet. Deze groepen hebben evengoed recht op toegang tot internet. Het is niet moeilijk te verdedigen dat bovengenoemde aanbevelingen voor een deel ook voor dit soort groepen gelden.

1. Meer internetcafés op openbare plaatsen en internetles-aan-huis voor immobielen

Verschillen in bezit zijn vooral afhankelijk van het inkomen. De informatiesamenleving is zodoende niet alleen een *kennissamenleving*, maar ook een *bezitssamenleving* (De Haan e.a., 2000). Ouderen in dit onderzoek geven ook aan dat als er in hun huis geen internetcafé zou zijn geweest, dat men niet was gaan internetten. Zelf een computer met internet aanschaffen blijkt voor velen te duur. Om achterstandsgroepen meer kans te geven de digitale snelweg te betreden, is het noodzakelijk om op meer openbare plaatsen internetcafés op te zetten. Naast de internetcafés in woonzorgcentra zou men kunnen denken aan goedkope internetcafés die voor iedereen toegankelijk zijn in openbare bibliotheken, gemeentehuizen, buurthuizen en scholen.

Minister Van Boxtel is met het stimuleren van de zogenaamde *digitale trapveldjes* dus op de goede weg. Zeker wanneer deze in achterstandswijken worden geplaatst. Langdurig zieken en bedlegerige mensen die thuis verzorgd worden, kunnen hier echter geen gebruik van maken. Een internetles-aan-huis-project met SeniorWeb-ambassadeurs die bij de mensen thuis komen, zou een goede manier zijn om deze immobiele mensen te bereiken. Een computer-uitleenservice zou deze mensen (tijdelijk) kunnen voorzien van een computer. De nog op te zetten 'kenniswijken' zouden hiervoor een mooie proeftuin kunnen zijn.

2. Landelijke campagne 'Internetten is makkelijker dan je denkt!'

In het onlangs verschenen rapport Digitalisering van de leefwereld van het Sociaal en Cultureel Planbureau constateren De Haan e.a. (2000) dat er enkele groepen in de Nederlandse bevolking relatief achterblijven bij de snelle verspreiding van moderne ICT-middelen maar dat niet gesproken kan worden van een digitale tweedeling. Zij verwachten dat er via de marktwerking een verdere verspreiding van ICT-middelen zal plaatsvinden. Overheidsinspanningen lijken voor hen op dit punt dan ook niet noodzakelijk (De Haan e.a., 2000).

De Haan e.a. (2000) geven in hun rapport echter ook aan dat in de komende jaren - in tegenstelling tot de andere achterstandsgroepen - de verschillen tussen jongeren en ouderen alleen maar verder zullen toenemen. Het blijkt echter dat ouderen vaak een duwtje in de rug nodig hebben alvorens zij gaan internetten. Veel ouderen in dit onderzoek geven immers te kennen dat men in eerste instantie dacht: 'dat lukt me nooit'. (Een recent onderzoek van het NIPO⁶ laat zien dat twee derde van de Nederlanders die (nog) geen internet gebruikt er blijkbaar hetzelfde over denkt; men ziet internet als een moeilijk medium). Om het niet-internet-tende deel van ouder Nederland over de streep te trekken moet het vooroordeel dat internet moeilijk zou zijn uit de weg worden geruimd. Inspanningen van overheid én van het maatschappelijk middenveld zijn dus wel degelijk gewenst om een digitale tweedeling, gebaseerd op leeftijd, te voorkomen.

Een landelijke campagne via de 'oude' media zou hierbij uitkomst kunnen bieden. Ouderen en andere achterblijvers zouden moeten worden benaderd met de boodschap: 'internet is makkelijker dan je denkt!' Hier zou men met bijvoorbeeld Postbus 51-advertenties op radio en tv en in de landelijke dagbladen achterstandsgroepen bewust van kunnen maken. Deze campagne zou een voorlichtend, maar laag drempelig karakter moeten hebben waarbij aandacht wordt besteed aan zowel de voor- als de nadelen van internet. Hierdoor kunnen ouderen een bewuste keuze maken of zij wel of niet willen gaan internetten. Ook andere groepen kunnen baat hebben bij deze campagne.

⁶ Het persbericht van dit NIPO-onderzoek is gedateerd op 19.04.2000

Bijlagen

Bijlage A: methode van onderzoek

Dit onderzoek gaat over overwegingen bij internetgebruik van ouderen. Het Symbolisch Interactionisme sluit goed aan bij de vraagstelling van dit onderzoek. Bij deze theoretische stroming ligt het zwaartepunt op de analyse van de betekenisgeving van het maatschappelijk leven door de sociale actoren. Symbolisch interactionisten leggen de nadruk op interacties. Een mens kan over zich zelf nadenken en daarmee als het ware denkend buiten zichzelf treden. Men heeft door interactie ook geleerd zich in een ander te kunnen verplaatsen, om zich diens rol voor te stellen. Sociale interacties geven namelijk vorm aan de wijze waarop mensen de situaties definiëren. De actoren kunnen de eigen acties en acties van anderen interpreteren. De invloed die sociale factoren op menselijk handelen uitoefenen kan volgens de Symbolisch Interactionisten niet goed begrepen worden zonder dat men zich verdiept in de actieve manier waarop sociale actoren de verwachtingen die anderen van hen hebben, trachten te combineren met die van henzelf (Ritzer, 1996; Wester, 1995).

A. Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is bij uitstek geschikt om een relatief onbekend verschijnsel of patroon van samenhang van een onbekend verschijnsel met andere verschijnselen, zoals in dit rapport wordt onderzocht (Glaser & Strauss, 1980). De kwalitatieve benaderingswijze levert rijke informatie op (Hutjes & Van Buren, 1992).

Er is gekozen voor de kwalitatieve survey. Hoewel het bij dit soort onderzoeken voornamelijk gaat over het reconstrueren van betekenissen, opvattingen of handelingspatronen, waarbij observaties, interviews dan wel inhoudsanalyses kunnen worden toegepast, is het vaak kenmerkend dat bij dit soort onderzoeken slechts maar één waarnemingsmethode centraal staat (Wester, 1995).

De werkwijze in kwalitatief onderzoek heeft zekere beperkingen. Het lastige van dit soort onderzoek is de beperkte controle van het geschetste beeld van de onderzoeker. Het gevaar van een te impressionistisch betoog is niet denkbeeldig. Om de controle mogelijk te maken zullen fragmenten uit de interviews met respondenten vermeld worden. Deze fragmenten kunnen dan de beleving van de onderzochten verduidelijken. De interpretaties van de onderzoeker zullen, indien mogelijk, worden vergeleken met eerdere bevindingen van andere onderzoeken (Verbeek-Heida, 1996).

Er zal bij dit kwalitatief onderzoek geen sprake zijn van statistische representativiteit. Er zal wel sprake zijn van 'theoretische representativiteit'. De bevindingen van dit onderzoek zeggen iets over de variabiliteit in verschijningsvormen binnen de onderzoekspopulatie. Deze onderzoeksresultaten vormen een rijke informatiebron die gebruikt kan worden bij (kwantitatief) onderzoek naar samenhangende ontwikkelingen in de samenleving (Vogel, 1996).

B. Interviews

Er werden halfgestructureerde interviews gehouden. Dit zijn interviews waarbij vooraf een aantal onderwerpen vastligt. De respondent krijgt de ruimte om zijn eigen interpretaties te verwoorden. Een open of halfgestructureerd interview nodigt mensen zo dus uit om het 'verhaal van hun overwegingen' mee te delen. Zo wordt geprobeerd de 'rationaliteit' van hun afwegingen bij het gebruik van internet bloot te leggen.

Vooraf zijn er een viertal proefinterviews gehouden met respondenten waarvan er twee wel en twee niet aan de boven gestelde eisen voldeden. Allen volgden zij een cursus in hetzelfde woonzorgcentrum. Deze interviews zijn niet opgenomen in de analyse.

Voor alle interviews geldt dat ze zijn afgenomen in een 'persoonlijke' stijl. Dit houdt in dat de gesprekken zoveel mogelijk als 'gewone' gesprekken werden gevoerd. De meningen over deze manier van interviewen zijn verdeeld. De bedoeling is echter dat men hiermee sociaal wenselijke antwoorden probeert te vermijden (vergelijk: *De Jong-Gierveld & Van Zouwen, 1986*). De meeste interviews zijn afgenomen bij de ouderen thuis. Een drietal ouderen vond het prettiger om het interview in een openbare ruimte te houden. Twee keer is het voorgekomen dat ouderen met z'n tweeën zijn geïnterviewd. In het ene geval betrof het een echtpaar en in het andere geval betrof het een LAT-relatie.

Het streven was om slechts één interview met de respondenten te doen. Een dergelijk, eenmalig interview levert voor kwalitatief onderzoek wellicht gegevens op van beperkte reikwijdte. Er is daarom rekening gehouden met de noodzaak dat de respondenten duidelijk worden geïnformeerd dat de nadruk van het onderzoek ligt bij hun gewone ervaringen (*Verbeek-Heida, 1992*). Waar het vanwege 'gaten' in de data nodig bleek om een tweede maal contact op te nemen met de respondent, is ervoor gekozen in enkele gevallen na te bellen.

Naast een 25-tal geïnterviewde ouderen is er ook viertal internetbegeleiders geïnterviewd. Ook hier ging het om halfgestructureerde interviews van ongeveer een uur. Deze interviews zijn gedaan met een tweeledig doel. Aan de ene kant had het tot doel om een observatie van 'ouderen achter de computer' door de onderzoeker te vervangen. Aan de andere kant is ervan uitgegaan dat begeleiders een algemeen beeld kunnen geven van wat ouderen motiveert om aan hun cursussen mee te doen. Bij de begeleiders werden de interviews op hun werkplek gehouden (*Hutjes & Van Buren, 1992*).

Deze werkwijze is tevens een manier voor de onderzoeker om te kijken of de van de ouderen verkregen data gelijkenissen vertonen met de interpretaties van de begeleiders. En om te kijken hoe de interpretaties van de onderzoeker zich verhouden tot die van deze begeleiders. Op deze manier wordt de interpretatie aan een vorm van triangulatie onderworpen (*Hutjes & Van Buren, 1992*). In dit onderzoek zal men dus met drie verschillende perspectieven geconfronteerd worden. Te weten de perspectieven van de respondenten, de onderzoeker en van de begeleiders. Het perspectief van de internettende oudere zal vooropstaan in deze studie. Het perspectief van de omstanders wordt vooral verwoord door de begeleiders. Het perspectief van de onderzoeker zal voornamelijk naar voren komen bij de interpretatie van het onderzoeksmateriaal (*Hutjes & Van Buren, 1992*).

C. Afbakening van de respondenten

De in deze studie gehanteerde voorwaarden zijn eenvoudig af te bakenen. De respondenten moeten aan drie voorwaarden voldoen:

- De respondenten zijn de ouderen die in een verzorgingshuis, een aanleunwoning of in een woonzorgcomplex wonen.
- Ze moeten al dan niet via hun verzorgende instelling toegang hebben tot internet.
- Zij moeten daadwerkelijk een poging hebben gedaan om internet te gebruiken.

Zowel de internet gebruikende ouderen als de ouderen die zijn afgehaakt zijn dus onderwerp van onderzoek.

Met de 'begeleiders' worden die mensen bedoeld die door de verzorgingshuizen of woonzorgcomplexen zijn aangesteld om de ouderen wegwijs maken op de computer en op het internet.

D. Werving van respondenten

De werving van de meeste respondenten ging in eerste instantie via het project 'Internetten in woonzorgcentra'. De projectleiding legde het eerste contact met de begeleiders. Aan hen werd gevraagd welke ouderen er aan een computer- en internetcursus meededen.

Deze ouderen moesten uiteraard aan de bovengestelde eisen voldoen. Soms werden de afspraken met de ouderen via de begeleiders gemaakt soms door de interviewer zelf. Op deze wijze werden 16 ouderen gevonden.

Via berichten uit diverse dagbladen zijn vier ouderen opgespoord. Ook hier werd eerst contact gelegd met medewerkers van het verzorgingshuis. Een viertal ouderen is via de sneeuwbal methode opgespoord (*Gilbert, 1993; Hutjes & Van Buren, 1992*). De geïnterviewde ouderen werden gevraagd of zij nog iemand kenden die voldeed aan de kenmerken van de onderzoeksgroep. Eén oudere werd per toeval door de onderzoeker gevonden en aangesproken op een bijeenkomst over 'uitsluiting in de informatiesamenleving'.

Daarnaast is gebruikgemaakt van een oproep op het interne computernetwerk van de vereniging van woonzorgcentra, Arcares. Dit interne digitale netwerk is toegankelijk voor alle tehuizen in Nederland die lid zijn van deze vereniging. Deze wervingsactie heeft echter geen enkele respondent opgeleverd. Blijkbaar is het bereik van dit medium toch kleiner dan verwacht of vond men de drempel te hoog om contact op te nemen met de onderzoeker.

Bij de selectie van de ouderen is er rekening gehouden met het tijdstip van ingebruikstelling van het internetcafé. Er is gekozen voor de woonzorgcentra welke het langst hun internetcafé draaiende hadden. Er zijn, met het woonzorgcomplex waar de proefinterviews zijn gehouden meegerekend, in totaal 10 woonzorgcentra bezocht. Niet alle woonzorgcentra die zijn bezocht voor dit onderzoek deden mee aan het project 'Internetten in woonzorgcentra'. In twee gevallen betrof het een woonzorgcentrum zonder internetcafé. Hier woonden ouderen die op eigen gelegenheid gebruikmaakten van internet.

E. Problemen bij onderzoek

Voor de gegevens die nodig zijn voor dit onderzoek zijn er uiteindelijk 25 ouderen en een viertal cursusleiders geïnterviewd. Het was de bedoeling net zolang door te gaan met mensen interviewen tot een punt van theoretische verzadiging was bereikt. De bedoeling is in dat geval dat de onderzoeker geen nieuwe inzichten meer verkrijgt door meer mensen te interviewen (*Gilbert, 1993*). Of dit is gelukt is niet met zekerheid te zeggen. De tijdsdruk en de kleine onderzoekspopulatie zijn hiervan de oorzaak. In de eerste plaats werd dit rapport in mei 2000 verwacht ter afsluiting van het project. Dit zou geen probleem zijn geweest wanneer het project zelf op schema had gelegen. Het project had in het begin enkele tegenvallers. De bedoeling was dat vanaf medio maart 1999 per 14 dagen twee internetcafés werden geopend. De eerste twee cafés werden geopend volgens het schema, het derde startte pas acht maanden later. Hierdoor kwamen er voor het onderzoek pas laat ouderen in woonzorgcentra beschikbaar die zich bezighielden met internet. De ouderen moesten bovendien ook nog enige tijd gebruikmaken van het internet. Ten tweede is het aantal ouderen per woonzorgcentrum die zich bezighielden met internet niet bijzonder groot. Daarom is er gekozen om ouderen in woonzorgcentra die zelfstandig al aan het internetten waren ook mee te nemen in dit onderzoek.

De internetcafés verschilden in opzet. In een enkel geval stond er één computer, in een ander uiterste geval stonden er 14. De meeste internetcafés beschikten over twee à drie computers. Deze stonden vaak in een ruimte die ook voor andere zaken gebruikt werden. De opzet van de verschillende internetcafés was ook vrij verschillend. Sommigen geven een klassikale cursus van zes à acht lessen die men kan volgen en anderen laten de ouderen onder een één-op-éénbegeleiding zien wat de mogelijkheden zijn. Soms moeten ouderen een kleine vergoeding betalen om te internetten of voor de cursus. Al deze verschillen kunnen doorwerken in de perceptie van ouderen.

Bijlage B: respondenten

r.	Man / vrouw	Leeftijd	Burgerlijke staat	Hoogst genoten opleiding	Ervaring met internet	Type woonzorgvorm
1	Vrouw	85	Weduwe	Lagere school	1,5 maand	Woonzorgcomplex
2	Vrouw	70	Gehuwd	HBS	2 maanden	Woonzorgcomplex
3	Man	72	Gehuwd	Ambachtschool	2 maanden	Woonzorgcomplex
4	Man	84	Gehuwd	Ambachtschool	2 maanden	Woonzorgcomplex
5	Vrouw	86	Weduwe	MULO	1,5 maand	Intramuraal
6	Vrouw	76	Weduwe	MULO	1,5 maand	Aanleunwoning
7	Vrouw	80	Weduwe	ULO	3,5 maand	Intramuraal
8	Man	75	Weduwnaar	Lagere school	2 maanden	Woonzorgcomplex
9	Vrouw	74	Weduwe	Lagere school	2 maanden	Woonzorgcomplex
10	Man	81	Gehuwd	MULO	Gestopt	Intramuraal
11	Man	74	Gehuwd	Lagere school	3 maanden	Aanleunwoning
12	Man	59	Gescheiden	UTS	4 maanden	Aanleunwoning
13	Vrouw	85	Weduwe	Lagere school	1,5 maand	Intramuraal
14	Vrouw	78	Weduwe	Lagere school	1,5 maand	Intramuraal
15	Vrouw	68	Weduwe	Lagere school	3 maanden	Intramuraal
16	Man	87	Weduwnaar	Lagere school	Gestopt	Woonzorgcomplex
17	Vrouw	86	Weduwe	Lagere school	Gestopt	Woonzorgcomplex
18	Man	90	Gehuwd	Lagere school	Gestopt	Intramuraal
19	Vrouw	76	Gescheiden	Handelsschool	1 jaar	Woonzorgcomplex
20	Vrouw	76	Weduwe	Modevakschool	1,5 maand	Woonzorgcomplex
21	Vrouw	81	Weduwe	ULO	3,5 maand	Aanleunwoning
22	Man	94	Weduwnaar	Handelsschool	1 jaar	Aanleunwoning
23	Vrouw	90	Weduwe	Kweekschool	1 jaar	Aanleunwoning
24	Vrouw	81	Weduwe	Lagere school	1,5 maand	Intramuraal
25	Vrouw	78	Weduwe	Lagere school	2 maanden	Woonzorgcomplex

Bijlage C: interviewschema

aanloop

Kunt u mij in het kort vertellen?

- Leeftijd
- Welke opleiding?
- Laatste beroep?
- Waarom in tehuis/aanleunwoning gaan wonen?

Had u voordat u met internet begon al eens met een computer gewerkt?

- Wat ging er goed wat ging er fout?
- Ervaringen van mensen in uw omgeving?

Wanneer heeft u voor het eerst van internet gehoord?

- Wie
- Hoe
- Begreep u het?

verwachtingen

Hoe bent u aan het internetten geslagen, hoe is dat balletje gaan rollen?

Wat was de belangrijkste reden voor u om zelf met internet te beginnen?

- Andere redenen?
Waarom beginnen andere mensen met internet, denkt u?
Wat waren uw verwachtingen van internet voordat u eraan begon?
Waarom bent u met de cursus begonnen?
- Waren er nog andere redenen?

ervaringen

Hoe keek u tegen internet aan toen u net begonnen was?

Kunt u me vertellen over hoe u internet heeft leren gebruiken?

- Wat ging er goed?
- Wat ging er mis?
Waar haalt u uw informatie vandaan?
Praat u weleens met mensen over internet?
- Met wie? vrienden, kennissen, familie
- Waarover precies?
- Hoe vaak?
- Ook met mensen die er niets van afweten?
Hoe past u dit in uw dagelijks leven in?
- Wie
- Hoe vaak?
- Wat bezoekt u op internet en wat niet?
Waar heeft u het meeste plezier van?
Wat vindt u het vervelendst?

Kunt u mij beschrijven hoe het in zijn werk gaat als u gaat internetten?

Hoe zien andere leeftijdgenoten het internet, volgens u?

- Waar ligt dat aan?
- Hoe zit het met andere leeftijdgenoten die niet internetten?

achteraf gezien

Wat vindt u van internet?

- Waarom

- En voor ouderen?

Wat zijn uw plannen met internet?

- Doel nabije toekomst

- Wat wil u uiteindelijk bereiken?

Als u uw internetervaringen vergelijkt met uw verwachtingen die u in het begin ervan had?

Hoe kijkt u nu tegen internet aan?

- Verschil vroeger?

- Komen uw ervaringen overeen met de verwachtingen die u had?

Hoe ziet u de rol van internet in de toekomst?

- Waarom ziet u dat zo?

Laatste vraag: Wat voor een gevoel geeft internet u?

Geraadpleegde literatuur

- Bijsterveld, K. *Geen kwestie van Leeftijd*, 1995, Proefschrift
Rijksuniversiteit Limburg, Maastricht
- Blumer, H. *Symbolic Interactionism*, 1969, Engle Woods Clifs:
Prentice Hall.Inc.\
- Bolhuis, S. *Leren en veranderen bij volwassenen*, 1995, Bussum:
Uitgeverij Coutinho
- Broek, P.E. van der *De toekomst van de ouderenzorg in beeld*, 1996, in:
Zorg en Ondernemen, nr.5
- Campbell, P, Dries, J. & Gilligan, R. *Toegang voor ouderen tot de Europese informatiesamenleving*,
1999, Utrecht: NPOE
- CBS *Statistiek van de verzorgingshuizen 1997, 1999*,
Voorburg/Heerlen: CBS
- Cody, M.J. e.a. *Silver Surfers: training and evaluating internet use among older
adult learners*, paper gepresenteerd op het National
Communication Conference, New York, N.Y., november 1998
- December, J. *Challenges for a webbed society*, november 1994,
[http://www.december.com/CMC/mag/
1994/nov/websoc.html](http://www.december.com/CMC/mag/1994/nov/websoc.html)
- Diener, Suh & Oishi *Subjective Well-Being*, maart 1997, in: Indian Journal of
Clinical Psychology
- Dijk, J.A.G.M. Van *Widening information gaps and policies of prevention*, In:
Digital democracy: Issues of theory and practice, red:
Hacker, K. & van Dijk J., ter perse, London: Sage
- Gilbert N. *Researching Social life*, 1993, Londen: Sage Publications
- Glaser, B. & Strauss, A.L. *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*,
1980, New York: Aldine
- Gold, J.A. *Does CMC present individuals with disabilities opportunities
or barriers?*, november 1999, [http://
www.december.com/cmc/mag/1997/jan/gold.html](http://www.december.com/cmc/mag/1997/jan/gold.html)
- Gunning, T. *De ontwikkeling van een woonzorgcomplex*, 1995, in:
Zorg en Ondernemen, nr.1
- Haan, J. de e.a. *Digitalisering van de leefwereld; een onderzoek naar
informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*,
2000, 's Graveshage: SCP
- Heerikhuizen, B. van *Bevolking*, In: Samenlevingen, Wilterdink, N.&
Heerikhuizen, B. van (red.), 1993, Groningen: Wolters Noordhoff
- HO/HOP *Gevolgen informatierevolutie onderzocht*, in: Folia,
weekblad van de Universiteit van Amsterdam, 17-12-1999
- Houtepen, R. *Op zoek naar een goede ouderdom*, 1993, Kampen:
Kok Agora
- Hutjes, J.M.& Buuren, J.A.van *De gevalstudie*, 1992, Meppel [etc.]: Boom
- Jong-Gierveld, J.de & Zouwen, J.v/d *De vragenlijst in het sociaal onderzoek; een confrontatie van
onderzoekspraktijk en methodiek; verslag van een symposium*,
(red.), 1986 Amsterdam: Van Loghum Slaterus
- Kerkhoff, W.H.C. *De oudere werknemer*, 1993, Deventer: Kluwer
- Kiesler, S. e.a. *Troubles with the Internet: The Dynamics of Help at
Home*, November 1999,
<http://homenet.hcii.cs.cmu.edu/progress/helpdesk.html>
- Knipscheer, C.P.M. *Oude mensen en hun sociale omgeving*, 1980, 's Graveshage:
VUGA bv

- Knipscheer, C.P.M. *Interdependency among the generations within the family*, In: Gerontechnology, red: Bouma, et al., 1992, Amsterdam
- Knipscheer, C.P.M. e.a. *Living arrangements and social networks as interlocking mediating structures*, In: Living arrangements and social networks of older adults, Knipscheer, C.P.M. De Jong Gierveld, J. de, Van Tilburg, T.G. Dykstra (red.), 1995, Amsterdam: VU University Press
- Klünder, M. *Oudjes op internet*, 6 oktober 1999, in: SUM nr: 6
- Mundorf & Westin *Adoption of Information Technology*, In: New Infotainment technologies in the home, Dholakia,R., Mundorf, N. & Dhokolai,N. (red.), 1996, Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Naafs, J. *Leven in tehuizen: een leven waard?*, 1985, Deventer: Van Loghum Slaterus
- Nies, H. e.a. *Contouren van het ouder worden*, 1990, Amsterdam: Van Lochem Slaterus
- NIM *Nationale Internet Monitor*, derde kwartaal; november 1999, <http://www.nim.nl/nim-frame.html>
- NIM *Nationale Internet Monitor*, eerste kwartaal; maart 2000, <http://www.nim.nl/nim-frame.html>
- Nipo *Continue registratie Internet-penetratie*, januari 2000, <http://www.nipo.nl/infoshop/mconderz/INET00UC.HTM>
- Oosterhuis, D. & Wolfswinkel, G. *Ouderen in de samenleving*, 1998, Bussum: Uitgeverij Coutinho
- Raad voor de Volksgezondheid en zorg *Patiënt en internet*, Zoetermeer: RVZ, 2000
- Rapportage ouderen 1998 *Rapportage ouderen 1998, 1999*, Klerk, M. de & Timmermans, J. (red.) 's Graveshage: Sociaal Cultureel Planbureau
- Rijsselt, R. van & Weijers, T. *Ouderen en de Informatiesamenleving*, 1997, 's Graveshage: Rathenau Instituut
- Ritzer, G. *Modern Sociological Theory*, 1996, Singapore: M McGraw-Hill Book Co.
- Silverstone, R. & Haddon, L. *Information and Communication Technologies and the young elderly*, 1996, in: SPRU CICT Report Series, No.13
- Slot, H. *Psycho-geriatische verschijnselen, kennis en behoefte bij thuisverzorgden*, Doctoraalscriptie communicatie wetenschappen UvA
- Snippenburg, L. van *Determinanten van kijken en luisteren, en lezen algemeen informatieve media-inhouden*, In: Tussen vraag en aanbod, red: Bouwman, H., Nelissen, P. & Vooijs, M., Amsterdam: Cramwinckel
- Thomas, J.C. *The long-term social Implications of New Information Technology*, In: New Infotainment Technologies in the Home, red: Dholokai, R., Mundorf, N. & Dholakai, N. 1996, Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Verbeek-Heida, P. *De Eigen Wijsheid van de Patiënt*, 1992, PSCW aan de UvA, Amsterdam
- Vogel, G. *Oudere alleenstaande mannen*, 1996, Amsterdam: Het Spinhuis
- Willemsen, F. & Edelman, E. *EMAIL4ALL*, 1999, Hilversum: Intomart
- Zoonen, L. van *Vrouwen en Interactieve Media*, in: Interactieve Media Op Komst, red: Bouwman, H. & Jankowski, N., 1989: Amsterdam: Cramwinckel