



UNIVERSITEIT
TWENTE.

Verhalen over technologie

Kwalitatief onderzoek naar de integratie van computer- en
communicatietechnologie in het leven van ouderen

Auteur

Mirza Zijadic

Faculteit

Gedragwetenschappen

Opleiding

Psychologie

Eerste begeleider

Dr. G.J. Westerhof

Tweede begeleider

Dr. C. Bode

Enschede, 27-8-2012

Abstract

Developments in the field of computer and communication technology have increased with high rate the last years, and play an important role in today's live of people. However , there is still the question to what extent this also is the case for the elderly part of the population. After all, they have long lived in a time when this kind of technology didn't even exist and experienced it for the first time at a mature age. For many of the older people, there still is the question if they have any benefit in using these, for them though still new kind of technologies. However from different studies it came forward that more and more of the elderly are using the computer and the internet. The motivating factors prove mainly to have coherence with maintaining of social contacts and the easy way of gathering information by the internet. Besides that, also the knowledge of working with the computer seems an important promoting factor to use the computer.

On the other hand the most restraining factors become apparent as : seeing no value in it, the lack of knowledge and skills or having a general negative stand against computer- and communication technology. However despite these findings, the previous research in this field gives not much information about the view and the experience that the elderly themselves have with a computer or a mobile phone and thereby the integration of these kind of technology in their lives.

Therefore the goal of this study is to know more about the meaning which the developments of computer and communication technology had on the lives of the elderly. The broad research question thereby is: 'What kind of impact has the emergence of the computer, the internet and the mobile phone, and the development in that field the last 20 to 30 years had in the experience of the elderly on their own lives'?

The data is collected by means of semi-structured interviews conducted of a target group consisting of elderly people with an age ranging between 65 to 80. The mean age is 72 years. By means of content-analysis of the stories told by these people, different experiences and emotions came forward in the relation with the computer, internet and the mobile phone

On the basis of that, different promoting and restraining factors were distinguished that are important in the integration of the computer and communication technology in the live of this target group.

Regarding to the promoting factors, it became clear that the most of the elderly in this group are enthusiastic about de possibilities and versatility with the internet of today, whereby

information richness and maintaining regularly contact with family en friends trough internet is experienced as a major advantage. Moreover the most of the elderly experience the computer currently as a important and indispensable technological product. Some of them see it even as a necessity to have a computer at home these days.

Furthermore 'Safety' seems to be the most important factor for the elderly to use a mobile phone. Other factors seem to play a minor or no role as a motivation for using it.

Because of the emphasis on the narrative approach in this research, important underlying emotions and views of these older people in relation to computer and communication technology have been able to become apparent. Because of this, there are besides the supporting results with previous research, also factors found that can give better view about where most of the elderly put value at, as it comes to using a computer, internet or a mobile phone.

Samenvatting

De ontwikkelingen op het gebied van computer- en communicatietechnologie zijn de laatste jaren met een hoog tempo toegenomen en drukken een grote stempel op het dagelijkse leven van tegenwoordig. Het blijft echter nog steeds de vraag in hoeverre dat ook bij de oudere deel van de bevolking het geval is. Ze hebben immers lang in een tijd geleefd toen dit soort technologie niet eens bestond en kwamen er pas op hun ruim volwassen leeftijd er voor het eerst mee in aanraking. Voor veel ouderen is het nog steeds de vraag of ze wel baat hebben bij deze, voor hun echter nog steeds nieuwe technologieën. Desondanks komt uit verschillend onderzoek naar voren dat er steeds meer ouderen gebruik zijn gaan maken van computer en het internet. De motiverende factoren blijken voornamelijk samen te hangen met het onderhouden van sociale contacten zich makkelijk kunnen informeren via het internet. Daarnaast blijkt ook de kennis met computer bevorderend te zijn voor het gebruik. Daarentegen bestaan de voornaamste belemmerende factoren onder: er geen meerwaarde in zien, het gebrek aan kennis en vaardigheden hebben of een algemeen negatieve houding tegenover computer- en communicatietechnologie. Ondanks deze bevindingen geeft het voorgaand onderzoek op dit gebied echter weinig informatie over het beeld en de ervaring dat de ouderen zelf hebben met de computer of een mobiele telefoon en hoe dat zich heeft geïntegreerd in hun leven.

Het doel van dit onderzoek is daarom meer te weten te komen over de betekenis die de ontwikkeling van computer- en communicatietechnologie op het leven van de ouderen heeft gehad. De brede onderzoeksvraag daarbij is: 'Wat voor impact hebben de opkomst van de computer, het internet en de mobiele telefoon, en de ontwikkelingen daarin de laatste 20-30 jaar in de beleving van ouderen op hun leven gehad'?

De dataverzameling vond plaats door middel van semigestructureerde interviews. Daarvoor zijn er 30 respondenten met de leeftijd tussen 65-80 jaar benaderd. De gemiddelde leeftijd is 72 jaar. Door middel van inhoudsanalyse van de verhalen van deze ouderen kwamen verschillende ervaringen en emoties naar voren betrekking hebbend tot de computer, internet en de mobiele telefoon. Op basis daarvan konden er verschillende bevorderende en belemmerende factoren onderscheiden worden die belangrijk zijn bij de integratie van computer-en communicatietechnologie in het leven van deze doelgroep.

Wat de bevorderende factoren betreft, kwam duidelijk naar voren dat de meeste ouderen enthousiast zijn over de mogelijkheden en veelzijdigheid met het internet

tegenwoordig, waarbij met name de informatierijkheid en het regelmatige contact erdoor met familie en vrienden als een groot voordeel worden ervaren. Bovendien wordt de computer tegenwoordig door de meeste ouderen als een belangrijk en onmisbaar technologisch product ervaren. Sommigen zien het zelfs als een noodzaak om een computer te hebben tegenwoordig.

Verder blijkt het gevoel van veiligheid voor de meeste ouderen de belangrijkste reden om gebruik te maken van een mobiele telefoon. Andere factoren blijken daarvoor nauwelijks of geen rol te spelen.

Door de nadruk op de narratieve benadering in dit onderzoek konden er belangrijke onderliggende emoties en opvattingen van deze doelgroep in relatie tot computer-en communicatietechnologie aan het licht worden gebracht. Hiermee zijn er behalve ondersteunende resultaten met het voorgaand onderzoek er tevens factoren gevonden die een beter beeld geven over waar de meeste ouderen waarde aan hechten in de omgang met een computer, internet of een mobiele telefoon.

Inhoudsopgave

<u>1. Inleiding</u>	6
1.1 Technologische ontwikkeling en de doelgroep	7
1.2 Factoren die een belangrijke rol spelen bij de integratie van ouderen met ICT.....	9
1.3 Relevantie van het onderzoek.....	12
1.4 De narratieve perspectief benadering.....	13
1.5 Doel-en vraagstelling.....	14
<u>2. Methode</u>	15
2.1 De interviewopzet.....	15
2.2 Werving respondenten.....	16
2.3 Achtergrondkenmerken respondenten.....	16
2.4 Analyse en verwerking van de gegevens.....	20
<u>3. Resultaten</u>	23
3.1 Eerste ervaring en beleving met de opkomst van computer-en communicatietechnologie..	23
3.2 Redenen en motivaties voor wel of geen gebruik maken van computer-en communicatietechnologie.....	29
3.2.1 <i>Reden en motivatie voor het wel of geen gebruik maken van een mobiele telefoon.....</i>	33
3.3 Voor- en nadelen van computer en communicatietechnologie vergeleken met vroeger ...	34
3.3.1 <i>Het verschil in ervaring tussen de computer tegenwoordig en de computer vroeger....</i>	40
3.3.2. <i>De mobiele telefoon.....</i>	42
3.4 Toekomstperspectief over computer-en communicatietechnologie.....	44
<u>4. Conclusie en Discussie</u>	48
4.1 Beantwoording van de onderzoeksvraag.....	48
4.2 Vergelijking met bestaand onderzoek.....	50
4.2.1 <i>Overeenkomsten</i>	50
4.2.2 <i>Aanvullende bevindingen</i>	52
4.3 De toegevoegde waarde.....	53
4.4 Beperkingen van het onderzoek.....	54
4.5 Aanbevelingen.....	56
Referenties.....	57

Bijlagen.....	61
Bijlage I Informed Consent.....	61
Bijlage II Interviewschema.....	62

Inleiding

Nog nooit eerder in onze geschiedenis hebben de technologische ontwikkelingen zo een snelle vaart gemaakt als in de laatste jaren. Er wordt zelfs gesproken van een 'informatierevolutie' (Sociaal Cultureel Planbureau, 2000). Vooral de invloed van computer- en communicatietechnologie lijkt steeds verder te reiken: 'een treinkaartje kopen uit een automaat, geld uit de muur halen, informatiediensten bellen en een sprekende computer aan de lijn krijgen'.

Al in 1997 was in bijna de helft van de Nederlandse huishoudens een computer aanwezig (Doets & Huisman, 1997). Tegenwoordig is dat bij ongeveer 95% van de Nederlandse bevolking het geval (van Deursen & van Dijk, 2010).

In 1980 waren er rond de zeven miljoen vaste telefoonaansluitingen in ons land (CBS, 2003). Mede door de opkomst van mobiele telefonie en internet nam dat aantal sterk af. Vooral de laatste jaren is de mobiele telefoon aan een enorme opmars begonnen en is daarmee het belangrijkste communicatiemiddel over de hele wereld geworden (GSMA, 2005). Tegenwoordig bezit er in ons land ongeveer 97% van de bevolking tenminste één mobiele telefoon (CBS, 2011). Een kleine vijftien jaar geleden was dat nog niet eens één derde van de Nederlandse bevolking.

Ongeacht de snelheid van de verspreiding van deze technologieën, werd in de loop van de tijd een ding wel duidelijk: computer- en communicatietechnologie kreeg een grote invloed op het dagelijkse leven van mensen en is tegenwoordig niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Dagelijks worden er continue verschillende toepassingen gebruikt. Zoals e-mailen, informatie opzoeken, bankieren via de computer en sociale media. Bovendien is er, gezien de steeds verdere toename van vergrijzing in onze samenleving, er steeds meer aandacht voor de 'oudere generatie' en hoe zij zich aanpast aan de snelle technologische ontwikkelingen. Het is namelijk nog steeds voor veel ouderen de vraag of ze wel baat hebben bij nieuwe technologieën. Veel ouderen hoeven niet zo nodig, maar wie geen computer of een mobiele telefoon heeft of er niet mee overweg kan, is uitgesloten van het gebruik van een moderne informatiebron en van de nieuwe communicatiemiddelen (Does et al, 1997). Dit kan nadelige gevolgen hebben, zoals sociale uitsluiting of geen toegang hebben tot belangrijke

informatie. Kortom achterblijven in de tijd van veel minder mogelijkheden (van Dijk, 2000). Bovendien blijven de meeste ouderen nog steeds ver achter bij het bezit van een computer en de verschillen met jongeren zijn alleen maar groter geworden (Klerk, 2001). Naar aanleiding van dit laatste spreekt Van Dijk (2003) zelfs over een verdieping van de digitale kloof. Hiertegen kwam echter uit een recenter onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau(2007) naar voren dat de oudere generatie steeds meer gebruik van het internet maakt. Wat de 65-plussers betreft, was in 1998 dat nog geen 4%, wat in 2006 al bijna de helft werd.

1.1 Technologische ontwikkeling en de doelgroep

In dit kwalitatieve onderzoek zijn ouderen tussen de 65 en 80 jaar als doelgroep gekozen. Deze generatie is opgegroeid in een periode van wederopbouw en economische groei na de Tweede Wereldoorlog. Ze heeft daarbij de opkomst van allerlei technologieën meegemaakt.

Al sinds 1958 bruiste de westerse cultuur van optimisme en experimenteerdrift op het gebied van techniek, waarbij de overheid in grote mate in wetenschappelijk onderzoek investeerde. Dit zorgde voor de introductie van verschillende technologische producten, zoals vervoersmiddelen, huishoudelijke apparatuur, telecommunicatie, maar ook werd de grondslag gelegd voor computertechnologie (Judt, 2008). Het werd al snel duidelijk dat de opkomst van deze verschillende technologieën een grote verandering in het leven van mensen bracht. Doordat er steeds meer werk aan handige technologische producten werd overgelaten, kregen de mensen meer tijd en luxe tot hun beschikking.(Lintsen, 1999).

Zo was eind jaren '60 het merendeel van de Nederlandse bevolking al in het bezit van een auto(Harms, 2005). De opkomst daarvan bracht een grote verandering in mobiliteitsperspectief en de mensen werden minder gebonden aan eigen woonomgeving. Tevens maakte de opkomst van allerlei huishoudelijke apparaten, zoals de koelkast, het gasfornuis, de wasmachine, koffieautomaat en de vaatwasser rond dezelfde tijd het leven een stuk gemakkelijker. Daarnaast zorgde ook de centrale verwarming, met zijn intrede vanaf de jaren '60 voor een belangrijke verandering in de maatschappij qua huisvesting en woonvoorzieningen (Lintsen, 2003). Verder moet, afgezien van de radio die nog ruim voor de Tweede Wereldoorlog opkwam, de revolutionaire opkomst van de televisie in de jaren '50 niet vergeten worden. Iedereen die het kon betalen, nam er één in huis. Het werd al gauw een

belangrijke vorm van vrijetijdsbesteding en ook een invloedrijke informatiebron (Dijck, 2002).

Al deze technologieën kwamen dus in de afgelopen eeuw in een korte tijd achter elkaar op en zorgden voor een grote verandering in levenskwaliteit bij de meeste ouderen van vandaag. Toch kan er niet ontkend worden dat de echte technologische revolutie pas aan het einde van de jaren '70 begon. Toen werden immers de eerste microprocessors ontwikkeld, waardoor al snel personal computers gefabriceerd konden worden en waarmee een nieuw tijdperk aanbrak (Veraart et al, 2008). De meeste ouderen van nu waren toen al in hun middelbare leeftijdsfase, wat aangeeft dat ze in tegenstelling tot de eerder genoemde technologieën, het grootste deel van hun leven hebben doorgebracht toen de personal computer niet eens bestond. Daarbij spreken we over een tijd als het werken met ponskaarten, of toen een baan als datatypiste nog algemeen bekend was. Veel pen- en papierwerk waren de normaalste gang van zaken en dikke stapels geperforeerde mappen waren ook geen uitzondering. Bovendien zag het privéleven van de meeste mensen voor het computertijdperk er ook anders uit. Mensen keken vaker televisie, lasen regelmatig de papieren krant, schreven brieven in plaats van e-mail en speelden gezelschapsspellen met elkaar aan tafel, in plaats van te gamen op de computer. Ook daar heeft de introductie van de computer sterk verandering in gebracht, waarbij het zich vooral sinds de opkomst van het internet in een razend tempo heeft ontwikkeld tot één van de belangrijkste technologische producten in het leven van mensen (Rijsselt et al., 1997). Tegelijkertijd werd daarnaast nog de mobiele telefoon geïntroduceerd. Deze ontwikkelde zich ook al snel tot het belangrijkste communicatiemiddel ter wereld (GSMA, 2005).

Tenslotte bevat deze doelgroep, behalve het hierboven geschetste rijke verleden, tevens andere kenmerken die haar interessant maken voor dit onderzoek. Gekeken naar de huidige tijd van hun leven, kan er geconcludeerd worden dat de leefsituatie na de leeftijd van 65 jaar behoorlijk veranderd. De meeste mensen stoppen dan met werken en hebben zo'n veertig jaar van hun volwassen leven achter de rug, kijken terug op wat daarin gebeurd is en gaan met een bewuster gevoel de toekomst tegemoet. De prioriteiten worden anders gesteld en zaken als kwaliteit staan hoog in het vaandel, zowel die van producten als van het leven zelf (Knipscheer, 2006). Daarnaast is het echter ook kenmerkend voor deze groep dat ze nog steeds traditionele waarden van de vooroorlogse generatie koestert, oftewel conventioneel is (Becker, 1992).

Kortom roept de aparte soort achtergrond van deze oudere generatie de vraag op; in hoeverre deze zich hebben kunnen aanpassen aan de explosieve ICT- ontwikkelingen de

afgelopen 20 à 30 jaar en of het een toegevoegde waarde voor hun leven heeft gehad? Ook vanuit de kenmerken, die de tegenwoordige tijd van deze mensen typeren, is dit laatste nog steeds de vraag. Dit zal in dit onderzoek worden onderzocht aan de hand van een narratieve benadering, waarbij er zich wordt gericht op de subjectieve ervaringen en belevingen van ouderen op het gebied van computer, internet en de mobiele telefoon vanuit het perspectief dat gevormd wordt door eerdere levenservaring en de sterk veranderde omgeving van tegenwoordig.

1.2 Factoren die een belangrijke rol spelen bij de integratie van ICT in het leven van ouderen

In de literatuur zijn er verschillende theorieën, die ervan uitgaan dat de subjectieve ervaringen en percepties van mensen belangrijke invloed kunnen hebben op de acceptatie van opkomende technologische producten. Een bekend theoretisch model is de TAM (Technology Acceptance Model) dat geïntroduceerd werd door Davis (1989) en stelt dat de factoren als zelfbeoordeelde nut (perceived usefulness) en gebruiksgemak (perceived ease of use) de acceptatie van technologieën kunnen voorspellen. Daarnaast is ook Theory of Planned Behavior van Azjen (1991) een veel gebruikt model, die veronderstelt dat de intentie om verschillend soort gedrag uit te voeren, voorspeld kan worden op basis van de houding tegenover dat gedrag, subjectieve normen en de als zodanig ervaren controle over het gedrag. Verder wordt er de laatste jaren ook veel gesproken over het UTAUT- model (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) van Venkatesch (2000), dat voor dit onderzoek echter het meest relevante is, omdat het zich specifiek tot de acceptatie van computer- en communicatietechnologie richt. Bovendien wordt daar in tegenstelling tot de voorgaande theorieën tevens het tijdsperspectief in acht genomen, doordat er gekeken wordt naar hoe de percepties van mensen zich vormen naarmate ze meer ervaring krijgen met de computers. Volgens dit model zou de intentie van ouderen om gebruik te maken van ICT producten vooral afhangen van de verwachting ten aanzien van het gebruiksgemak, de prestatie ervan en ook de sociale invloed op het gebruik. Daarnaast wordt het daadwerkelijke gebruik van een computer- en communicatietechnologie volgens het model ook nog voorspeld door ondersteunende condities, zoals voorzieningen en het aanbieden van hulp, zoals bijvoorbeeld een computercursus voor ouderen.

Ook zijn er op basis van voorgaande onderzoeken met ouderen verschillende factoren geconstateerd die een belangrijke rol spelen bij de integratie van ICT in hun leven. De meeste van deze onderzoeken zijn onderdeel van het Sociaal Cultureel Planbureau in Nederland. Hierbij zijn de publicaties en de daarin besproken resultaten voornamelijk gebaseerd op kwantitatief onderzoek. Daarnaast bevatten sommige SCP-rapporten ook resultaten van kwalitatief onderzoek, zoals focusgroepen en open interviews.

In bijvoorbeeld het onderzoek van Duimel (2007) hebben ruim 600 ouderen zich in een reactie op een oproep op de website van SeniorWeb(www.seniorweb.nl) opgegeven om zich te laten interviewen. Op basis van die informatie is er ook een enquête opgesteld. Daarbij zijn de antwoorden op de interviewvragen verwerkt in de antwoordmogelijkheden van de enquête. Deze werd vervolgens ingevuld door 4761 ouderen van 50 jaar en ouder, bestaande uit leden en bezoekers van de website van seniorweb. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de ouderen vooral gemotiveerd raken om op internet te gaan, omdat ze kunnen e-mailen met familie en om informatie te kunnen zoeken. Bovendien blijken voor veel ouderen het hun kinderen te zijn die het gebruik van een computer bemoedigen. Daarnaast bleken de kennis en vaardigheden ook belangrijk te zijn voor de motivatie. Die vaardigheden blijken de ouderen echter voornamelijk door een computercursus of een zelfstudie aan te leren. Aan de andere kant waren de meest belemmerende factoren; dat de ouderen er geen meerwaarde inzien en het onnodig voor zichzelf vinden. Ook vinden sommige ouderen computeren simpelweg niet leuk, doen liever iets anders of hebben er geen tijd voor. Daarnaast spelen bij sommigen ook principiële motieven een rol, zoals de onpersoonlijkheid van internet, gevaren als virussen en hackers. Verder zijn er ook ouderen die wel willen, maar niet kunnen, met name wegens geheugenproblemen en slechte gezondheid. Tot slot is er ook een groep ouderen, die er niet bewust voor kiest om het niet te gebruiken, omdat ze niet weten wat het is en daardoor vrezen dat het moeilijk is of bang zijn om fouten te maken.

In een ander onderzoek van de Haan(2004), waarbij vragenlijsten waren opgesteld aan de hand van grote databanken van TBO en AVO (2003), kwamen deels dezelfde resultaten naar voren. Daar bleek ook bij veel ouderen in de leeftijd van 55 en ouder, hun gebrek aan interesse een belangrijke oorzaak van het niet hebben van een PC. Daarnaast bleken vooral ouderen boven de 75 zich te oud te voelen om een computer te gaan gebruiken. Daartegenover werd ook geconstateerd dat door middel van het internet een betere invulling van vrije tijd en hobby's bij ouderen plaats kan vinden. Verder blijkt door middel van een mobiele telefoon, het bereikbaarheidsgevoel bij ouderen in grote mate te zijn gegroeid. Ze zitten bijvoorbeeld

niet meer thuis vast, op het moment dat ze een telefoontje kunnen verwachten of iemand zelf moeten bellen.

Uit een kwalitatief onderzoek van Klumper(2000), waarbij er semigestructureerde interviews werden gehouden met 25 ouderen in de leeftijd van 65 jaar en ouder, bleek net als in het onderzoek van Duimel(2007) dat zij vooral internet willen gebruiken om te kunnen e-mailen met hun kinderen en kleinkinderen. Daarnaast kwam tevens naar voren dat de interesse wordt opgewekt doordat er veel over het internet wordt gesproken en de oudere zich hierdoor achtergesteld voelt(Klumper, 2000).

In een ander onderzoek van Ingen (2007) is er gebruik gemaakt van kwantitatieve gegevens over grote aantallen respondenten uit TBO(2005) over het bezit en gebruik van ICT bij verschillende groepen ouderen van de 50 grootste Nederlandse gemeentes. Er is antwoord gegeven op de vragen waarom men geen pc en internet heeft en of men zich een buitenstaander voelt als er over computers wordt gesproken. Ook is er informatie verzameld over typen internetgebruik en de mate van het gebruik. Daarnaast werd tevens gevraagd naar een beoordeling van de eigen computervaardigheden en de bereidheid daar in de toekomst verder in te investeren. Daarbij kwamen ook grotendeels dezelfde resultaten, als met het voorgaande onderzoek(Klumper 2000; de Haan 2004; Duimel 2007) naar voren. Informatie zoeken en e-mailen bleken de kernfuncties van het internet voor ouderen te zijn. Tevens werd daarbij geconstateerd dat ouderen vooral gebruik van internet maken met een op nut gericht doel, zoals informatie zoeken, e-mailen of internet bankieren. Echter bleek ook de nodige ervaring met het gebruik van de computer belangrijk voor motivatie en acceptatie te zijn. Daarentegen bleek het gebrek aan motivatie, behalve het al eerder genoemde, tevens samen te hangen met het simpelweg niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden met computer en internet. Ook de ervaren inbreuk op privacy en beperkte veiligheid van transacties werden als belemmerende factoren geconstateerd.

Tot slot was er in een onderzoek van VandenBosch et al. (2005) het doel om te komen tot verschillende toekomstscenario's rondom ouderen en ICT. Daarbij waren de resultaten gebaseerd op informatie uit de literatuur, delphigesprekken met experts en focusgroupinterviews met 16 senioren in de leeftijdscategorieën van 40-50 jaar (toekomstige ouderen) en 60 -70 jaar. Naar voren kwam dat de acceptatie ten opzichte van ICT vooral afhangt van in hoeverre deze voortschrijdende techniek weet aan te sluiten op een specifieke behoefte, zoals veiligheid, zorg en contact met de familie.

Samenvattend kan geconcludeerd worden dat verschillend voorgaand onderzoek (Klumper 2000; Venkatesch 2000; Haan 2004; VandenBosch 2005; Duimel 2007; Ingen

2007) zowel belangrijke bevorderende als belemmerende factoren voor de acceptatie van ICT door ouderen heeft geconstateerd. De bevorderende factoren hebben voornamelijk betrekking op de verschillende mogelijkheden die het internet biedt, waaronder het kunnen e-mailen met familie, informatie kunnen zoeken, betere invulling van vrije tijd en sociale contacten onderhouden. Ook kennis en vaardigheden met de computer zijn belangrijk gebleken, maar tevens het bij willen blijven met de ontwikkelingen. Daarnaast speelt voor wat zowel de computer als de mobiele telefoon betreft, de algemene vervulling van behoefte aan veiligheid en zorg een belangrijke rol bij de acceptatie. Aan de andere kant zijn uit deze onderzoeken de meest belemmerende factoren gebleken: er geen meerwaarde in zien, angst wegens mogelijke gevaren, de ongezonde aspecten ervan, niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden, zichzelf te oud vinden, tijd liever ergens anders aan willen besteden, gebrek aan vaardigheden, principiële redenen en een algemeen negatieve houding tegenover ICT hebben. Tot slot zijn volgens het UTAUT-model: de prestatie, het gebruiksgemak en de sociale invloed belangrijke factoren voor de acceptatie en gebruik van computers in het algemeen.

Kortom kan gezegd worden dat de onderzoeken hierboven genoemd, veel hebben bijgedragen aan de bestaande kennis over de acceptatie van computer- en communicatietechnologie door oudere generatie. Echter is er daar nog onvoldoende aandacht besteedt aan de eigen visie van ouderen ten opzichte hiervan, oftewel hoe de integratie van computer-en communicatietechnologie in hun leven vanuit hun levensloopperspectief verklaard kan worden. Dit laatste zal daarom in deze studie worden onderzocht, waarbij er zich gericht wordt op verschillende denkbeelden, ervaringen en emoties van ouderen met betrekking tot deze technologie door de jaren heen.

1.3 Relevantie van het onderzoek

Dit onderzoek is om verschillende redenen relevant. Ten eerste is het praktisch relevant, omdat de uitkomst een uitgebreide inventarisatie van belangrijke bevorderende en belemmerende factoren aangaande acceptatie van computer-en communicatietechnologie onder deze doelgroep zal zijn. Onder andere zal er daarbij worden gekeken naar belangrijke hoofd- en subfactoren bij de beslissing om wel of geen gebruik te maken van een computer, internet of een mobiele telefoon.

Verder is er ook te spreken van theoretische relevantie, omdat de gekozen doelgroep nog relatief weinig is onderzocht in relatie met technologische innovaties en hoe deze in hun

leven hebben ingegrepen. In een kwalitatief onderzoek als deze, wordt er in tegenstelling tot het meeste onderzoek hiervoor, gekeken naar belangrijke subjectieve factoren vanuit het alledaagse leven van ouderen, waarmee de acceptatie van computer- en communicatietechnologie door deze doelgroep nog beter begrepen kan worden. De meeste voorgaande onderzoeken hebben hierbij een kwantitatief karakter, waardoor ze volgens Duimel en Klumper (2004) minder inhoudelijk inzicht geven, dan op basis van kwalitatief onderzoek mogelijk is. In bestaand onderzoek, waarbij er dus grotendeels gekeken wordt naar demografische factoren wordt deze subjectieve ervaring van de doelgroep vaak niet in kaart gebracht. Ook richt de meeste onderzoek zich alleen op het heden, waarbij weinig aandacht wordt besteed aan het verleden. Omdat in dit onderzoek het levensloopperspectief van de deelnemers wordt gehanteerd, wordt daarmee tevens het verleden vergeleken met het heden, dat nog meer interessante informatie kan opleveren. Aangezien er daarmee beter gekeken kan worden naar hoe de interesse bij deze doelgroep zich voor technologische producten als de computer en mobiele telefoon door de jaren heen heeft gemanifesteerd.

1.4 De narratieve perspectief benadering.

In deze paragraaf ga ik specifiek in op de meerwaarde van de narratieve benadering in dit onderzoek.

Deze wordt de laatste tijd in de sociale wetenschappen steeds meer gezien als een denkwijze, theorie en methode van onderzoek (McAdams, 2008). Ze heeft als uitgangspunt dat ieder mens betekenis aan zijn leven geeft door allerlei gebeurtenissen te reconstrueren in verhalen (Hermans, 1996). De verhalen die wij aan anderen vertellen zijn dan de eigen interpretaties van onze levensgebeurtenissen, die uiteindelijk leiden tot een samenhangend 'levensverhaal' (Bruner, 2004). Volgens Atkinson (1998) kan op basis hiervan een diepere betekenis van belevenissen ontdekt worden. Zo wordt tevens de identiteit van mensen gezien als een logisch geheel dat tot stand komt door het integreren van het samengestelde verleden, het waargenomen heden en de verwachte toekomst (McAdams, 2001).

In dit kwalitatieve onderzoek wordt deze narratieve benadering door middel van een interview gerealiseerd, waarbij ouderen van de 'stille generatie' (Westerhof, 2010) worden gestimuleerd om hun levensverhaal te vertellen. Door de verschillende subjectieve interpretaties en de verschillende perspectieven van deze personen is het mogelijk om nieuwe inzichten te krijgen over wat voor impact de opkomst en voortgang van deze technologie op hun leven heeft gehad. Er wordt bijvoorbeeld ingezoomd op de rol die de computer in het

leven van ouderen zo een 20 a 30 jaar geleden toen het net opkwam speelde. Daarnaast worden er tevens ervaringen en perspectieven van deze personen onderzocht, waarmee de invloed van de computer, internet en de mobiele telefoon in de tegenwoordige tijd van hun leven in de pensionering verklaard kan worden. Tot slot wordt er door middel van deze narratieve benadering tevens een blik op het toekomstperspectief geworpen. Daarbij wordt gekeken naar de verwachtingen en voornemens van ouderen met deze technologie in de toekomst.

1.5 Doel- en vraagstelling

Doel van dit onderzoek is om meer te weten te komen over de betekenis die de ontwikkeling van computer- en communicatietechnologie door de jaren heen op het leven van de ouderen behorend tot de stille generatie(Westerhof, 2010) heeft gehad.

Daaruit is de volgende hoofdvraag ontstaan:

“Wat voor impact hebben de opkomst van de computer, het internet en de mobiele telefoon, en de ontwikkelingen daarin de laatste 20-30 jaar in de beleving van ouderen op hun leven gehad?”

Door middel van vier deelvragen wordt gezocht naar de belangrijke factoren die de integratie van de computer, het internet en de mobiele telefoon in het leven van deze ouderen beter kunnen verduidelijken en verklaren . Deze vier deelvragen zijn:

- 1) Wat was de eerste ervaring en beleving sinds de opkomst van computer- en communicatietechnologie?
- 2) Wat zijn de redenen en motivaties voor het wel of geen gebruik maken van computer - en communicatietechnologie?
- 3) Wat zijn de voor- en nadelen van computer- en communicatietechnologie in tegenstelling tot vroeger, toen het nog niet bestond of toen er nog geen gebruik van werd gemaakt?
- 4) Wat is het toekomstperspectief over computer-en communicatietechnologie?

2. Methode

In deze paragraaf zal de methode en de analyse worden beschreven die voor en tijdens het onderzoeksproces is gebruikt. Daarbij zal ik eerst ingaan op de interviewopzet, waarvan de inspiratie en het achtergrondkader voor een groot deel voortkomt uit het model van ‘The Life Story Interview’ van McAdams (2008). Daarna volgt er een omschrijving over de werving van de respondenten. Vervolgens bespreek ik de achtergrondkenmerken van deze groep respondenten. Tot slot zullen hierbij tevens de aanpak van de analyse en de verwerking van de gegevens besproken worden.

2.1 De interviewopzet

Voor de dataverzameling is er gekozen om gebruik te maken van een semi-gestructureerde interviewopzet, dat bestaat uit open en gesloten vragen (zie bijlage ‘het interview’). Voor aanvang van het interview is er gekozen voor een uitgebreid introductiegedeelte dat gaat over het doel van het onderzoek, de inhoud van het interview en de bedoeling van het interview. Er werd bijvoorbeeld duidelijk aangegeven dat de interesse uitgaan naar het eigen verhaal van de respondent met daarbij zijn ervaring, mening en beleving over technologie en niet zo zeer de kennis daarover. De respondent wordt vervolgens verteld dat hij zelf de expert is in het beantwoorden van de vragen en dat er geen goede of foute antwoorden kunnen zijn. Vervolgens wordt er duidelijk benadrukt dat de verkregen informatie anoniem zal worden verwerkt en alleen voor het doel van het onderzoek kan dienen. Daarbij werd aangegeven dat het interview circa anderhalf uur in beslag zal nemen. Na deze introductie kwamen er een aantal persoonlijke vragen aan bod die gaan over de huidige en de vroegere leefsituatie van de respondenten.

Het interview bestaat verder in zijn geheel uit vijf onderwerpen: 1) Huishoudelijke apparaten 2) Vervoermiddelen 3) Computer -en Communicatietechnologie 4) Zorg- en gezondheidsapparatuur en 5) Technologie in het algemeen. Dit onderzoek richt zich alleen maar op punt drie – computer- en communicatietechnologie – want de rest van de onderwerpen maken deel uit van andere onderzoeken, welke door vier medestudenten zijn gedaan.

Het interviewgedeelte van dit onderzoek bestaat uit vier hoofdvragen. Alle vier richten zich op de belevingen en ervaringen van de respondenten met computer-en communicatietechnologie door de jaren heen.

De eerste vraag hierbij heeft betrekking op de computer in het algemeen, waarbij onder andere gevraagd wordt naar de eerste indruk ermee en de reden van aanschaf. Voor degenen die hierbij aangeven er geen gebruik van maken werd er naar de reden van geen interesse gevraagd, plus daarbij het beeld dat ze hebben van een computer.

De tweede vraag is voornamelijk op het internet toegespitst. Hier werd de respondenten naar hun redenen van wel of geen gebruik ervan gevraagd, plus de voor- en nadelen ermee voor degenen die aangaven er gebruik van te maken. De niet-gebruikers werd gevraagd naar wat hun beeld ervan is .

De derde vraag richt zich op de mobiele telefonie, waarbij tevens wordt beoogd om informatie te krijgen over de redenen van het wel of geen gebruik plus de bevonden voor- en nadelen ervan in tegenstelling tot de vaste telefoon.

Tot slot gaat de vierde vraag over de verwachtingen en voornemens met ICT voor de toekomst. Hierbij wordt onder andere gevraagd naar of de respondent vindt dat hij of zij voldoende op de hoogte is van de mogelijkheden met deze technologie tegenwoordig en of hij of zij zich er in de toekomst meer in zou willen verdiepen.

2.2 Werving respondenten

Voor dit onderzoek besloot ik via een kenniskring zowel telefonisch als door middel van persoonlijke benadering te werven. Dat is uiteindelijk gelukt: de eerste respondent die instemde om aan het interview deel te nemen was een oude buurvrouw van mijn ouderlijk huis. Ook de andere vijf respondenten zijn via de familie en kennissen benaderd. Door middel van de sneeuwbalmethode toonden ook een aantal andere burens en familieleden interesse om deel te nemen aan dit onderzoek.

In totaal zijn er door vijf studenten inclusief mij, 19 vrouwen en 11 mannen geïnterviewd.

2.3 Achtergrondkenmerken respondenten

De gemiddelde leeftijd van het totaal aantal respondenten, plus het gemiddelde per geslacht is te zien in tabel 1. Daarnaast is ook de leeftijdsspreiding van deze groep te zien in tabel 2.

Vervolgens worden er in tabel 3 ook de rest van de belangrijke achtergrondkenmerken van de dertig geïnterviewde respondenten getoond.

Tabel 1

Gemiddelde leeftijd van de respondenten(N=30)

Geslacht	%	Gemiddelde leeftijd
Man	37	72,4
Vrouw	63	70
Totaal	100	72

Zoals hierboven in tabel 1 te zien valt, zit zowel het totaalgemiddelde, als het gemiddelde per geslacht rond de 70 jarige leeftijd. Verder is aan de leeftijdsspreiding in tabel 2 hieronder te zien dat binnen elke leeftijdscategorie evenveel respondenten zijn, wat een qua leeftijd gevarieerde groep aangeeft.

Tabel 2

Leeftijdsspreiding (N=30)

Leeftijdscategorie	%
Tussen 65-70	33,3
Tussen 70-75	33,3
Tussen 75-80	33,3

Naast de leeftijd werd er bij het aanvang van het interview naar een aantal andere persoonlijke kenmerken gevraagd. In tabel 3 hieronder zijn deze kenmerken van de hele groep zien. Iets meer dan de helft van de ouderen woont samen met een partner en de rest is alleenstaand. Bij dit laatste is dan ook in de meeste gevallen sprake van een weduwe of een weduwnaar.

Ook de alledaagse bezigheden verschillen enigszins, maar bij de meesten is er wat dat betreft sprake van het onderhouden van hun sociale contacten, computeren, huishouding, lezen, tuinieren, wandelen, sporten en fietsen. Verder zijn er, over de gezondheid van deze respondenten gesproken, tevens duidelijke verschillen binnen de groep. Daarbij beschreef

maar liefst een derde deze als heel goed, 26% vond zichzelf redelijk gezond en de rest (40%) vond dat het beter kon met zijn of haar gezondheid of sprak zelfs over een slechte gezondheid.

Verder is er ook sprake van verschillen in opleidingsniveau, waarbij 43% lager onderwijs heeft gevolgd, 40% middelbaar onderwijs en de rest (17%) hoger of wetenschappelijk onderwijs.

Daarnaast waren er zoals in tabel 3 te zien valt tevens duidelijke verschillen met de financiële mogelijkheden in het verleden bij deze groep, waarbij de meesten het als goed of matig beschreven. 17% gaf wat dat betreft het slecht in het verleden te hebben gehad. Slechts één respondent gaf aan het financieel 'ruim' te hebben gehad.

Tot slot is er in de tabel 3 ook te zien dat de benaderde respondenten verschillende redenen aangaven voor hun deelname aan het onderzoek, waarbij de 'interesse ervoor' voor de meesten de grootste rol heeft gespeeld, maar ook speelde behulpzaamheid bij een groot aantal een belangrijke rol.

Tabel 3*Overzicht van achtergrondkenmerken (N=30)*

Kenmerken	%
<u>Woonsituatie</u>	
Samenwonend	57
Alleenstaand	43
<u>Belangrijkste bezigheden</u>	
Sociale contacten onderhouden	76
Computeren	53
Huishouding	40
Lezen	40
Tuinieren	37
Sporten/wandelen	37
Fietsen	30
Oppassen kleinkinderen	23
Lid van vereniging	23
Vrijwilligerswerk	20
Koken	20
Aparte hobby's(zingen, dansen, handwerken)	27
Huisdieren verzorgen	10
Cursussen volgen	10
Tv kijken	10
Reizen	7
Parttime baan	3
<u>Gezondheidstoestand</u>	
Heel goed	33
Redelijk goed	27
Kan beter	20
Slecht	20
<u>Opleiding in het verleden</u>	
Lager onderwijs	43
Middelbaar onderwijs	40
Hoger/wetenschappelijk onderwijs	17
<u>Financiële mogelijkheden in het verleden</u>	
Goed	40
Matig	40
Slecht	17
Ruim	3
<u>Reden voor deelname</u>	
Interesse	67
Behulpzaamheid	47
Vindt het leuk	23

2.4 Analyse interviews en verwerking van gegevens.

De analyse van de gegevens in dit onderzoek komt voor een groot deel voort uit de ‘Grounded Theory’ benadering van Glaser en Strauss (1967) en door de stapsgewijze coderingsmethode van Strauss en Corbin (1990).

Met de gefundeerde theorie benadering ligt het accent op het verminderen van de hoeveelheid gegevens door ze te verleggen, samen te vatten en in categorieën in te delen. De constante vergelijking is hierbij de hoofdcomponent van de analyse en vormt de basis van de afbakening van de categorieën en de samenvatting van de inhoud per categorie. Hierbij gaat het voortdurend zoeken van vergelijkingsgevallen net zo lang door totdat verzadiging van de gegevens optreedt en er geen nieuwe inzichten meer kunnen worden verkregen. Door te interpreteren en de gegevens in verschillende categorieën te plaatsen, wordt er systematisch nagegaan welke kenmerken altijd aanwezig zijn als er een verschijnsel optreedt. Daarbij wordt per fragment en delen van het fragment gecodeerd, totdat inzicht wordt verkregen in de structuur van de data. Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar dingen als: welke zaken zijn elke keer opnieuw teruggekomen uit de analyse en wat is daarbij de belangrijkste boodschap van de deelnemers uit het interview in relatie tot de onderzoeksvraag.

In dit onderzoek werden de interviews ten tijde van afname opgenomen met een voicerecorder en zijn vervolgens getranscribeerd met een daarvoor speciaal programma genaamd F4. De eerste stap van de analyse was om bij alle dertig interviews na te gaan of er bij andere technologische onderwerpen nog relevante dingen qua computer-en communicatietechnologie waren genoemd. Vanwege de semigestructureerde interviewopzet in dit onderzoek was daar nauwelijks sprake van. Dat betekent dat de antwoorden in het interview specifiek betrekking hadden tot het besproken onderwerp. Na deze controleprocedure werd het vervolgens mogelijk om het onderwerp computer-en communicatietechnologie van de rest te isoleren en met de codering van de data te kunnen beginnen. Daarbij was de eerste stap om elk interview goed door te lezen en woorden of zinnen te markeren waar belangrijke ervaringen en betekenissen mee worden uitgedrukt. Er werd tevens gekeken naar onrelevante fragmenten als het om de vraagstelling gaat. Daarmee moest voorzichtig worden omgegaan, omdat de meeste dingen die besproken worden in een narratief interview, plaats vinden in de context van het verhaal. Desondanks kwam het wel eens voor dat er dwalingen van het onderwerp, ten tijde van het gesprek plaatsvonden, waarbij in het interview soms niet genoeg op werd gecontroleerd. Met dit laatste in acht genomen is er

besloten alle fragmenten te verwijderen die ver uit de context van het verhaal vallen. Er werd gelet op of het dan ook echt om onrelevante zaken ging of dat het toch enigszins bij het verhaal paste. Hierdoor kon er vervolgens gestart worden met de codering van relevante data. Daarbij werden ten eerste de thema's benoemd waarin fragmenten met hetzelfde onderwerp in verdeeld konden worden. Het benoemen van thema's voltrok zich op basis van een onderzoeksvraag, de relevante literatuurstudie en de vragen uit het interview. Vervolgens werden per interview alle fragmenten die ook maar enigszins betrekking hadden op een thema, daarin onderverdeeld. Dat gebeurde door middel van de constante vergelijking van gegevens, volgens de gefundeerde theoriebenadering. Bij deze vergelijking tussen de verschillende tekstfragmenten werd niet zonder meer de vraagstelling uit het interview gevolgd, maar de inhoud van het fragment in zijn eigen context, waarvoor de vraagstelling slechts een leidraad was.

Na deze open coderingsprocedure met acht interviews te hebben doorlopen, heeft dat er voor gezorgd dat er veel dezelfde fragmenten binnen verschillende thema's pasten. Op basis daarvan werden sommige thema's samengevoegd, waarbij degene die in dit proces nauwelijks data bleken te bevatten werden weggelaten. Ook werden de thema's die een onderschikte rol van een andere thema konden vervullen, gereduceerd tot subthema's daarvan. Tevens werd in dit proces de benaming van sommige thema's aan de inhoud van de daarin gecodeerde data aangepast. Door vervolgens deze procedure van eliminatie, aanpassing en reductie met acht andere interviews te hebben doorlopen, heeft dat uiteindelijk ervoor gezorgd dat er zes thema's overbleven die qua onderscheiding van de data op zichzelf staand waren. Dit waren :

- 1: De eerste ervaring en de beleving met de opkomst van ICT
- 2: De redenen en motivaties om de ICT producten wel of niet te gebruiken
- 3: De voor- en nadelen van deze technologie in tegenstelling tot vroeger
- 4 De ervaringen en meningen van geen gebruikers.
- 5: De verschillen in de ervaring met de opkomst van de mobiele telefoon en de vaste telefoon
- 6: De verwachtingen en voornemens voor de toekomst met deze techniek

Vanwege de bereikte verzadiging van gegevens, werd er bij de resterende veertien interviews slechts gekeken naar de inhoud van het fragment en bij welke van de zes thema's deze het beste paste. Het uiteindelijke resultaat van deze afbakening, was dat elk van de hierboven

genoemde thema's de meest relevante fragmenten bevatte die nodig waren voor nadere analyse betrekking hebbend op de vraag van de thema. Zoals bij de vraag van thema 1, dat zich richtte op wat de eerste ervaring en beleving met de opkomst van ICT was, hoeft er voor het antwoord daarop niet meer het hele interviewtranscript onder de loep worden genomen, maar slechts de daarin per respondent verdeelde fragmenten. Dat houdt ook in dat de gekozen thema's als deelvragen voor het onderzoek kunnen dienen. Omdat er echter van te voren besloten is om de onderzoeksvraag door middel van vier deelvragen uit te diepen zijn de fragmenten horend bij twee thema's samengevoegd met de resterende vier thema's. Dat waren : 1) de ervaringen en meningen van geen gebruikers en 2) De verschillen in de ervaring met de opkomst van de mobiele telefoon en de vaste telefoon. De daarbij horende fragmenten zijn qua relevante inhoud samengevoegd met de fragmenten uit de resterende vier thema's.

Nu er vier verschillende thema's waren die als deelvragen voor het onderzoek konden dienen, moesten de daarin onderverdeelde fragmenten verder geanalyseerd worden. In die fase gaat de analyse per thema verder, waarbij de vorming van categorieën plaatsvindt doordat de betekenis van belangrijke begrippen wordt achterhaald, omschreven, en afgebakend. Hierdoor worden weer de fragmenten met dezelfde inhoud in een categorie geplaatst, waarvan de benaming de kern en inhoud ervan aangeeft. Zoals, bijvoorbeeld een uitspraak als : ... *Je kan uit de computer zoveel halen, zoveel inlichtingen krijgen, alles wat je wil weten zit erin.* valt dan onder de categorie 'Informatierijkheid. En een uitspraak als: *Ik denk dat de computer in veel gebieden niet bijdraagt aan de communicatie tussen mensen. Mijn inziens heeft de computer bijgedragen aan oppervlakkigheid...Dat is niet mijn wereld.* valt dan onder de categorie 'Onpersoonlijk'. Ook de subcategorieën werden op dezelfde manier gekozen, waarbij er gekeken wordt naar de vaak voorkomende verschillen tussen fragmenten binnen een categorie. Die verschillen werden duidelijk op basis van de samenhang of discrepantie tussen inhoudelijke componenten van uitspraken passend binnen dezelfde categorie. Zoals bij hoofdcategorie 'Onnodig' hoort een uitspraak als ' *ik heb er ook geen verlangen naar, ik ben op een leeftijd waar dat niet perse nodig is.* Binnen de subcategorie 'Te oud' en een uitspraak als : *Daar hecht ik geen waarde aan. Ik maak ruim gebruik van de dagbladen, ik heb een televisie en dat is voor mezelf voldoende* valt binnen de subcategorie 'Andere wegen voldoen' Verder werden er om de verschillen in verschijnselen beter naar voren te laten komen, er tevens percentages uitgerekend van het aantal respondenten binnen een categorie. Een percentage als 100% geeft dan aan dat alle 30 respondenten binnen dezelfde categorie geplaatst konden worden, wat overigens weinig voorkwam. Van een categorie met fragmenten van een belangrijk gevonden verschijnsel, was er eerder sprake van een percentage van 70%

of 80%. De minder belangrijke categorieën bevatten dan bijvoorbeeld 20% van de respondenten. Ook werd bij het vaststellen van het aantal respondenten per categorie gezocht naar de citaten die inhoudelijk relevant en het meest representatief zijn voor een categorie.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd die zijn gevonden op basis van narratieve interviews en de analyse daarvan, waarvan de methode in de vorige paragraaf besproken werd

De resultaten zijn geordend op een volgorde die aansluit op de vier onderzoeksvragen en het levensloopperspectief van de doelgroep. Elke onderzoeksvraag is in zijn brede context genomen, waarvan een uitvoerige beschrijving van de bevindingen hier de revue zal volgen. Daarbij zal er per deelvraag er in alle gevallen onderscheid worden gemaakt tussen de computer en de mobiele telefoon. Bij sommige deelvragen vindt er tevens onderscheid plaats tussen de computer en het internet als twee aparte technologieën.

3.1 Eerste ervaring en beleving met de opkomst van computer- en communicatietechnologie

Deelvraag 1 ging over de eerste ervaring van de respondenten met de computer en het internet, met daarbij tevens de beleving sinds de opkomst en de voortgang van de mogelijkheden van zowel de computer als de mobiele telefoon.

Op basis van antwoorden, op welke manier ze voor het eerst in aanraking zijn gekomen met de computer, blijkt er sprake te zijn van vier bronnen : 1) de zakelijke weg 2) de familie 3) de vriendenkring en 4) de media (zie tabel 4).

Het grootste aantal deelnemers blijkt via de zakelijke weg of via de familie voor het eerst in aanraking te zijn gekomen met een computer. Een kleiner deel (17%) is via vrienden, verenigingen of de media met de computer in aanraking gekomen.

Voor de ouderen die via de zakelijke weg met de computer in aanraking zijn gekomen, geldt dat dit meestal via hun werk gebeurde. Een ander deel kwam er via een studie of een cursus voor het eerst mee in aanraking. Voor de ouderen die via hun familie met een computer in aanraking kwamen, blijkt dat voornamelijk via hun kinderen en kleinkinderen te zijn

geweest en bij enkelen via hun partner. Voor de drie ouderen die via een vriendenkring voor het eerst met de PC in aanraking kwamen, is dat bij twee via vrienden persoonlijk thuis geweest, en bij één respondent was dat via een vereniging.

Als laatste zijn er slechts twee respondenten via de media voor het eerst in aanraking met een computer gekomen: bij een oudere vrouw was dat via een winkel en bij een oudere man via de krant en de televisie.

Tabel 4

Overzicht van bronnen bij de eerste aanraking met een computer (N=30)

Bron	Aantal	%
Zakelijke weg	14	47
Werk	7	23
Studie	4	13
Cursus	3	10
<u>Familie</u>	11	37
(Klein)kinderen	8	27
Partner	3	10
<u>Vriendenkring</u>	3	10
Vrienden	2	6
Vereniging	1	3
Media	2	7

Bij de eerste ervaring met de computer (in het algemeen) komt een duidelijke bandbreedte van ervaringen naar voren. Deze zijn in te delen in drie verschillende categorieën 1) Deels positief, 2) Negatief en 3) Positief.

Tabel 5

Eerste ervaring met de computer (N=30)

Categorie	Aantal	%
Deels positief	12	40
Negatief	10	33
Positief	8	27

Zoals in tabel 5 te zien valt, was de eerste ervaring met de computer bij 40% van de respondenten “deels positief”. Ervaringen binnen deze categorie hadden voornamelijk te maken met plicht en noodzaak, zoals op het werk waardoor de computer voornamelijk als zakelijk product werd ervaren. Bovendien vallen binnen deze categorie tevens ouderen waarbij de eerste ervaring met de computer over het algemeen positief was, maar niet positief genoeg om het ook privé te gaan gebruiken. De meeste ouderen gaven aan dat op het moment dat ze er voor het eerste mee in aanraking kwamen, ze het idee hadden er niets zinnigs mee voor het privéleven te kunnen doen. Zoals in het volgende fragment wordt verwoord door een 78 jarige vrouw :’*En toen hebben we ook zo een ding gekocht, maar toen kon je er niks mee, je kon alleen maar typen, en je kon er verder... er bestond nog geen internet, je kon er niet zo veel mee.*’

Verder valt in ook tabel 5 te zien dat er bij 33% van de respondenten sprake is geweest van een negatieve eerste ervaring met de computer. Hierbij gaat het om de mensen die er niet mee overweg konden in het verleden, vanwege de ‘gebruiksonvriendelijkheid’ en “moeilijkheid” met de hardware en software van de oude computer systemen. Bovendien zit hier het verschil met de vorige categorie in het feit dat de ouderen er niet eens bij hebben stilgestaan om wat met de computer te doen, tenzij het echt een plicht en noodzaak was, zoals voor op het werk. Dit blijkt ook duidelijk in het volgende fragment uit het interview met een 65 jarige vrouw:’*Interviewer: Kunt u mij vertellen waar u aan dacht toen u voor het eerst in aanraking met de computer kwam?Deelnemer: Dit leer ik nooit, dit kan niet, dit ga ik niet doen...En ik moest er zelf gewoon een aanschaffen, omdat ik ook thuis dingen moest gaan doen op de computer. En om dat ja., het was gewoon een plicht .Interviewer: Dus dat moest wel toen?Deelnemer: Ja, het moest. Nee, de leukigheid zag ik daar echt niet van in!*’

Ook in het volgende fragment van een oudere man is er wederom sprake van een negatieve eerste indruk die duidelijk verwoord wordt in de zin van gebruiksonvriendelijkheid en moeilijkheid met de ‘oude computers’ in de jaren ‘80: ‘*De eerste ervaring van mij met de computer was dat het niet zo makkelijk was als het lijkt. Je kunt er zus en zo mee, maar als je voor het eerst zelf achter de computer zit, dan denk je wat moet ik met zo’n ding*’(man , 67 jaar)

Tot slot is er een groep respondenten te onderscheiden, waarbij de eerste ervaring met de computer voornamelijk “positief” was. Zij hebben op het moment dat ze ermee in aanraking kwamen, het als een grote en goede vernieuwing ervaren, voor zowel op het werk

als voor het privéleven. Deze groep was ook nieuwsgierig naar de mogelijkheden en raakte meteen geïnteresseerd. Dit blijkt bijvoorbeeld naar voren te komen in het volgende fragment van een 74 jaar oude man: *“Ach zo, dat was in het bedrijf, en ik moet eerlijk zeggen dat het echt leuk was. Dus wij hebben niet gezegd dat het iets nieuwerwets was en dat zet zich sowieso niet door. Integendeel, het was echt fijn.”*

De eerste ervaring met het internet kan, net zoals de eerste ervaring met de computer, in drie verschillende categorieën worden verdeeld: 1) positief, 2) neutraal en 3) negatief

Tabel 6

Eerste ervaring met het internet (N=30)

Categorie	Aantal	%
Positief	16	53
Neutraal	8	26
Negatief	6	20

Zoals in tabel 6 te zien valt, was de eerste ervaring met het internet bij de grootste groep “positief”. Binnen deze categorie horen mensen die het internet als een heel handig en inspirerend nieuw innovatiemedium hebben ervaren. Deze positieve ervaring komt dan ook in het volgende fragment duidelijk naar voren: *“En toen kwam dus het internet bij en die nieuwe mogelijkheden. Dus ja, dat is geweldig! Je hebt verbinding met de hele wereld.”*(vrouw , 68 jaar)

Verder gaat het bij de categorie “neutraal” om de groep mensen die niet duidelijk konden aangeven wat hun eerste ervaring met het internet precies was. Daarvan hebben de meeste de opkomst van het internet niet zo bewust meegemaakt. Sommige van deze respondenten weten niet eens wat het internet precies inhoudt. Zoals, bijvoorbeeld uit het volgende citaat van een 78 jaar oude vrouw blijkt: *“Ja ik heb eigenlijk geen idee wat het verschil is tussen de computer en het internet haha.”*

In de categorie “negatieve” eerste ervaring vallen zoals in tabel 6 te zien is in totaal 20% van de respondenten. Daarbij heeft die ervaring bij de meeste binnen deze groep ervoor gezorgd om er verder nauwelijks wat mee te doen of het helemaal niet te gebruiken. Zoals in het volgende citaat door een 78 jarige vrouw wordt verwoord: *“Ik wil ook niet op internet gaan, ik ben er bang voor. Er wordt te veel rommel mee gedreven en dat heb ik niet nodig”*

Bij het onderwerp waarbij de ervaringen met ‘de voortgang van de mogelijkheden’ van ICT door de tijd heen zijn onderzocht, is er onderscheid gemaakt tussen ‘computer inclusief internet’ en de ‘mobiele telefoon’. De ervaringen met betrekking tot computer en internet kunnen in drie verschillende categorieën worden verdeeld: 1) Verrijking 2) Tegenstrijdig en 3) Negatief.

Zoals in tabel 7 te zien valt was hebben de meerderheid(63%) van de respondenten de voortgang van de mogelijkheden van de computer en internet door de jaren heen als een ‘verrijking’ ervaren. In het volgende citaat van een 70 jarige vrouw is bijvoorbeeld te spreken van een dergelijke ervaring, nadat zij computercursussen heeft gevolgd: *’Door hangen en wurgen heb ik het mezelf dan bijgebracht. Email hadden we namelijk niet gehad op de cursus. Dat alles, door de jaren heen, met vallen en opstaan ben ik er wel achter gekomen. En ik vind het wel een verrijking in je leven en het doet me dagelijks nog deugd’’*

Tabel 7

De beleving rondom de voortgang en de mogelijkheden van de computer en internet door de jaren heen (N=30)

Categorie	Aantal	%
Verrijking	19	63
Tegenstrijdig	6	20
Negatief	5	17

Zoals er verder in tabel 7 te zien valt, blijkt 20% “tegenstrijdig” te zijn in de verhalen over de opkomende mogelijkheden van de computer. Aan de ene kant vinden ze het een goede ontwikkeling, maar aan de andere kant hadden ze nooit genoeg interesse om er zelf wat mee te doen. Veel van deze mensen vinden de ontwikkelingen op dit gebied bijvoorbeeld meer iets voor de jongere generatie en vinden zichzelf er te oud voor, of ze vinden het overbodig en niet bij hun leven passend. Dit is bijvoorbeeld op te maken uit het volgende fragment : *’Nee we hebben er geen en ik heb er ook geen verlangen naar.... Dus ik wil dat ook niet en ik heb wat dat betreft geen wensen. We zijn op een leeftijd waar dat niet perse nodig is. Maar als het algemeen om de vraag gaat, dan is de computer niet weg te denken. Onze kinderen en iedere*

werkplaats kan niet meer zonder de computer werken. Ik ben er wel voor, maar niet voor mijzelf.''(vrouw, 76 jaar)

Tot slot is ook in tabel 7 te zien dat er bij 17% sprake is van een negatieve ervaring rondom de ontwikkelingen met de computertechnologie en de voortgang van de mogelijkheden daarmee. Die ontwikkeling heeft volgens deze groep voornamelijk bijgedragen aan oppervlakkigheid en afstand tussen mensen.

In tegenstelling tot het bovenste, zijn over de opkomst en de voortgang van mogelijkheden van de 'mobiele telefoon' de ervaringen van de ouderen binnen vier categorieën te plaatsen: 1) Niet genoemd , 2) Deels positief of overbodig , 3) Voornamelijk negatief en 4) Positief .

Tabel 8

Ervaring rondom de opkomst en de voortgang van mogelijkheden met de mobiele telefoon.
(N=30)

Ervaring	Aantal	%
Niet genoemd	10	33
Deels positief	8	27
Voornamelijk negatief	7	23
Positief	5	17

Zoals tabel 8 aangeeft, heeft 33% van de respondenten hun ervaring rondom de opkomst van de mobiele telefoon niet genoemd. Deze mensen konden hier simpelweg niets over vertellen. Daarnaast gaf 27% hun ervaring rondom de opkomst van de mobiele telefoon als "deels positief of overbodig" aan. Deze respondenten beleven de mobiele telefoon voornamelijk als een 'verlengstuk' van de vaste telefoon en maken er op die manier gebruik van. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het volgende antwoord van een 71 jaar oude man op de vraag of hij gebruik maakt van een mobiele telefoon: *"Nee ik heb er zelf geen. Mijn vrouw heeft er wel een als ze onderweg is. Dat is een goede aangelegenheid, want dan kunnen de kinderen haar moeder opbellen of wanneer we onze kinderen willen bezoeken en er iets gebeurt of zo. Maar gelukkig is er nog nooit iets gebeurt en we hebben het gelukkig nog niet nodig gehad.*

Verder valt in tabel 8 te zien dat er bij 23% van de respondenten sprake is geweest van een 'voornamelijk negatieve' ervaring rondom de opkomst van een mobiele telefoon. Een groot deel hiervan gaf aan deze opkomst als een last te hebben ervaren. Zoals in de vorm van een vrijheidsbeperking sinds het gebruik ervan. Dit is bijvoorbeeld uit het volgende citaat van

een 67 jarige man op te maken: ' *Was een last, van het bedrijf uit wisten ze dat je een mobiele telefoon had en je was altijd bereikbaar. Je wil ook momenten hebben dat je niet bereikbaar bent. Je bent wel een stukje vrijheid kwijt, ze kunnen je zo opbellen als je bijvoorbeeld ziek bent, ja wat is er aan de hand.*'

Tot slot is in tabel 8 ook te zien dat er bij 17% sprake was van een "positieve ervaring", waarbij de opkomst van de mobiele telefoon als ideaal, handig en zeer nuttig voor hun leven werd beschreven. In het volgende fragment wordt dit duidelijk naar voren gebracht: '*Nee vandaag is het toch heel leuk. De ontwikkelingen vandaag de dag zijn heel gevarieerd. Maar vroeger ben je al gelukkig geweest toen men alleen maar een telefoon heeft gehad, dan kon men tenminste bellen. Dat was al veel waard. Maar zo'n mobieltje vind ik geweldig. Vandaag de dag heeft iedereen een mobieltje*' (vrouw 69)

3.2 Redenen en motivaties voor wel of geen gebruik maken van computer-en communicatietechnologie

De tweede deelvraag richt zich op de redenen en motivaties van ouderen om wel of geen gebruik te maken van de computer, internet en de mobiele telefoon. Gekeken naar de bevindingen hiervan kan er ten eerste worden gezegd dat de computer en het internet door vrijwel alle respondenten als één medium worden beschouwd. Verder blijkt op basis van deze vraag 70% van het totaal aantal respondenten regelmatig gebruik te maken van een computer en daarmee het internet en 30% maakt er geen of slechts zeer zelden gebruik van.

De redenen en motivaties bij de 'gebruikers' bleken samen te hangen met vijf hoofdfactoren die een belangrijke rol spelen bij het aanschaffen of aannemen van de computer. Deze factoren, met daarbij tevens belangrijke subfactoren, zijn in tabel 9 onder elkaar te zien.

Tabel 9*Belangrijke factoren voor de motivatie voor het aanschaffen en gebruiken van een PC (N=30)*

Factoren	Aantal	%
Nuttigheid en belangrijkheid	12	40
<i>Zakelijk</i>		
<i>Privé</i>		
Gemak, handigheid en plezier	11	36
<i>-Voor veel zaken handig en makkelijk</i>		
<i>- Leuk als tijdverdrijf</i>		
Noodzaak	9	30
<i>- Zakelijk</i>		
<i>- Privé</i>		
Bijblijven	5	17
<i>- Angst voor achterblijven</i>		
<i>- Je gaat er simpelweg in mee</i>		
Nieuwsgierigheid	3	10
<i>- Besef van de mogelijkheden en veelzijdigheid</i>		
<i>- Veel over gehoord</i>		

Zoals in tabel 9 te zien valt, blijkt de factor “Nuttigheid” en “Belangrijkheid” een belangrijke rol te spelen binnen de groep van computergebruikers, als het gaat om motivatie voor het gebruik van de computer. Daarbij is verder te zien dat deze factor verdeeld kan worden in twee subfactoren: “zakelijk” en “privé”. Bij de zakelijke subfactor gaat het erom dat het vroeger op het werk nuttig en tevens belangrijk was om een computer te kunnen gebruiken. *“Ja vanwege het werk. En het verenigingsleven. Ja alles gaat via de computer. Daar ontkom je niet meer aan.”*(man 69 jaar)

Maar ook voor het privéleven werd het al snel duidelijk, dat het tegenwoordig lastig is om te leven in deze maatschappij zonder een computer. *“Op televisie zie je ook vaak, punt zoveel, en elke keer een verwijzing naar de computer toe. En ook van de bestuursvereniging*

waar ik inzit, anders moet je al die stukken thuisbrengen... En enkelen hadden een computer, en die kunnen het dan e-mailen, en klaar. Dus dat is heel belangrijk''(vrouw 72 jaar)

Verder is in tabel 9 te zien dat de hoofdfactor "Gemak, handigheid en leuk" belangrijk is gebleken. Deze factor houdt in dat het inzien van de handigheid, het gemak ervan en dat het een leuk tijdverdrijf kan opleveren, belangrijke redenen voor het gebruik zijn. Dit komt duidelijk naar voren in het volgende fragment, beschreven door een 80 jarige man: "*Nou, als je een keer wat op wilt zoeken. Je ziet heel vaak in een tijdschrift of in de krant een webadres staan en dan kun je kijken waar het allemaal over gaat. Makkelijk. Kijken wat de winkels in de aanbieding hebben. En als het heel slecht weer is en ik verveel me dan speel ik er een leuk spelletje op''.*

De derde belangrijke motiverende factor is "Noodzaak". Zoals er in tabel 9 te zien valt is tevens deze in het zakelijke en privé deel te splitsen, waarbij het zakelijke inhoudt dat het verplicht was voor het werk om met de computer om te kunnen gaan. Voor privé geldt voornamelijk, net als bij de factor "nuttigheid en belangrijkheid", dat je niet meer zonder kan tegenwoordig, omdat het voor steeds meer alledaagse zaken nodig is: "*Ja want de techniek.. Het gaat allemaal vooruit. Je ziet het overal.., ze vragen je wat en ja dan moet je het opzoeken op internet . Je zit met bankzaken eeh.. en je kan er heel veel dingen mee doen.''* (man, 68 jaar)

De vierde belangrijk gebleken hoofdfactor is: "Bijblijven". Hier gaat het vooral om de reden niet achter te willen blijven met technologische ontwikkelingen. Daarbij is sprake van twee subfactoren, namelijk : "de angst om achter te blijven" en "simpelweg in meegaan" met de ontwikkelingen. Het volgende citaat van een 70 jarige vrouw benadrukt de angst om achter te blijven in de maatschappij: "*Ja je moet ook een beetje met de tijd mee hèn. En anders raak je ook een beetje in een isolement natuurlijk. "*

Tot slot speelt zoals in tabel 9 te zien valt, de factor "Nieuwsgierigheid" voor 10% een belangrijke rol voor het gebruik maken van een computer. Daarbij speelt voornamelijk het besef van veelzijdigheid en de mogelijkheden van de computer , plus er veel over gehoord te hebben van andere mensen: "*Nee, want ik had er al heel veel over gehoord. Mijn broer was computerdeskundige. Nou als we eens in de familiekring zaten het ging altijd over de computers en ik kon nooit meepraten. Ik wilde daar dus meer van weten''.*(vrouw 76 jaar)

Zoals al eerder werd aangegeven, gaf 30% in dit onderzoek aan geen gebruik te maken van de computer. Daarom is er binnen deze groep gekeken naar hun redenen van geen

interesse daarvoor. Zoals in tabel 10 te zien is blijken er alle respondenten binnen deze groep het computergebruik als voor zichzelf onnodig te beoordelen. Ze geven aan geen belangstelling te hebben en de computer in hun leven niet te missen. *‘Van het internet heb ik ook eens gebruik gemaakt maar dat heb ik niet nodig. Daar hecht ik geen waarde aan. Ik maak ruim gebruik van de dagbladen, ik heb een televisie en dat is voor mezelf voldoende. Verder heb ik de teletekst.’* (man 73 jaar)

Tabel 10

Overzicht van de redenen voor geen interesse van het gebruik maken van een PC (N=9)

Factoren	Aantal	%
Onnodig	9	30
-Familieleden nemen het over	6	20
-Principiele redenen/onpersoonlijk	6	20
-Geen tijd zich in verdiepen	5	17
-Directe omgeving geen gebruik	4	13
Onmacht/onkunde	3	10

Verder valt in tabel 10 te zien dat een deel van de niet-gebruikers rapporteerden dat de partner of familieleden alle computergerelateerde activiteiten overnemen: *‘Ja moet er wat gebeuren dan rij ik even naar mijn zoon toe en dan wordt alles opgelost. En ik mis het ook niet moet ik zeggen. Wat je niet hebt, dat mis je niet’* (man 70 jaar)

Bovendien heeft het gebrek aan motivatie bij sommige ouderen te maken met het feit dat ze het internet een antisociaal medium vinden. Dit hangt voornamelijk samen met de onpersoonlijkheid van de communicatie, waardoor ze er een gevoel van afkeer aan overhouden: *‘Er zijn ook vele ouderen, dat krijg ik altijd te horen als we een afspraak met de vereniging hebben. Ze zitten alleen maar nog voor de computer. Ze zijn niet alleen maar weetgierig, ze rotten zich van hun vrouw op. Ik schrijf liever een kaartje als iemand jarig is omdat ik eigenhandig geschreven brieven beter vindt dan een stomme email... Ik pak dan liever naar de telefoon en spreek persoonlijk met de persoon. Dan kan ik de gelukwensen beter doorgeven dan over zo een stomme kast. Dat is mijn mening.’* (man 71 jaar)

Sommige ouderen gaven aan geen tijd te hebben zich erin te verdiepen, omdat ze andere dingen belangrijker vinden: *‘Ik heb hem eigenlijk niet zozeer nodig, voor mezelf, en*

mij kennende, als ik achter de computer zit, en omdat ik ook wel een groot gezin heb dan gaat daar voor mij heel veel tijd in zitten, waarvoor ik andere leuke dingen moet laten vallen''(vrouw 80 jaar).

Verder valt in tabel 10 te zien dat sommigen aangeven dat hun directe omgeving er ook geen gebruik van maakt: *''Ja, wat moet ik er mee? Ik zou het niet weten. Vroeger moest je een brief schrijven, maar nou zou je dat via de computer kunnen doen, maar ik doe alles met de telefoon. Waar ik mee omga, hebben ook geen computer, dus je kan er helemaal niks mee..... Ik kan er ook nergens mee terecht, bij de familie niet en, nee. ... Voor de mensen die het kunnen vind ik het wel knap, maar ik heb er geen behoefte aan.''*(vrouw 78 jaar)

Tot slot is bij 10% is het niet zozeer de onwil, maar de onmacht en onkunde een belemmerende factor: *'Ja, dat is gezondheid. Als ik erachter zit, dan .. en het hoeft maar 5 tot 10 minuten te zijn, dan heb ik het gevoel dat ik een enorm groot hoofd krijg. ik krijg gigantische koppijn. dus ik heb er vanaf gezien.''*(man 70 jaar)

3.2.1 Reden en motivatie voor het wel of geen gebruik maken van een mobiele telefoon

De overgrote meerderheid van de respondenten (87%) gaf aan gebruik te maken van een mobiele telefoon. Zoals in tabel 11 te zien is blijkt bij alle gebruikers de *'bereikbaarheid''* ermee de belangrijkste factor te zijn, waarbij voor de meesten hiervan het ermee gepaarde *'veiligheidsgevoel''* de belangrijkste motivatie voor het gebruik is. Dat houdt voornamelijk in dat de mobiele telefoon heel handig kan zijn *'in het geval van een noodsituatie.'* *'Ik heb hem alleen als ik ergens met de auto ver weg moet heb ik mijn mobieltje bij me, maar ik gebruik hem anders nooit. Ik heb gewoon hier thuis een vaste telefoon. En mobiele telefoon is alleen dus voor in geval van nood, dat je hem nodig hebt. Voor het geval je pech krijgt onderweg, dat je anwb kan bellen, of een andere hulpdienst. Is nog nooit gebeurd trouwens hoor, maar ik vind het nog wel een stukje veiligheid wat je hebt dan.'*(vrouw 72 jaar)

Naast de bovengenoemde redenen bleken er slechts vier respondenten nog andere redenen te kunnen benoemen: Deze zijn te verdelen in vier categorieën: 1) *Goedkoop* 2) *Anonimiteit* 3) *Veelzijdigheid* en 4) *Trendvolger*.

Tabel 11*Belangrijke factoren als reden voor het gebruik maken van de mobiele telefoon (N=26)*

Factoren	Aantal	%
Bereikbaarheid	26	85
-Veiligheidsgevoel	22	73
- Handig	4	15
Goedkoop	1	4
Anonimiteit	1	4
Veelzijdigheid	1	4
Trend volgen	1	4

De niet-gebruikers (13%), gaven allen simpelweg aan dat een mobiele telefoon voor hen zelf overbodig is en dat ze genoeg hebben aan een vaste telefoon. Zoals in het volgende citaat tot uitdrukking komt: *‘Ik heb het ook eigenlijk niet nodig. Ik ga niet zoveel reizen, ik ben veel thuis. Ik ben niet uithuizig, maar ik ben eigenlijk... niet wat jullie hebben. Jullie hadden het ook niet nodig, maar het is zo gekomen. Precies het zelfde, alles is zo gekomen, door de ontwikkeling hè.’* (vrouw 78 jaar)

3.3 Voor- en nadelen van computer en communicatietechnologie vergeleken met vroeger

De derde deelvraag in dit onderzoek ging over de voor- en nadelen van de computer en de mobiele telefoon in vergelijking met vroeger toen het niet bestond of er geen gebruik van werd gemaakt.

Wat de voordelen betreft, hebben de bevindingen hiervan voornamelijk betrekking op de gebruikers. De nadelen zijn door zowel gebruikers als niet-gebruikers genoemd. Tevens is er op basis van deze vraag gekeken naar de verschillen in de rol die een computer vroeger speelde en het tegenwoordig speelt in het dagelijks leven .

Op basis van de analyse kan er ten eerste worden gezegd dat 73% duidelijke voordelen heeft benoemd over de invloed die de computer heeft in hun leven. Dit in tegenstelling tot vroeger toen het niet bestond of toen ze er geen gebruik van hadden gemaakt. De resterende 27% dat er geen voordelen over kon noemen vallen onder de niet-gebruikers.

Op basis van de verhalen uit het interview die gingen over de voordelen van de computer, konden er zoals in tabel 12 te zien valt, vijf belangrijke hoofdfactoren worden onderscheiden. Deze zijn: 1)Handigheid en gemak 2) Meer mogelijkheden en veelzijdigheid 3) Internet=Informatierijk medium 4) Plezier en 5) Goedkoop.

Tabel 12

Voordelen van de computer in tegenstelling tot vroeger (N=22)

Hoofdfactor	Aantal	%
Handigheid en Gemak	22	73
Meer mogelijkheden en veelzijdigheid	22	73
Internet=Informatierijk medium	17	57
Plezier	15	50
Goedkoop	8	27

De factor ‘Handigheid en gemak’ met daarbij tevens de factor ‘Plezier’ blijken net als bij deelvraag 2 in dit onderzoek een belangrijke rol te spelen. Dit geeft aan dat ze zowel belangrijk zijn voor de ‘motivatie’ voor aanvang als ook voor de ‘voortgang van het gebruik’.

Deze factoren spelen voor alle gebruikers een belangrijke rol als het om de voordelen van de computer gaat. Ze richten zich voornamelijk op zaken als het internet en de mogelijkheden om op een snelle en praktische manier met andere mensen te communiceren. Daarbij wordt tevens aangegeven dat je er verschillende dingen op een snelle en eenvoudige manier kan doen en regelen. Zoals zich over allerlei zaken kunnen informeren. Het komt duidelijk naar voren in het volgende fragment: ‘*Wat maakt het dat u de computer regelmatig gebruikt?*

Omdat het handig is, en ook voor contacten, onderlinge contacten , is erg leuk... Je kan uit de computer zoveel halen, zoveel inlichtingen krijgen, en dan zoek je het zelf wel verder uit. Ook toen ik met mijn knie kwam te zitten, en als je iets wil weten over een kunstnie. nou druk maar in , en alles wat je wil weten over een kunstnie heb je voor je. Een encyclopedie ofzo heb je niet meer nodig ,want die zit erin. Alles wat je wil weten zit erin.’

Ook speelt voor het totaal aantal van de gebruikersgroep, de factor van ‘‘Meer mogelijkheden en Veelzijdigheid’’ een belangrijke rol. Dit heeft betrekking tot de zaken op het gebied van: communicatie, informatie verkrijgen, tijdverdrijf, entertainment, exploratie/onderzoek, koop/verkoop, financiële transacties (het bankwezen), educatie en werk. De derde belangrijk gebleken hoofdfactor blijkt te zijn ‘‘Internet=Informatierijk medium’’. Hierbij gaat het om zaken als: Men kan zich tegenwoordig over alles informeren; over bepaalde zaken kan je jezelf goed inlichten via het internet; je kan alles via Google opzoeken; alles is overzichtelijker geworden sinds de opkomst van het internet; elke dag leer je wat bij door dagelijks op het internet te surfen; Wikipedia is de ideale encyclopedie; Youtube en marktplaats zijn informatief en handig: *‘‘Dus uw hele leven is eigenlijk een beetje verweven met de computer? Oh jazeker. Want je hebt ook veel meer mogelijkheden. Je kunt een beetje, als je iets niet weet, of je kunt het opzoeken, of je hoort een liedje, of wat dan ook, dan kijk ik bijvoorbeeld op playlist ergens, en dan kan je het ook weer downloaden! Oh ik vind het helemaal..ik ben er niet verslaafd aan, maar ik kan er niet meer zonder’’*(vrouw 67 jaar)

De vierde belangrijk gebleken factor is ‘‘Plezier’’ en werd genoemd door 50% van de respondenten(zie Tabel 12). Het gaat hier voornamelijk om het plezier dat het bezig zijn met een computer teweeg kan brengen. En dan vooral in de zin van contact onderhouden met familie en vrienden, maar ook de gebruiksmogelijkheid van de computer wordt op zichzelf leuk bevonden, zoals surfen op het internet, dingen downloaden, dingen verkennen etc. Net zoals in het volgende citaat van een 71 jarige vrouw valt op te merken: *Oh...Nou ik vind de communicatie.., ik heb vrienden op Bonaire, en dat is natuurlijk heerlijk om te e-mailen en om foto's op te sturen, en die dingen. Maar dat zei ik net al, het loopt een beetje als een rode draad door je leven, als je het eenmaal hebt kan je er niet meer zonder.*(vrouw 68 jaar)

Tot slot is de vijfde gevonden factor, als het om de genoemde voordelen gaat: ‘‘Goedkoop’’, waarbij uit de antwoorden van 27% van de respondenten een duidelijk voordeel van de computer in tegenstelling tot vroeger blijkt te zijn. Specifiek heeft dit betrekking tot de zaken als de communicatie via het internet (e-mail/Skype) is goedkoper dan bellen met de telefoon of een brief schrijven; via internet kan je goedkoper tot bepaalde producten komen dan via een echte winkel; je kan goedkoper tot muziek/films komen via het internet; je kan goedkoper een cursus via het internet volgen; wegens de informatierijkheid van het internet, kan je vaak goedkoper uitkomen met verschillende dingen, zoals bijvoorbeeld uit het volgende fragment blijkt: *‘‘Als je bepaalde producten wilt vergelijken. Of als je een bepaalde verzekering wilt afsluiten waar die goedkoper is. Wil je een apparaat uitzoeken..,als je een*

wasmachine wilt aanschaffen, dan ga je ook kijken waar de beste en goedkoopste is. En vakantieeilingen.nl ,dat is een van de leukste sites. ’’(vrouw 73 jaar)

Op basis van de analyse is er binnen de groep van de gebruikers(70%) ook gekeken naar waar de computer binnen deze groep voornamelijk voor wordt gebruikt. Zoals te zien is in tabel 10 blijkt daaruit sprake te zijn van drie onderwerpen .

Tabel 13

Voornamelijkste aangelegenheden in het dagelijkse gebruik van een PC(N= 21)

Onderwerp	Aantal	%
Voornamelijk als bron van informatie/inlichtingen & voor contacten met familie en vrienden.	11	52
Naast als bron van informatie en communicatie, tevens regelmatig voor andere dingen→actieve computergebruikers	9	43
Alleen voor tekstverwerking	1	5

In de tabel 13 is te zien dat 11 van de 21 gebruikers de computer voornamelijk als een bron van informatie of inlichtingen gebruiken en voor het onderhouden van sociale contacten. *Eeh, er wordt veel meer gemaïld natuurlijk ook. En het internet ga je ook wel meer gebruiken, het is natuurlijk heel handig, want ik zoek alles op. (vrouw 73 jaar)*

Verder gebruiken er 9 van de 21 respondenten de computer, behalve als een bron van informatie en communicatie, tevens voor andere zaken. Zoals, bijvoorbeeld voor internetbankieren, fotobewerking, downloaden van muziek en video's, een cursus via het internet volgen of in verband met een bepaalde hobby. Kortom, het gaat hier om actieve computergebruikers die geïnteresseerd zijn in de verschillende mogelijkheden die de computertechnologie biedt. *‘Nou, met alles, ik gebruik hem voor heel veel, voor alles, op bankgebied en ook in ons geval voor het uitzoeken van vakanties en het boeken van vakanties, dus alles is veel overzichtelijker geworden en je hebt veel meer mogelijkheden met die computer als je er gebruik van kan en wil maken’’(vrouw 72 jaar)*

Tot slot valt er tevens in de tabel 13 te zien dat er slechts één respondent haar computer alleen in verband met tekstverwerking gebruikt. *Ik ben nu blij dat ik mijn laptop*

heb. Ik kan er goed mee schrijven. Ik heb ook toen met een typemachine geschreven... .Verder speel ik er af en toe een potje sudoku mee en dat was het.(vrouw 69 jaar)

60% van de respondenten heeft ook duidelijke nadelen over de computer kunnen benoemen, die in tegenstelling tot voordelen meer gevarieerd zijn en onder elf categorieën kunnen worden verdeeld (zie tabel 14).

Tabel 14

Nadelen van de computer tegenwoordig in tegenstelling tot vroeger (N= 18)

Categorieën	Aantal	%
Onpersoonlijk/Antisociaal medium	7	23
Risicant	6	20
Inbreuk op privacy	6	20
Zich gedwongen voelen	5	17
Verslavend	5	17
Tijdrovend	4	13
Onbetrouwbaar	3	10
Ongezond	3	10
Veel troep(internet)	3	10
Irritant	2	7
Ingewikkeld	2	7

Zoals in tabel 14 te zien valt blijkt 23% van de respondenten de nadelen genoemd te hebben passend binnen de categorie ‘‘Onpersoonlijk/Antisociaal medium’’. Daarmee wordt het internet uitgedrukt in de zin van een onpersoonlijke manier van communicatie, dat tevens vaak met miscommunicatie gepaard gaat. Bovendien wordt de computer hier ook in de zin van een antisociaal medium beschreven. Zoals bijvoorbeeld in het volgende citaat duidelijk wordt geïllustreerd: ‘‘*Duivelswerk! Ja dat is voor me zo geweest en dat is ook vandaag de dag mijn houding. Ik denk dat de computer in veel gebieden niet bijdraagt aan de communicatie tussen mensen. Mijn inziens heeft de computer bijgedragen aan oppervlakkigheid...Dat is niet mijn wereld. Ik pak liever naar de telefoon of schrijf een brief of praat persoonlijk met de mensen.*’’(man 65 jaar)

Verder valt in tabel te zien dat bij 20% van de respondenten hun antwoorden onder de categorie ‘‘Risicant’’ vallen, waarmee wordt bedoeld dat het internet verschillende risico’s met

zich mee heeft gebracht. Daarbij gaat het voornamelijk om virussen via het internet; gehackt worden via het internet; iets verkeerd via het internet doen en daardoor grote consequenties hebben, zoals per ongeluk iets bestellen: *“...Zoals net gebeurd is met een ander hoorde is, dat mensen via een omweggetje een hele hoop gegevens zijn kwijtgeraakt. Kijk als ik hier met mijn auto in de straat ga staan, dan kan ik dat ook zo, dan hebben de bovenburen een onbeveiligde draadloze internetaansluiting. Het is een groot nadeel..als je niet beveiligd bent, dan heb je niet in de hand wat ze van je overnemen of te weten kunnen komen”*.(man 76 jaar)

Verder blijkt “Inbreuk op privacy” door tevens 20% een groot nadeel te worden bevonden. De mening hier is dat veel zaken via het internet te transparant zijn, zoals in het geval er persoonlijke gegevens op het internet worden geplaatst. Dit wordt in het volgende citaat geïllustreerd: *’Nou het gaat wel veel sneller, dat vind ik een voordeel, maar het nadeel is dat heel veel mensen het kunnen lezen. En dan gebruik ik het weer niet.’*(vrouw 68 jaar). Bovendien geeft 17% het nadeel van de pc aan in de zin van “zich gedwongen voelen” het te gebruiken om niet achter te blijven .Zoals in het volgende citaat naar voren komt: *“Onze buurman zegt die moet je hebben, we moeten met de tijd mee, anders komen we uit de tijd. En die is ook niet zo jong meer.*(man 75 jaar)

Daarnaast geeft tevens 17% aan de pc “Verslavend” te vinden, oftewel iets waar je verslaafd aan kan raken en daardoor de meeste vrije tijd eraan gaat besteden. Dit zou dan een negatieve impact hebben op de persoon en zijn omgeving: *”Ja als jongeren bijvoorbeeld films kunnen kijken waar het alleen maar om schietpartijen gaat en om moorden enzo. Dus dat vind ik niet goed. Of als die verslaafd zijn. Of mijn man die zit er ook elke vrije minuut achter de computer. Dat vind ik niet echt goed.”*(vrouw 78 jaar)

Verder noemt 13% het gebruik van de computer tijdrovend, waardoor er weinig tijd voor andere dingen overblijft : *“Ja het is nooit genoeg ofzo., er bestaat zoveel, tijd gaat erin zitten”*.(man 75 jaar)

Hiernaast beoordeelt 10% het internet als een onbetrouwbaar medium: *‘Nou je moet maar afwachten als je daar komt wat er dan precies is. Dat is het nadeel. Je weet eigenlijk nooit wat het is. Je ziet wel foto’s, maar die zijn vaak helemaal niet eerlijk. Die worden op een heel mooi moment ofzo opgenomen.’* (man 67 jaar)

Ook wordt er door 10% van de respondenten regelmatig en lang computergebruik als ‘ongezond’ beschreven: *‘Ik fiets dan liever of doe gymnastiek. Daar weet ik wat ik eraan heb. Ik zie dat bij onze kinderen hoe vaak die achter de computer zitten. Die zouden beter*

voetbal kunnen spelen of zoiets. De mensen bewegen zich veel te weinig, dat is alleen maar negatief.''(vrouw 72 jaar)

Verder beschreven sommigen het internet als een medium wat naast de goede dingen ook "veel digitaal" troep met zich meebrengt, zoals bijvoorbeeld :Spam,virussen,reclames , onbekende mensen en instanties die wat van je willen etc. Zoals bijvoorbeeld in de volgende citaat wordt gezegd. *"Ik vind het een groot nadeel dat je een heleboel rotzooi binnen kunt krijgen. Als ik toevallig een mailtje krijg dat geïnfecteerd is. Nu vliegt ook mijn muispijl alle kanten op het scherm, dus er is iets wat niet goed is, ja en kom daar maar es achter."*(man 76 jaar)

Twee deelnemers gaven aan het "Irritant" en "ergernis opwekkend" te vinden als de pc niet werkt: *"Voor sommige dingen is het makkelijk, maar het is ook een hoop ergernis, als iets het niet doet."*(vrouw 69 jaar)

Tot slot geven tevens twee deelnemers het nadeel van de computer aan in de zin van; dat het "ingewikkeld" is om het te gebruiken oftewel te snappen hoe het een en ander werkt: *"Maar de basisdingen kan ik dan wel, maar ga geen ingewikkelde dingen vragen, want dat kan ik nog steeds niet" je kan het geloof ik op twee manieren versturen, maar dat weet ik nooit precies hoe dat gaat. Dan moet ik daar weer naar gaan informeren en dan denk ik van laat ik de telefoon maar pakken "*(vrouw 65 jaar)

3.3.1 Het verschil in ervaring tussen de computer tegenwoordig en de computer vroeger

Door middel van deelvraag drie is er in de vergelijking tussen tegenwoordig en vroeger op basis van voor en nadelen, er tevens gekeken naar het grootste verschil in ervaring tussen de computer van tegenwoordig en de computer vroeger.

Ten eerste had er op basis van analyse hier 60% duidelijk wat over te zeggen en de rest bleek binnen dit onderwerp geen relevante dingen te hebben genoemd.

Ten tweede bleek er op basis van de antwoorden van deze groep, die er wat over konden zeggen, dat de daarbij genoemde verschillen over de computer nu in tegenstelling tot de computer van vroeger over het algemeen positief waren. Dat blijkt voornamelijk doordat allen binnen deze groep in de positieve zin spraken over de 'meer mogelijkheden' van de computer nu in tegenstelling tot vroeger. Zoals in tabel 15 te zien valt blijkt 40% dit aan te geven in de zin van het zoeken naar informatie via het internet, 27% benadrukt de meer mogelijkheden tot communicatie via het internet en tevens wordt de veel grotere snelheid van

de computer tegenwoordig door 30% expliciet als een groot verschil genoemd. Bovendien is, zoals hiervoor al aangegeven werd, deze factor als een belangrijk voordeel van het gebruik van de computer gebleken vergeleken met de tijd toen de computer niet bestond. Die bevinding versterkt hiermee de belangrijkheid van de gevonden factor, doordat het zowel naar voren kwam in de vergelijking met de tijd van geen computer, als ook met de tijd van oude computers toen er nog geen internet bestond en de geavanceerdheid van de computertechnologie veel minder was dan tegenwoordig. Zoals grotendeels uit de volgende twee citaten naar voren komt: *“Er komt steeds meer bij, je ontdekt steeds meer mogelijkheden. Uitzending gemist en al die handige dingen. Ik heb het treinkaartje voor mijn man vanochtend nog uitgeprint. Je ontdekt demogelijkheden die er zijn, het is vrij huis tuin en keukenachtig, maar het is in ieder geval heel belangrijk en ook makkelijk geworden.”*(vrouw 68 jaar)

’Jaa. De computer is sinds de opkomst van het internet natuurlijk veel geavanceerder geworden, maar dat is ook iets waar je in meegaat .De computer doet nu zoveel.’(man 79 jaar)

Verder gaven de meeste ouderen aan, voornamelijk vanwege de opkomst van het internet door de jaren heen, in te zijn meegegaan met de opkomende mogelijkheden van deze technologie. Dit komt duidelijk in het volgende citaat naar voren en dan vooral in verband met de communicatie via het internet.: *’Ja. Computer is een vrijetijdsbesteding geworden. Dat is een van de dingen die heel leuk zijn. De communicatie. Ik heb dus ook op de computer Skype, met beeld en geluid. Mijn ene zoon woont in Groningen en de ander in Nijmegen en als je daar mee wilt praten, met beeld en geluid, dan is Skype verdraaid leuk hoor!’*(man 76 jaar)

Tabel 15

Verskil tussen de computer tegenwoordig en de computer vroeger(N=30)

Factor	%
<u>Meer mogelijkheden</u>	60
-Op het gebied van informatievergarig	40
-Op het gebied van communicatie	27
-Vanwege de veel grotere snelheid	30
<u>Onmisbaarheid</u>	50
- Tegenwoordig veel ermee gedaan	43
- Tegenwoordig vanzelfsprekend qua bezit	20

Ook zijn de ‘oude computers’ in vergelijking met de computers van tegenwoordig door de meesten als ‘gebruiksonvriendelijk’ benoemd. Je moest er veel tijd aan besteden als je er wat mee wou bereiken’, is dan tevens daarbij uit de antwoorden op te maken . *We hadden eerst een hele oude computer, van mijn dochter, dat ging zo langzaam, dat je nog verder van huis bent dan erbij.*(man 70 jaar)

Zoals er verder in tabel 15 te zien valt was er in de vergelijking met de computer nu en vroeger een tweede belangrijke factor gevonden, namelijk: ‘Onmisbaarheid’ van de computer tegenwoordig. Deze factor kwam op basis van 50% van de deelnemers uit hun antwoorden naar voren als een groot verschil tussen de computer nu en de computer vroeger. Het wordt in de meeste van deze gevallen(43%) benadrukt in de zin van: ‘dat er tegenwoordig veel meer met de computer wordt gedaan, dan vroeger het geval was’. ‘En als je er geen gebruik van maakt blijf je achter,’ is dan bij de meesten hier de instelling, zoals in het volgende fragment naar voren komt: *’Nee, want als je geen computer hebt, dan blijf je ook achter, want je doet er van alles mee tegenwoordig.*(vrouw 68)’ Ook blijkt hier net als bij de ‘meer mogelijkheden ‘factor daarbij het internet de grootste rol in te spelen.

Tot slot vinden sommige respondenten(20%) het vanzelfsprekend om tegenwoordig een computer te hebben in tegenstelling tot vroeger. *‘Ik denk dat je nu de computer een heel gewoon ding vind, en dat vond je vroeger toch eigenlijk niet. Het hoort er nu gewoon bij. Je zou het gek vinden als iemand geen computer heeft of er niet overweg mee zou kunnen. Toen was het echt zoiets dat er maar heel weinig mensen waren die er iets mee deden. Huisvrouwen al helemaal niet.’*vrouw(72)

3.3.2 De mobiele telefoon

Voor alle respondenten die aangaven gebruik te maken van een mobiele telefoon(87%) is het grootste voordeel de bereikbaarheid ermee, waarbij voor de meeste daarvan ‘het veiligheidsgevoel de belangrijkste rol speelt : *‘Dat die mobiel is hehe. Dus dat je hem overal mee kan nemen, en dat je overal bereikbaar bent. En vooral als het dan nodig is. Eeh dat is dan het grootste voordeel vergeleken met eeh 50 jaar geleden.’* (vrouw 68)

Zoals er verder in tabel 16 te zien is heeft een kleine 20% naast de bereikbaarheid, tevens nog andere secundaire voordelen van de mobiele telefoon kunnen benoemen. Zo gaven drie respondenten de ‘veelzijdigheid’ van de mobiele telefoon als een voordeel aan, of dat je het ‘voor verschillende zaken kan gebruiken’. Met bijvoorbeeld naast het bellen de mogelijkheid van ook berichten kunnen verzenden, maar ook dat het gebruikt kan worden als een wekker, of bijvoorbeeld voor gadgets, zoals een kompas , muziek, weerberichten etc.

Verder gaf slechts één oudere man ‘‘Goedkoop bellen’’ via de mobiele telefoon als voordeel aan. Eén andere man gaf het voordeel van ‘‘Anoniem zijn’’ en slechts één oudere vrouw vond de mogelijkheid van ‘‘Handsfree bellen’’ in de auto een groot voordeel.

Tabel 16

Voordelen van de mobiele telefoon in tegenstelling tot de vaste telefoon(N=26)

Voordelen	Aantal	%
Bereikbaarheid	26	87
Veiligheidsgevoel	20	67
Algemeen	6	20
Veelzijdigheid	3	10
Goedkoop bellen	1	3
Anonimiteit	1	3
Handsfree bellen	1	3

Daarnaast hebben meer dan de helft(57%) van de respondenten tevens nadelen van de mobiele telefoon kunnen benoemen. De variatie van antwoorden is te verdelen in drie categorieën: 1)Geen privacy/Storend, 2) Duur en 3) Onhandig.

Zoals in tabel 17 te zien valt, bleken alle respondenten die over nadelen spraken, binnen de eerste categorie te vallen. Daarbij wordt aangegeven dat het gebruik van de mobiele telefoon voor ‘‘minder privacy’’ in hun leven heeft gezorgd en het tevens als ‘‘storend’’ wordt bevonden. Hierbij gaf 27% aan dat er veel onnodig mee wordt gebeld en ge-sms’t: ‘‘... dat men er overal door gestoord wordt..als men aan het eten is of wat dan ook. Voor elke kleinigheid hoef ik niet te bellen hoor.’’(vrouw 69 jaar) Hiernaast geeft 23% aan een stukje vrijheid kwijt te zijn sinds het gebruik van de mobiele telefoon: ‘‘Een nadeel is dat ze je overal kunnen bereiken. Daarom geef ik het liefst zo weinig mogelijk mijn mobiele telefoonnummer’’(man 70 jaar)

Verder gaf 13% het massale gebruik van de mobiele telefoon ‘‘door omstanders in openbare plekken’’tevens als storend aan, zoals bijvoorbeeld met het openbaar vervoer. Dit komt in het volgende fragment duidelijk naar voren: *Ik weet het niet. Misschien ben ik ouderwets, maar dat werkt op mijn zenuwen: want in de tram bellen ze, in de trein bellen ze, in de vliegtuig*

telefoneren zelfs mensen (...) Dat is toch onzin!”(vrouw 73 jaar). Daarnaast is er in tabel 17 te zien dat 10% het bellen met een mobiele telefoon in tegenstelling tot het bellen met een vaste telefoon duur vindt: “*Ja een groot verschil. Maar het was veel minder duur he, je hield de kosten wel in de hand. Dat is het grote verschil ook. Er wordt vooral, met een abonnement, dat is hartstikke duur*”(vrouw 65 jaar)

Tot slot vonden slechts twee respondenten de mobiele telefoon onhandig qua gebruik, zoals met te kleine toetsen en veel verschillende functies erop. Zoals uit het volgende fragment blijkt: “*Ja een nadeel is totdat ik het nummer eerst heb ingetypt, dat duurt heel lang. Voor ons oude mensen zouden ze een mobieltje moet maken dat handiger is duidelijk en met grote toetsen.*” (vrouw 78 jaar)

Tabel 17

Nadelen van de mobiele telefoon in tegenstelling tot de vaste telefoon(N=17)

<u>Categorie</u>	Aantal	%
Geen privacy/Storend	17	57
- Veel onnodig gebel→geen rust	8	27
- Geen privacy→stukje vrijheid kwijt	7	23
- Storend in openbare (vervoer) plekken	4	13
Duur (met bellen)	3	10
Onhandig(qua gebruik)	2	7

3.4 Toekomstperspectief over Computer-en Communicatietechnologie

De laatste deelvraag heeft zich tot het toekomstperspectief van de respondenten gericht. Daarbij werd gekeken in hoeverre de ouderen op de hoogte zijn van de mogelijkheden rondom de computer- en mobiele technologie en of ze voornemens of verwachtingen voor de toekomst daarmee hebben.

Zoals in tabel 18 te zien valt gaf een groot aantal respondenten (43%) ‘weinig of niet’ op de hoogte te zijn van de mogelijkheden met computer-en communicatietechnologie tegenwoordig. Daarnaast beoordeelde ook een groot aantal respondenten (40%) hun kennis als ‘voor zich zelf voldoende’. Dat houdt in dat hij of zij voldoende op de hoogte is van de mogelijkheden die voor hem of haar belangrijk of waardevol kunnen zijn: ‘*Bent u voor uw*

gevoel voldoende op de hoogte van wat er allemaal met deze moderne computer- en communicatiemiddelen kan? ‘‘Voor mijn omstandigheden zeker. Ik zou nou niet meer willen. Maar er zit natuurlijk geen stilstand in de techniek. Er zal nog wel veel meer komen. Ik hou me zoveel mogelijk op de hoogte door veel te lezen en op internet te kijken’’(vrouw 70 jaar)

Slechts een klein deel van de respondenten vindt zichzelf ‘‘redelijk goed’’ op de hoogte van de mogelijkheden van ICT, waarbij tevens wordt bevonden dat het nog beter kan:’’ *Eeh het is zo complex en het kan zo veel. Dus ik denk dat ik nog lang niet alles van weet. Maar ik ben toch wel redelijk, voor mijn leeftijd dan, nog redelijk op de hoogte. Maar er zijn zoveel toepassingen dus. Er kan nog veel meer.*’’ (vrouw 68 jaar)

Tabel 18

In hoeverre zijn de ouderen op de hoogte van de mogelijkheden met ICT tegenwoordig (N=30)

Categorie	Aantal	%
Weinig of niet	13	43
Voor zichzelf voldoende	12	40
Redelijk goed	5	17

Met de voornemens en verwachtingen voor de toekomst werd er in het interview specifiek gevraagd of de ouderen zich meer zouden willen verdiepen in de computer, internet of mobiele telefoon technologie. Zoals in tabel 19 te zien valt, gaf een groot deel van de respondenten aan dat niet te willen. De reden voor 27% daarbij was, dat ze tevreden zijn over hoe het nu is en ook geven ze daarbij aan, er goed uit te komen met de kennis van nu. ‘‘ *Nee ik vind het wel goed zo. Ik kan het bedienen, ik heb een goeie buurman, die heeft er verstand van dus eeh nee gewoon zoals t nu is een beetje.* ‘(man 72 jaar). Daarnaast gaf 20% als reden er geen belangstelling voor te hebben of het van geen nut voor zichzelf ervaren. *Zou u zich er verder in willen verdiepen? Nee, dat is niet beslist nodig. . Vooral nu ben ik op die leeftijd waar ik dat gemakkelijk kan bekennen en weet waar mijn grenzen zijn. Ik bedoel we hebben daadwerkelijk weinig opleiding gehad maar we zijn tot nu toe zo heel goed overweg gekomen en met de dingen die we nodig hebben, daar komen we echt goed mee overweg. Meer heeft men toch eigenlijk niet nodig.*’’(vrouw 76 jaar)

Zoals verder in de tabel 19 te zien valt, gaf tevens een grote groep respondenten(43%) op deze vraag zich ‘gaandeweg’ te willen verdiepen in deze technologie. Daarvan gaven de

meesten dit aan in de zin van; er momenteel niet zo veel behoefte aan te hebben en tevreden te zijn met kennis en kunde van nu. Daarnaast staan ze wel open voor wat er komen gaat, in het geval het belangrijk, nodig of interessant mocht blijken. : *Alleen als ik het nodig heb. Ik weet lang niet alles van een computer, ik kom er altijd wel uit. Maar als ik iets wil, of wil weten dan kom ik er ook wel weer uit.* (vrouw 73 jaar)

De rest vond dat het verdiepen in deze technologie automatisch gaat. *“Dat zie ik wel weer als het zo ver is. Twintig jaar geleden toen wisten wij ook niet wat de computer allemaal zou brengen, dat komt vanzelf wel. Dat merk je wel.”* (man 70 jaar)

Verder is er ook in de tabel te zien dat er een klein aantal respondenten zich duidelijk wel meer wil verdiepen in de computer-en communicatietechnologie. Daarbij was er voornamelijk sprake van interesse in de ontwikkelingen met deze technologie, de handigheid en de mogelijkheden die het met zich mee kan brengen voor hun leven: *‘Ja als ik denk dat als het nodig is ga ik me er wel verder in verdiepen, van is dit nuttig voor mij of niet. Want de ontwikkelingen gaan door, en het zal nog steeds spannender worden. en dat het nog sneller gaat, meer mogelijkheden. Ik verwacht dus dat in de toekomst er nog meer toepassingen gaan komen. En dat het nog, misschien nog eeh., nuttige zaken kan opleveren* (vrouw 68)

Tabel 19

Zich wel of niet willen verdiepen in deze technologie (N=30)

<u>Categorie</u>	%
<u>Niet</u>	<u>47</u>
Tevreden met kennis van nu	27
Geen interesse/onnodig	20
<u>Gaandeweg</u>	<u>43</u>
Momenteel voldoende, maar misschien later	33
Dat gaat automatisch	10
Wel(Interesse)	10

Verder over de voornemens en verwachtingen gesproken, richtte de vraag zich daarbij ook op het ‘daadwerkelijke’ meer of anders gebruik maken van ICT dan op dit moment het geval is. De antwoorden hierop konden in vier categorieën worden verdeeld . Zoals in tabel 20 te zien valt gaf 37% aan er niet meer of anders gebruik te willen maken van de computer, het internet of een mobiele telefoon. Dit omdat ze tevreden zijn over wat ze er nu mee kunnen, waarbij

tevens de mogelijkheden waar op dit moment gebruik van wordt gemaakt voldoende worden beschouwd: *Nee. Ik vind dat ik naar mijn idee genoeg wat ik gebruiken kan.* (vrouw 70 jaar). Hiernaast geeft 33% aan op het moment geen behoefte te hebben aan meer, maar sluit daarbij niet uit dat het in de toekomst anders kan zijn. De meesten hier geven tevens aan de ontwikkelingen ervan af te wachten, waarbij ze er meer of anders gebruik van zouden willen maken in het geval dat nuttig zou blijken. *'Ja als men misschien enigszins onbeweeglijk wordt. Dan zou dat misschien iets zijn maar op dit moment ben ik tevreden met wat ik ermee kan.'* (vrouw 75 jaar)

Tabel 20

Meer of anders gebruik maken van ICT (N=30)

Categorie	%
Niet/gewoon zoals het nu is	37
Misschien/wacht het af	33
Niet/helemaal geen interesse/onnodig	23
Waarschijnlijk wel	6

Zoals er ook verder in de tabel 20 is te zien, gaf 23% van de respondenten aan dat net als op dit moment, ze ook ‘in de toekomst geen interesse ervoor’ zullen hebben er wat mee te doen, omdat ze het als onnodig zichzelf beschouwen. *‘Eigenlijk heb ik daar nu geen belangstelling meer voor. Men komt op leeftijd en er zijn veel dingen waar men geen belangstelling meer opbrengt omdat men ook weet dat het geen nut meer heeft’* (man 76)

Tot slot zijn er slechts twee respondenten die er waarschijnlijk wel meer of anders gebruik van zouden willen maken in de toekomst. Daarbij speelt de interesse ervoor en het leuk vinden een belangrijke rol. *‘Het voegt zich langzaam samen, ik moet gewoon een beetje praktisch leren gebruiken wat ik kan gebruiken en ik moet nog een heleboel bijleren. Ik vind het ontzettend leuk, maar je moet het ook allemaal net even kunnen inprenten. En je moet veel oefenen. Volgens mij werkt het geheugen nog goed genoeg, maar het zijn toch een heleboel niet voelbare dingen, het zijn handelingen die je even moet instampen. Dat je dat allemaal automatisch gaat doen.’* (vrouw 68 jaar)

4. Conclusie en Discussie

In deze paragraaf volgt ten eerste een korte conclusie van de resultaten. Daarna zullen de belangrijkste bevindingen in vergelijking met het voorgaand onderzoek worden gediscussieerd. Daarbij zal ten eerste worden ingegaan op de overeenkomsten. Vervolgens zal ook de toegevoegde waarde van dit onderzoek worden benadrukt. Daarna zullen de beperkingen van dit onderzoek worden besproken en tot slot worden er enkele aanbevelingen voor vervolgonderzoek gegeven.

4.1 Beantwoording van de onderzoeksvraag

Door middel van de analyse werd geprobeerd om de hoofdvraag van het onderzoek te beantwoorden, dat ging over welke invloed de opkomst van computer- en communicatietechnologie en de ontwikkelingen daarin de laatste 20-30 jaar in de beleving van ouderen op hun leven hebben gehad. Door middel van vier deelvragen werd er ingezoomd op de ervaringen en belevingen van deze ouderen, die een belangrijke rol spelen als het gaat om de integratie van de computer, internet en de mobiele telefoon in hun leven door de jaren heen.

Als antwoord op deelvraag 1 kwam naar voren dat de meeste ouderen de opkomst van de computer, slechts als deels positief of zelfs negatief hebben ervaren. Dat lag voornamelijk aan de gebruiksonvriendelijkheid van de computers in de jaren '80. De plicht en noodzaak om via het werk in het verleden mee om te kunnen gaan, was voor de meesten de enige reden om er gebruik van te maken. Bovendien beleefden velen het als een puur zakelijk middel, waarbij het geen onderdeel van hun privéleven uitmaakte. Echter heeft de meerderheid de opkomst van het internet wel als positief ervaren, waarbij sommigen het zelfs als een inspirerend nieuw innovatiemedium hadden beleefd. Tevens blijkt sindsdien ook de voortgang van de mogelijkheden met de computer, door de meerderheid als een verrijking voor hun leven te zijn ervaren. De opkomst van de mobiele telefoon daarentegen, werd door de meeste ouderen als een overbodige ontwikkeling ervaren. Daarbij sprak slechts een kleine groep over een verrijkende opkomst.

Als antwoord op deelvraag 2 bleek verder dat het nut, de belangrijkheid, het gemak, handigheid, plezier plus de noodzaak van het hebben van een pc tegenwoordig, belangrijkste factoren zijn voor ouderen om er gebruik van te gaan maken. Tevens waren het 'bij willen blijven met de ontwikkelingen' en 'nieuwsgierig zijn naar de mogelijkheden' voor sommige

ouderen belangrijke redenen om zich er in te gaan verdiepen. Daarnaast bleek de rol van de familie in het proces van bekendmaking met de computer en internet niet onbelangrijk te zijn. Echter blijkt voor de ouderen die de computer niet gebruiken hun desinteresse, waarbij de computer als onnodig voor hun leven wordt ervaren, de grootste oorzaak van niet-gebruik.

Wat de mobiele telefoon betreft, is het ermee gepaarde toename van een veiligheidsgevoel voor vrijwel alle ouderen de belangrijkste reden om er gebruik van te maken. Slechts enkelen in dit onderzoek maken er geen gebruik van, omdat ze het voor henzelf overbodig vinden.

Als antwoord op deelvraag drie kwam naar voren dat veel ouderen de handige en makkelijke manier van communicatie via het internet plus zich makkelijk en snel over allerlei zaken kunnen informeren, als een groot voordeel ervaren. Ook zijn sommige ouderen simpelweg enthousiast over de verschillende soorten mogelijkheden die het internet hun biedt oftewel het veelzijdige karakter ervan. Daarnaast blijkt het ermee te beleven plezier met het internet voor een groot aantal in dit onderzoek geen onbelangrijke motiverende factor voor het gebruik te zijn.

Het internetgebruik brengt echter volgens zowel degenen die het wel, als degenen die het niet of nauwelijks gebruiken, verschillende nadelen met zich mee. Deze worden voornamelijk genoemd worden in de zin van: de onpersoonlijkheid van communicatie tussen mensen, inbreuk op de privacy, de ermee gepaarde risico's en de ongezonde aspecten ervan.

Wat de mobiele telefoon betreft, wordt de constante bereikbaarheid die een toegenomen gevoel van veiligheid meebrengt, door vrijwel alle ouderen in dit onderzoek als het enige 'echte' voordeel van een mobiele telefoon ervaren. De nadelen ervan worden voornamelijk genoemd in de zin van; er minder privacy door ervaren en zich storen aan het overmatige belverkeer.

Tot slot kwam als antwoord op deelvraag 4 naar voren dat de meeste ouderen naar hun idee nog onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden met computer-en communicatietechnologie. Ondanks dit feit geeft de meerderheid toch aan tevreden te zijn met hun kennis erover, omdat ze zowel de computer als de mobiele telefoon alleen gebruiken voor zaken waar ze geïnteresseerd in zijn, oftewel voornamelijk doelgericht. Daardoor blijkt er weinig behoefte te zijn om deze kennis in de toekomst uit te breiden. Daarentegen sluiten wat dit laatste betreft sommigen niet uit dat het in de toekomst anders kan zijn, in het geval het nodig, nuttig of interessant mocht blijken. Slechts enkelen blijken een duidelijke wil te

vertonen om zich in de toekomst meer in te gaan verdiepen, waarbij de interesse ervoor en het ermee te beleven plezier grotendeels de redenen van zijn.

4.2 Vergelijking met bestaand onderzoek

In de inleiding van dit artikel zijn er verschillende resultaten van een aantal voorgaande onderzoeken op het gebied van ouderen en ICT besproken. Deze resultaten worden hier vergeleken met de bevindingen uit dit onderzoek, waarbij wordt ingezoomd op zowel de overeenkomsten als ook de toegevoegde waarde van dit onderzoek.

4.2.1 Overeenkomsten

De bevindingen in dit onderzoek komen grotendeels overeen met bestaand onderzoek.

Het e-mailen met familie en informatie zoeken via het internet werden met verschillende onderzoeken aangehaald als belangrijke redenen voor ouderen om van het internet gebruik te maken (Klumper, 2000; Ingen 2007; Duimel 2007). Het zelfde feit bleek tevens in dit onderzoek naar voren te komen.

Verder gaf het onderzoek van Duimel(2007) aan dat het hebben van kennis en vaardigheden met de computer belangrijk is voor de motivatie bij ouderen. Ook in dit onderzoek bleek dat ouderen die regelmatig gebruik maken van een computer, in het verleden kennis en vaardigheden ermee hebben opgedaan. Daarnaast werd tevens de nodige ervaring met het gebruik van de computer belangrijk voor de motivatie geacht in het onderzoek van Ingen(2007). De nodige ervaring als een bevorderende factor voor de motivatie blijkt tevens in dit onderzoek belangrijke rol te spelen. De resultaten lieten namelijk zien dat de meeste ouderen die al langere tijd bekend zijn met een computer, er tegenwoordig ook gebruik van maken.

Verder toont het voorgaand onderzoek aan dat 'bijblijven' in de ontwikkelingen en meegaan met de tijd, voor sommige ouderen belangrijke reden is om van de computer en het internet gebruik te gaan maken (Klumper, 2000; Ingen 2007). Dit onderzoek laat dezelfde bevindingen zien, waarbij het 'bij willen blijven' met de ontwikkelingen en meegaan met de tijd bij sommige ouderen zelfs een van de belangrijkste factoren in de acceptatie van computer en internet vormt. Daarnaast bleek uit verschillend voorgaand onderzoek dat het vooral hun kinderen zijn, die de ongeïnteresseerde ouderen hebben aangezet om gebruik te

maken van internet (Klumper 2000; Duimel 2007). Ook liet dit onderzoek duidelijk zien dat bij veel onwillige ouderen hun kinderen hier het initiatief te hebben genomen.

Bovendien is uit ander onderzoek naar voren gekomen dat het internet voor een betere invulling van vrije tijd en hobby's bij veel ouderen kan zorgen (de Haan, 2004). Hetzelfde kan ook met dit onderzoek worden geconstateerd, doordat verschillende mogelijkheden van internet door veel ouderen zijn beschreven in de zin van een waardevolle plus leuke manier van tijdverdrijf.

Behalve de bevorderende factoren, wijst verschillend bestaand onderzoek tevens op de belangrijke belemmerende factoren voor de acceptatie van ICT door ouderen. Veel ouderen blijken er geen meerwaarde in te zien, of vinden het voor zichzelf onnodig (de Haan 2004; Duimel, 2007; Ingen 2007). Ook in dit onderzoek laat hetzelfde feit zich zien, waarbij voor de meeste niet-gebruikers 'onnodigheid' de belangrijkste factor voor het gebrek aan interesse vormt. Daarnaast zijn er tevens duidelijke overeenkomsten waar gesproken werd over redenen van meer principiële aard, zoals voornamelijk de onpersoonlijkheid van communicatie, of gevoelens van inbreuk op privacy via het internet. Verder ondersteunt dit onderzoek de resultaten uit het voorgaand onderzoek waar de belemmerende factoren worden genoemd in zin van: het 'ongezond vinden om veel achter een pc te zitten', 'het internet verslavend vinden', de 'angst wegens de risico's van het internet' en 'zichzelf te oud vinden' voor het gebruik maken van een computer. Daarnaast zijn ook 'het gebrek aan kennis en vaardigheden, 'niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden' of een 'algemeen negatieve houding' tegenover computers en internet hebben, zowel met verschillend voorgaand onderzoek als in dit onderzoek belangrijke belemmerende factoren gebleken.

Tot slot bouwen de bevindingen in dit onderzoek ook voort op het UTAUT model (Venkatesch 2000). Daar wordt vanuit gegaan dat de intentie voor het gebruik maken van een computer voornamelijk afhangt van het verwachte 'gebruiksgemak', de 'prestatie', de 'sociale invloed op het gebruik' en de 'ondersteunende condities'. Ook met dit onderzoek kan er worden bevestigd dat de 'prestatie' belangrijk wordt geacht, zoals ermee gepaarde handigheid en gemak en de vele mogelijkheden met de computer tegenwoordig. Daarnaast blijkt ook de factor 'sociale invloed' overeen te komen, omdat de stimulatie door familieleden en vrienden bij ouderen een belangrijke rol speelt in de acceptatie van een pc. Tevens komt de factor van 'ondersteunende condities' overeen, waarbij het volgen van computercursussen en hulp van familie allebei belangrijk voor de acceptatie zijn gebleken.

4.2.2 Aanvullende bevindingen

Behalve de bovengenoemde overeenkomsten, kunnen door middel van dit onderzoek tevens een paar aanvullende bevindingen worden geconstateerd, die met het voorgaand onderzoek nog grotendeels onbelicht zijn gebleven.

Op basis van de resultaten is duidelijk geworden dat behalve het ‘nut’ tevens het ‘belang’ een doorslaggevende factor voor de meeste ouderen is om gebruik te gaan maken van een computer. Dat houdt grotendeels in dat de ouderen bewust zijn van het feit dat veel dingen tegenwoordig via de computer gaan en ze een duidelijk het besef hebben van de onmisbaarheid van de computer in het dagelijkse leven. Daarnaast kwam tevens de ‘noodzaak’ als een belangrijke bevorderende factor naar voren. Het houdt in dat ouderen de computer tegenwoordig als een noodzakelijk goed zien, waarbij ze zichzelf op verschillende gebieden in hun leven in problemen zien raken in het geval ze er geen gebruik van zouden maken. Zoals, bijvoorbeeld met zaken als financiën, gezondheid of hun sociale leven.

Daarnaast blijkt ook uit dit onderzoek de factor ‘Bij willen blijven’, behalve met simpelweg de wil hebben om met anderen er over mee te kunnen praten (Klumper, 2000) ook voor een belangrijk deel samen te hangen met ‘angst’ om achter te blijven in de maatschappelijke ontwikkelingen.

Overigens laten de resultaten zien dat ‘Nieuwsgierigheid’ ook een belangrijke motiverende factor voor sommige ouderen vormt, doordat ze er veel over gehoord hebben van anderen en daardoor benieuwd oftewel geïnteresseerd raken in de mogelijkheden ervan.

Verder heeft kwam ook uit dit onderzoek naar voren dat de bereikbaarheid met de mobiele telefoon, bij de meeste ouderen een dubbele rol speelt. Aan de ene kant heeft het een positieve invloed op het veiligheidsgevoel, maar aan de andere kant een negatieve invloed op het privacygevoel, waarnaast tevens een overmaat aan belverkeer door de ouderen als een last wordt ervaren. Echter blijkt gekeken naar het grote aantal ouderen in dit onderzoek die een mobiele telefoon gebruiken, de factor veiligheid zwaarder te wegen.

Bovendien laten de resultaten ook zien dat bij niet-gebruikers van een computer, de belemmerende factor ‘Onnodigheid’ voor een groot deel samenhangt met het feit dat de familie alle computergelateerde activiteiten overneemt, waardoor de ouderen zich niet genoodzaakt zien om zichzelf erin te verdiepen.

Doordat er in deze studie tenslotte ook op het toekomstperspectief van ouderen werd gericht, is naar voren gekomen dat deze generatie over het algemeen tevreden is met haar kennis en kunde over de computer- en communicatietechnologie en daarbij geen drang ervaart om zich

in de toekomst veel meer in te gaan verdiepen. Wat zou kunnen liggen aan het feit dat ze zich voornamelijk focussen om bepaalde aspecten van de computer, zoals e-mails of dingen zoeken, waarvan ze hun kennis op dat gebied voor zichzelf voldoende ervaren.

Tot slot kan dit onderzoek tevens een aanvulling zijn op de UTAUT (Venkatesh 2000). Daar wordt er vanuit gegaan dat de acceptatie van computers voornamelijk afhangt van de verwachting ten aanzien van 'gebruiksgemak' en het verwachte 'nut' als de twee hoofdfactoren. Dit onderzoek liet echter zien dat factoren als; 'belangrijkheid' 'noodzaak', 'veelzijdigheid' 'blijven' en 'nieuwsgierigheid' ook belangrijke rol bij de acceptatie van computers en internet kunnen spelen.

4.3 Toegevoegde waarde

Zoals in de vorige paragraaf werd aangeduid, blijkt deze studie behalve ondersteuning ook dingen te hebben toegevoegd aan bestaand onderzoek en theorie. Zo zijn er belangrijke bevorderende factoren voor de acceptatie gevonden, die met het voorgaand onderzoek niet of nauwelijks als vooraanstaand waren genoemd. Ook is als het om de belemmerende factoren gaat, behalve voortbouw er tevens sprake van een paar belangrijke subfactoren als toevoeging op het voorgaand onderzoek.

Deze nieuwe bevindingen zijn grotendeels verklaarbaar vanuit de invalshoek van de narratieve onderzoeksmethode, waarbij niet de eigenschappen van een technologisch product, maar de oudere en diens levensverhaal centraal staan. In voorgaand onderzoek is daar minder aandacht aan besteed, waardoor de ouderen minder vrij waren in het vertellen van hun verhaal. Door zich in dit onderzoek daar wel op te richten, konden er belangrijke onderliggende emoties en opvattingen van deze doelgroep in relatie tot computer- en communicatietechnologie aan het licht worden gebracht. Daardoor is er een beter beeld ontstaan over waar de meeste ouderen waarde aan hechten in de omgang met computer, internet en de mobiele telefoon. Zo is een belangrijke gevolgtrekking dat in het geval deze technologie positief kan bijdragen aan zaken zoals; het sociale leven, veiligheid, privacy, onafhankelijkheid, gezondheid, vrijheidsgevoel, maar ook plezier, het als waardevol zal worden geacht en een grote kans op acceptatie zal hebben. Daartegenover zal de technologie die op deze zaken een negatieve invloed uitoefent, door de meeste ouderen niet op prijs worden gesteld.

Bovendien heeft dit onderzoek door zich op de levensloop van deze generatie te richten, laten zien dat de interesse voor computers bij de meeste ouderen door de jaren heen is gegroeid. Deze bevinding is in tegenstelling met theorieën waarbij vanuit wordt gegaan dat naarmate mensen ouder worden, ze minder interesse krijgen voor nieuwe technologische producten (Czaja et al., 2006). Dit zou verschillende verklaringen kunnen hebben. Een daarvan zou kunnen zijn dat, de computertechnologie de laatste jaren een veel grotere rol is gaan spelen op bepaalde levensaspecten, die naarmate de leeftijd stijgt steeds belangrijker worden en waar het dagelijks kunnen en willen omgaan met computer- en communicatietechnologie tegenwoordig, zowel ondersteunende als toegevoegde waarde voor kan hebben. Zoals met name, op het gebied van gezondheid, zorg, relaties, zinvolle tijdsbesteding, erkenning etcetra. Daarnaast zou de verklaring ook simpelweg kunnen zijn dat de revolutionere opkomst van het internet en de nieuwe mogelijkheden ermee sindsdien bij veel ouderen het beeld over computer - en communicatietechnologie in vergelijking met de tijd ervoor in het positief daglicht heeft gebracht. Waardoor dus de interesse voor het gebruik plotseling toenam.

Verder heeft dit onderzoek laten zien dat er ook ouderen zijn die er simpelweg weinig heil in zien om af te wijken van ouderwetste manieren van communicatie of informatievergaring. Ze vinden het niet bij hun leven passen, of voelen zich er te oud voor. De verklaring voor de bij deze ouderen afzijdige instelling, zou behalve het vasthouden aan traditionele wegen ook gezocht kunnen worden in hetgeen dat ze onvoldoende bewust zijn van de verschillende mogelijkheden met de computer of er weinig sprake is van stimulatie ten opzichte van het gebruik vanuit de directe sociale omgeving, zoals familie en vrienden.

Tot slot moet er niet vergeten worden dat het in dit onderzoek ging om een groep ouderen in de leeftijdscategorie van 65-80 jaar oud. Voorgaand onderzoek heeft zich veelal op een bredere doelgroep gericht, waarbij er geen sprake was van een specifieke generatie. Daarnaast moeten ook andere achtergrondkenmerken van deze doelgroep niet worden vergeten. Het gaat hier om een gevarieerde groep ouderen, waarbij er duidelijke verschillen zijn in de leeftijdsverspreiding, geslacht, woonsituatie, gezondheidstoestand, financiële situatie, wat dus inhoudelijk gezien een representatieve groep vormt voor de ouderen van de stille generatie in het algemeen.

4.4 Beperkingen van het onderzoek

Bij dit onderzoek kunnen tevens een aantal kanttekeningen worden geplaatst. Ten eerste in er sprake van een vrij kleine steekproef die niet representatief genoeg is voor de hele bevolking.

Daarentegen maakt het wel inhoudelijke generalisatie mogelijk, omdat het gaat om een goede afspiegeling van de variëteit van de groep ouderen uit de stille generatie, waarbij de inzichten uit dit onderzoek toegepast kunnen worden op soortgelijke situaties.

Verder is er in dit onderzoek geen gebruik gemaakt van inter-beoordelaar overeenstemming t.a.v. de codering en analyse van antwoorden, wat ten koste gaat van de betrouwbaarheid van de resultaten. Zo kunnen de conclusies van de gegevens anders uitvallen als een andere onderzoeker ze interpreteert. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen werd er zorgvuldig omgegaan met de interpretatie van het codeschema, waarbij de analyse van gegevens op een zo secuur en overzichtelijk mogelijke manier plaats vond en het eigen subjectieve oordeel grotendeels gecontroleerd werd. Zo is er tevens bij de zoektocht naar de belangrijke factoren gebruik gemaakt van objectieve manieren, zoals het tellen van de respondenten die hetzelfde hebben gezegd en aan de hand daarvan percentages uitrekenen om daarmee vervolgens de gegevens op een meer kwantitatieve niveau te kunnen interpreteren.

Verder valt ook te zeggen dat door middel van een semigestructureerd interview, de deelnemers min of meer door de interviewer zijn geleid in hun beantwoording van vragen. Daardoor kan de respondent beïnvloed en beperkt worden in het vertellen van zijn verhaal. Echter geven de vaste vragen de interviewer een duidelijke leidraad, waardoor er minder kans is op fouten.

Ook komt de vraag op in hoeverre retrospectieve levensverhalen van ouderen betrouwbaar zijn. Daarentegen worden levensverhalen echter vanuit het tegenwoordig perspectief van individuen gereconstrueerd. Dat betekent dat levensverhalen een soort actuele interpretatie zijn, en niet simpelweg herinneringen over een situatie, die volgens conventionele aanname van onderzoeksvaliditeit een vertekend beeld over de werkelijkheid zouden kunnen bevatten. (Polkinghorne, 2007)

Een andere beperking is dat de vijf interviewers in dit onderzoek niet getraind waren, waardoor er een grotere kans bestaat op beïnvloeding van de respondenten, maar door middel van een semigestructureerde interviewopzet is dit laatste grotendeels gewaarborgd.

Tenslotte is het ook mogelijk dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven. Daarom werd er in dit onderzoek van tevoren heel duidelijk aan de respondenten uitgelegd dat het om hun individuele belevingen en meningen gaat en niet de technische kennis, waarbij er werd benadrukt dat er geen goede of foute antwoorden zijn.

4.5. Aanbevelingen

Op grond van de zojuist besproken beperkingen kan er aanleiding zijn voor vervolgonderzoek.

Ten eerste zou er voor een betere betrouwbaarheid van de resultaten, met nader onderzoek gebruik gemaakt kunnen worden van een inter-beoordelaarovereenstemming. Daarnaast zou er ook aanvullend kwantitatief onderzoek door middel van vragenlijsten met een grotere groep respondenten kunnen plaatsvinden waarmee de gevonden factoren in dit onderzoek beter gevalideerd mee kunnen worden.

Verder zou het ook interessant kunnen zijn om hetzelfde onderzoek uit te voeren waarbij er naar de verschillen in achtergrondkenmerken wordt gekeken, zoals het geslacht, de leeftijd en persoonlijkheid. Daarbij zou er ook bij niet-gebruikers van computer-en communicatietechnologie zich meer in kunnen worden verdiept in hun persoonlijke kenmerken of socio-economische status, om te kijken in hoeverre deze kenmerken als belemmerende factoren voor de acceptatie kunnen worden aangestipt.

Aangezien er uit voorgaand onderzoek duidelijk naar voren kwam dat ouderen in de leeftijdscategorie 55-65 aanzienlijk meer gebruik maken van ICT producten dan de ouderen boven 65jaar(Haan en de Klerk, 2001) zou het ook interessant kunnen zijn om te kijken of er bij deze jongere ouderen met de zelfde methoden van onderzoek andere conclusies getrokken kunnen worden, waarmee het verschil in acceptatie van deze technologie tussen verschillende groepen ouderen nog beter verklaard kan worden.

Dit onderzoek werd beperkt tot de personal computer, internet en de mobiele telefoon als representatieve computer-en communicatie technologieën. Ook kan de vraag gaan naar de beoordeling en acceptatie bij ouderen van meer recente en moderne ICT producten zoals, smartphone's, e-books en tablets.

Tot slot kunnen de resultaten in dit onderzoek een aanleiding zijn om rekening te houden met de ontwikkeling van computer- en communicatie technologie die bij deze doelgroep beter aansluit.

Referenties

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.

Atkinson, R. (1998), *The Life Story Interview*, Sage, CA.

Becker H.A. (1992). *Generaties en hun kansen*. Amsterdam: Meulenhoff,.

Bruner, J. (2004). Life as narrative. *Social Research*, 71(3), 691–710

CBS (2011), *ICT en economie*, CBS, Den Haag/ Heerlen. www.cbs.nl

Czaja, Sara J.; Charness, Neil; Fisk, Arthur D.; (2006) Factors predicting the use of technology. *Psychology and Aging*, Vol 21(2), 333-352.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quart.* 13(3) 319–339.

Deursen A.J.A.M Van,. & Van Dijk, J.A.G.M. (2010). Measuring Internet Skills. *International Journal of Human Computer Interaction*, 26(10), 891-916.

Dijck, J. van (2002), *Televisie in het tijdperk van de digitale manipuleerbaarheid*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.

Dijk, L. van, J. de Haan en S. Rijken (2000). *Digitalisering van de leefwereld; een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid; eindrapport*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau

Dijk, J.A.G.M. van. (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. SQM, Den Haag

Doets, C., & Huisman, T. (1997). *Digitale vaardigheden, de stand van zaken in Nederland*. Hertogenbosch: Cinop.

Duimel, M. & Klumper, O. (2004) *Online en offline: keuzes van ouderen in woonzorgcentra*. Academic Service, Den Haag.

Duimel, M. (2007) , *Verbinding maken. Senioren en ict*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Glaser, B.G., & Strauss, A.L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.

GSM Association(2005) - the worldwide association of GSM operators

Haan, J. de & Huysmans, F. (2002). *E-cultuur, een empirische verkenning*. SCP, Den Haag.

Haan, de J. , O. Klumper, J Steyaert. (2004) . *Surfende Senioren :Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Haan, de, J. ; Klumper, O.; Steyaert, J. (2004) *ICT voor ouderen* - Den Haag : Academic Service,

Harms, L. (2005). Mobiliteit. In: *De sociale staat van Nederland 2005*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Hermans, H. J. M. (1996) *Voicing the self: From information processing to dialogical interchange*. *Psychological Bulletin* 119:31–50.

Ingen, Van E. , de Haan J., Duimel M.,(2007), *Achterstand en afstand: Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven*. Den Haag : Sociaal en Cultureel Planbureau;

Jan A.G.M. van Dijk (2003). De 'digitale kloof' wordt dieper, Van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ICT, Den Haag: SQM/Amsterdam: Infodrome, 80 p.

Judt, T. 2008. Reappraisals: Reflections on the forgotten twentieth century. London: William Heinemann.

Klerk de, M. 2001. *Rapportage ouderen 2001*, Ict-gebruik. In:, p. 229-248. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau

Klumper, O. (2000) *Ouderen en @penstaartjes: een kwalitatief onderzoek naar internetgebruik onder ouderen in woonzorgcentra*. Utrecht: SeniorWeb

Knipscheer, K (2006). *De uitdaging van de tweede adolescentie*. Nijmegen: Macula bv

Kordelaar, K. van, & Westerhof, G. J. (2007). De stille generatie aan het woord. In E.Bohlmeijer, L. Mies, & G. J. Westerhof. (Eds.). *De betekenis van levensverhalen* (pp.219-228). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Lintsen, H.W. (1999). De geschiedenis der techniek als onderwerp van onderzoek. *Hollandse cirkel*, I(2), 6-10.

Lintsen, H.C.M.I (2003). *Techniek in Nederland in de twintigste eeuw deel 7: Balans van de twintigste eeuw*. Zutphen: Walburg Pers.

McAdams, D.P. (2008). Personal narratives and the life story. In John, O., Robins, R., & Pervin, L.(Eds.). *Handbook of personality: Theory and research* (3rd ed., pp. 241-261). New York: Guilford Press.

McAdams DP, Olson BD. (2010). Personality development: continuity and change. *Annu. Rev. Psychol.* 61: 517-42

Polkinghorne D.E (2007), Validity issues in narrative research *Qualitative Inquiry*, (13) pp. 471–486

Rijsselt R.T.J van en T.C.M. Weijers (1997) *Ouderen en de informatiesamenleving*. Een verkenning van opvattingen over aansluiting en uitsluiting. Werkdocument 60. Den Haag: Rathenau Instituut, 1997.

Statistics Netherlands (Centraal Bureau voor de Statistiek) (2003), *De digitale economie 2003*. www.cbs.nl

Steyaert, J. (2004). *Medicijnen tegen de 'zilveren digitale kloof'*. Academic Service, Den Haag.

Steyaert, J. & Haan, J. de. (2007). *Jaarboek ICT en samenleving 2007 : Gewoon digitaal* (p.129-148). Amsterdam: Boom

Strauss, A., J. Corbin, (1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. London: Sage Publications.

Vandebosch, H.van den, J.; Beullens, K.; Indesteege, G.; Eggermont, S.(2005) - *Ouderen en ICT: vier scenario's voor de toekomst* - In: Surfende senioren: kansen en bedreigingen van

Venkatesh, V, 2000, Determinants of Perceived Ease of Use:*Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model*, The Robert H. Smith School of Business, University of Maryland, Vol. 11, N. 4, p. 342-365

Veraart, F.C.A. (2008). Het computergebruik gestandaardiseerd (1985-1990). In Bogaard, Adrienne van den, Lintsen, Harry, Veraart, Frank & Wit, Onno de (Eds.), *De eeuw van de computer : de geschiedenis van de informatietechnologie in Nederland*, (pp. 190-207). Deventer: Kluwer.

Westerhof, G.J. (2010) "During my life so much has changed that it looks like a new world to

Bijlagen

Bijlage I

Informed consent

TOESTEMMINGSVERKLARING VOOR DEELNAME AAN HET WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK: VERHALEN OVER TECHNOLOGIE

Waar gaat het onderzoek over?

Het doel van dit onderzoek is het verzamelen van informatie over de beleving van technologische veranderingen tijdens het leven van ouderen. We zijn geïnteresseerd in hoe verschillende technologische veranderingen het leven van mensen veranderd en beïnvloed hebben.

Binnen het kader van dit onderzoek wil ik graag een interview bij u afnemen. Het gaat bij dit interview om u eigen levensverhaal in verband met technologische veranderingen en welke rol deze in uw leven hebben gespeeld en spelen. Daarom zal ik u straks een aantal vragen over verschillende technologische domeinen stellen. Het gaat hierbij om (1) huishoudelijke apparaten, (2) vervoermiddelen, (3) computer en communicatietechnologie, (4) zorg- en gezondheidsapparatuur en tot slot (5) uw algemene ervaringen met technologie. Het is de bedoeling dat u vertelt over uw eigen mening, gevoelens, ervaringen en belevingen met technologieën. Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat echt om uw eigen ervaringen en meningen.

Wat betekent dit voor u?

Het interview zal ongeveer anderhalf uur duren. Voor een latere analyse wordt dit interview opgenomen maar uw gegevens blijven anoniem. In de verslaglegging is het mogelijk dat wij voorbeelden uit dit interview gaan gebruiken om dingen uitteleggen of te verduidelijken, maar deze voorbeelden zullen niet aan uw gegevens gekoppeld worden. Alle informatie zal dus anoniem verwerkt worden.

Geeft u toestemming?

Ik ben naar tevredenheid over het onderzoek geïnformeerd. Ik heb de schriftelijke informatie over het onderzoek goed gelezen. Ik ben in de gelegenheid gesteld om vragen over het onderzoek te stellen. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Ik heb goed over deelname aan het onderzoek kunnen nadenken. Ik heb het recht mijn toestemming op ieder moment weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden behoeft op te geven. Ik heb het

recht om altijd verdere vragen over het onderzoek of het interview te stellen. Ik stem ermee in dat het interview wordt opgenomen en dat geanonimiseerde voorbeelden uit het interview gebruikt worden in de verslaglegging.

Ik stem toe met deelname aan het onderzoek.

Naam

Plaats, Datum, Handtekening

Bijlage II

Interview ‘Verhalen over technologie’

Introductie

- Kort voorstellen (naam, studie, etc.)
- Doel van het onderzoek uitleggen: informatie verzamelen over de beleving van technologische veranderingen in het leven van de oudere.
- Het gaat om welke invloed technologische veranderingen op het leven van de oudere hebben gehad.
- We zijn geïnteresseerd in uw eigen verhaal over technologie. Het gaat daarbij niet om de apparaten zelf, maar om de rol die ze al dan niet speelt in uw dagelijkse leven.
- Uw eigen mening, gevoelens, uw ervaringen en uw belevingen met technologieën zijn dus belangrijk voor ons.
- U bent zélf de expert. Het gaat om úw eigen beleving en mening, of u nu een voorstander of een tegenstander bent voor bepaalde technologie. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden.
- Sommige vragen kunnen wat lastig zijn: geen probleem om verduidelijking te vragen, en neem gerust de tijd om een goed antwoord te geven.
- Verkregen informatie zal anoniem verwerkt worden, dus geen naam, adres, etc.
- Interview zal ongeveer anderhalf uur duren, kan korter of langer uitvallen, voelt u zich niet gehaast.
- Er zullen vijf verschillende onderwerpen behandeld worden: (1) Huishoudelijke apparaten, (2) Vervoermiddelen, (3) Computer en communicatietechnologie, (4) zorg- en gezondheidsapparatuur en (5) tot slot uw algemene ervaringen met technologie.
- Heeft u nog vragen?

Inleiding interview

Om u wat beter te leren kennen, begin ik het interview met enkele vragen over uw huidige en vroegere leefsituatie.

- Wat is uw leeftijd?
- Wat is uw huidige woonsituatie?
- Wat zijn momenteel uw belangrijkste bezigheden?
- Wat zijn momenteel uw belangrijkste sociale contacten?
- Hoe is het vandaag de dag met uw gezondheid?
- Welke opleiding heeft u gevolgd?
- Wat voor werk deed u vroeger(indien werkeloos: partner)?
- Hoe waren over het algemeen uw financiële mogelijkheden om nieuwe technologieën aanteschaffen als u uw eigen situatie vergelijkt met die van de mensen in Nederland/Duitsland?

III. Computer- en communicatietechnologie

De afgelopen twintig jaar hebben zijn er hele snelle ontwikkelingen geweest rondom de computer- en communicatietechnologie. Ik denk dan aan dingen als de computer op het werk en thuis, internet en email of mobiele telefoons.

1. Ik wil graag eerst stilstaan bij de *computer*. Kunt u mij vertellen of u er zelf een bezit of anders gebruik maakt van een computer?

Indien nee:

- Bent u er zelf of via mensen die u kent wel mee in aanraking geweest?
- Wat vond u er dan van?
- Kunt u me vertellen wat de reden is dat u er zelf niks mee doet?
- Welk beeld heeft u van de computer?
- Wat denkt u als u anderen er mee bezig ziet of erover hoort praten, of als u erover hoort op de televisie of radio of als u iets erover in de krant leest?

Indien ja:

- Kunt u me vertellen waar u aan dacht toen u er voor het eerst met de computer te maken kreeg?
- Wat was voor u de reden om er zelf een aan te schaffen?
- Is uw gebruik van de computer in de loop der tijd op een of andere manier veranderd of is die hetzelfde gebleven? Kijkt u ‘nu’ op andere manier tegen de computer aan dan een aantal jaar terug?
- Kunt u een paar momenten noemen in uw leven waarbij de computer een rol heeft gespeeld (dus door er gebruik van te maken)?
- Verschilt uw leven met de computer nu van de tijd toen de computer nog niet bestond of u er nog niet bekend mee was?

2. Mensen gebruiken de computer ook via het internet met elkaar te *communiceren*, zoals via email, blogs, contactadvertenties, facebook, linkedin, Hyves, MSN, Skype. Gebruikt u internet om contacten te maken of te onderhouden?

Indien nee:

- Bent u zelf of via mensen die u kent wel met het internet in aanraking geweest?
- Wat vond u er dan van?
- Kunt u me vertellen wat de reden is dat u er zelf niks mee doet?
- Welk beeld heeft u van internet?
- Wat denkt u als u anderen er mee bezig ziet of erover hoort praten, of als u erover hoort op de televisie of radio?

Indien ja:

- Welke van deze communicatiemogelijkheden gebruikt u bij het maken/onderhouden van contacten via internet (*Bijv. Email*)?
- Waarom bent u internet/email gaan gebruiken?
- Wat zijn voor u de voor- en nadelen van communicatie via de computer?

3. De telefoon bestaat al lange tijd. De afgelopen jaren is daar de mobiele telefoon bijgekomen. Maakt u gebruik van een mobiele telefoon?

- (*indien nee*). Welke redenen heeft u om er geen gebruik van te maken?
- (*indien ja*). Wat vindt u de voor- en nadelen van de mobiele telefoon?
- Als u het gebruik van de telefoon zo'n halve eeuw geleden vergelijkt met de mobiele telefoon nu, wat is dan volgens u het belangrijkste verschil?
- Betekende de vaste telefoon en de opkomst ervan net zoveel, meer of minder voor u dan de mobiele telefoon en de opkomst daarvan?

4. Als laatste vraag, wil ik u vragen of u bepaalde verwachtingen voor de toekomst hebt als het gaat om dit soort technologie (computer, internet, mobiele telefoon).

- Bent u voor uw gevoel voldoende op de hoogte van wat er allemaal met deze moderne computer- en communicatiemiddelen kan?
- Zou u zich er verder in willen verdiepen?
- Zou u er meer of anders gebruik van willen gaan maken?

Afsluiting

- Bedanken voor medewerking
- Hoe vond u het om aan dit interview mee te doen?
- Heeft u nog vragen?
- Herhalen dat gegevens anoniem verwerkt zullen worden

