

UNIVERSITEIT TWENTE.

Verhalen over technologie

Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen en
belevissen van ouderen over internet en het gebruik
ervan.

Bachelor these

Auteur: Z. Selda Eroglu

Faculteit: Gedragwetenschappen

Opleiding: Psychologie

Begeleiders: Dr. G. J. Westerhof & Dr. S. Kelders

Plaats: Enschede, Nederland

Datum: 23 januari 2013

Abstract

Older people have experienced different technological developments. One of this is the introduction of the internet. The internet kept developing and growing more and more and at the same time the importance of it was growing too, to be able to arrange cases from a distance. A big part of the younger generation has grown up with the internet because it came around the nineties in the households. Elderly people had to accept it and allow it into their lives.

This research represents the experiences of the older people with the internet and the use of it. The data is collected by means of semi structured interviews. The mean age of the participants is 62 years (SD= 8,99), whereby the youngest participant is 50, and the oldest is 79 years. Using the grounded theory approach the content analysis showed that elderly people have different experiences and opinions if it comes to the internet and the use of it.

A lot of older people appreciate the speed of the internet while using it and see this as an advantage. Examples of these advantages are that you can quickly arrange businesses and also find information very quickly. A disadvantage is the lack of privacy that the internet brings, everyone is able to find a lot of information about another via the internet. Besides, it is also expected that the use of the internet will make people addicted to it. Hence, in the future they expect a better world with the internet.

Because of the narrative approach the outcomes are in line with existing literature about the use of the internet. Furthermore, new views, with respect to the developments around the internet, in the life of elderly people are obtained.

The main conclusion we can draw after doing this research is that we can distinguish a lot of different experiences and opinions between older people about the internet and the use of it. Every old person thinks very different about the internet and the use of it, and every old person experiences it also in a different way than another one.

Samenvatting

Oudere mensen hebben verschillende technologische ontwikkelingen meegemaakt. Eén daarvan is de opkomst van het internet. Het internet groeide steeds verder en werd steeds belangrijker om verschillende zaken op afstand te kunnen regelen. Het internet is rond de jaren 90 in de huishoudens terecht gekomen, veel jongeren zijn daardoor met het internet opgegroeid. Bij de ouderen is het internet later in het leven terechtgekomen.

Dit onderzoek representeert de ervaringen en belevenissen van ouderen over het internet en het gebruik ervan. De data werd verzameld met behulp van semigestructureerde interviews. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers was 62 jaar ($SD = 8,99$), de jongste deelnemer had een leeftijd van 50 jaar en de oudste deelnemer een leeftijd van 79 jaar. Met behulp van de 'grounded theory' liet de inhoudsanalyse zien dat ouderen verschillende ervaringen, belevenissen en meningen hebben als het gaat om het internet en het gebruik ervan.

Uit de resultaten blijkt dat veel ouderen de snelheid van het internet een voordeel in het gebruik vinden. De snelheid waarmee informatie verkregen kan worden en de snelheid waarmee zaken geregeld kunnen worden zijn voorbeelden van de voordelen. Een nadeel is het privacy verlies, ouderen vinden het vervelend dat er zoveel over elkaar op te zoeken is via het internet. Tevens wordt er ook verwacht dat het internet gebruik bij veel mensen verslavingen zullen opleveren. Ondanks de negatieve gevolgen van het internet wordt er in de toekomst wel een betere wereld met het internet verwacht.

Door de narratieve benadering kunnen uitkomsten gevonden worden die bestaande literatuur ondersteunen over het gebruik van het internet. Verder worden nieuwe inzichten verkregen in de levenslopen van ouderen over het internet en het gebruik ervan.

De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat er veel verschillende ervaringen, belevenissen en meningen zijn tussen ouderen over het internet en het gebruik ervan. Er wordt heel verschillend gedacht over het internet en het gebruik ervan, en ieder ouder beleefd het internet ook op een ander manier.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	5
1.1 Technologische ontwikkelingen.....	5
1.2 Internet gebruik	6
1.3 Relevantie van ouderen als doelgroep.....	11
1.4 Narratieve benadering	12
1.5 Relevantie van dit onderzoek	13
1.6. Doel van het onderzoek.....	14
2. Methode.....	15
2.1 Procedure.....	15
2.2 Deelnemers.....	16
2.3 Interview.....	18
2.4 Analyse.....	19
3. Resultaten	22
3.1 De komst van internet in het leven van ouderen	22
3.2 Internet in het dagelijks leven van ouderen.....	23
3.2.1 Beïnvloeding van het dagelijks leven door internet	23
3.2.2 Mening over de voordelen van het internet.....	25
3.2.3 Mening over de nadelen van het internet.....	27
3.3 Ervaringen en belevenissen in de levensloop van ouderen	29
3.4 Mening van ouderen over toekomstige veranderingen met internet.....	31
3.4.1 Mening over toekomstig aanschaf van internet gerelateerde producten	31
3.4.2 Mening over het toekomstperspectief met het internet.....	33
4. Conclusie en discussie.....	36
4.1 Conclusie onderzoeksvragen.....	36
4.1.1 Conclusie van de eerste onderzoeksvraag	36
4.1.2 Conclusie van de tweede onderzoeksvraag	36
4.1.3 Conclusie van de derde onderzoeksvraag.....	37
4.1.4 Conclusie van de vierde onderzoeksvraag.....	37
4.2 Discussie.....	37
4.2.1 Internet gebruik	39
4.3 Beperkingen van dit onderzoek.....	41
4.4 Aanbeveling.....	42
4.4.1 Praktische aanbevelingen	43

Literatuur:.....	44
Bijlage 1 Informed Consent	48
Bijlage 2 Interview schema	49

1. Inleiding

De vergrijzing en de opkomst van de informatie- en communicatietechnologie (ICT) hebben de afgelopen jaren de samenleving veranderd. Steeds meer ouderen krijgen te maken met technologie. Internet wordt steeds vaker voor verschillende doeleinden gebruikt. Veel informatiebronnen gebruiken alleen nog maar e-mail om mensen te informeren. Om al die informatie mee te krijgen, dient er wel gebruik gemaakt te worden van het internet en de communicatiemiddelen via het internet. Deze stijging in het gebruik van het internet door ouderen wordt ook bevestigd door de literatuur (CBS, 2011).

Het doel van dit onderzoek is het beschrijven van de ervaringen en belevenissen van ouderen over het internet en het gebruik ervan. Dit wordt gedaan door middel van interviews. In dit onderzoek treft u eerst de theorieën aan die al bekend zijn over dit onderwerp. Daarna volgt de methode en de resultaten van dit onderzoek zelf. Ten slotte worden de conclusies uitgebreid beschreven.

1.1. Technologische ontwikkelingen

In figuur 1 is een overzicht van een aantal technologische ontwikkelingen met betrekking tot het internet weergegeven. In figuur 1 zijn onder andere de ontwikkelingen rondom de personal computer en hoe het internet is ontstaan weergegeven. De eerste computer in Nederland is in 1953 gekomen (Delen, 2005). Het apparaat werd als een rekenmachine gebruikt, vooral bij het berekenen van vliegtuig vleugels. Dit was nog een heel groot apparaat en niet geschikt voor de huishoudens. IBM ontwikkelde in 1981 zijn eerste personal computer met een besturingssysteem van *Microsoft* (Hoffmann, Hasselt, Amsenga, & Meel, 2003). Daarna werd dit steeds verder ontwikkeld en werden de computers geschikt voor de huishoudens. In de Nederlandse huishoudens heeft de personal computer een snelle groei meegemaakt; in 1997 was in bijna de helft van de huishoudens een personal computer aanwezig (Doets & Huisman, 1997). Tien jaar later is dit gestegen naar 85% (Doets & Huisman, 1997).

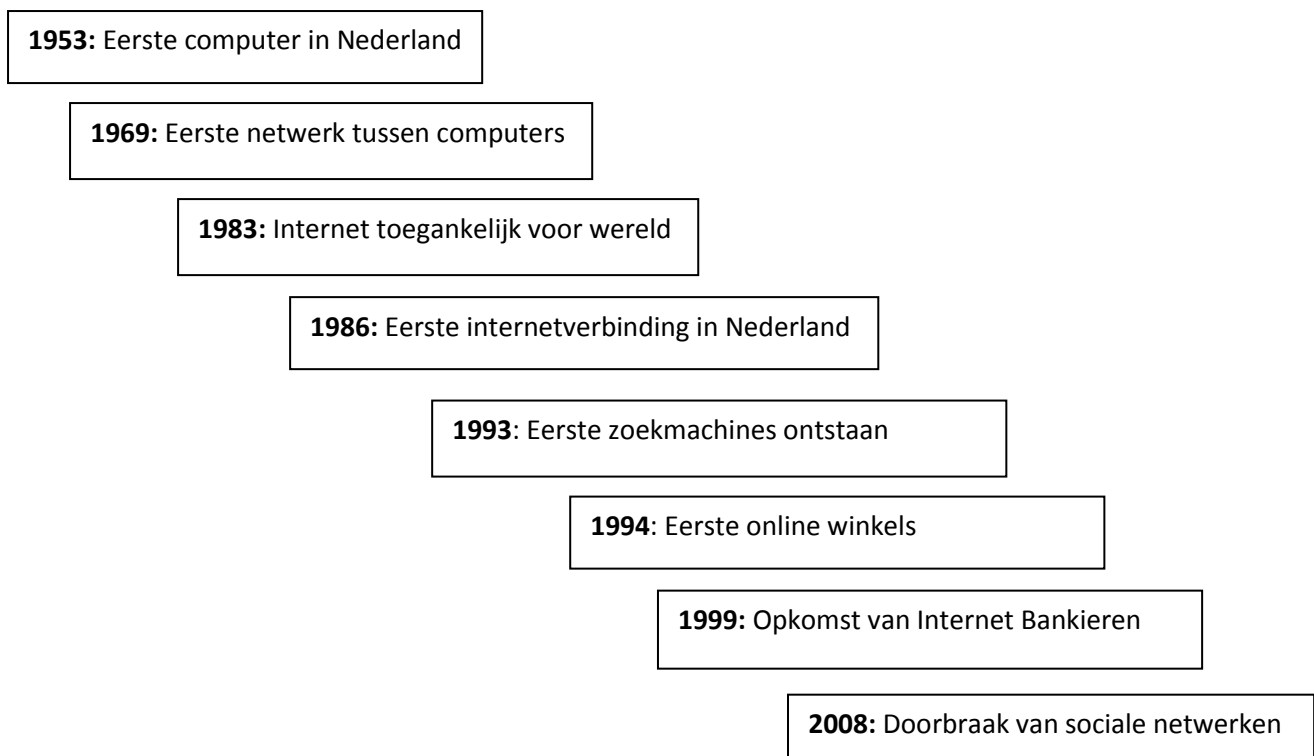
Het Internet is ontstaan in de jaren 60 als een project van het Ministerie van Defensie van de Verenigde Staten (ARPA). De bedoeling was een gedecentraliseerd netwerk te bouwen dat nog steeds zou werken als bepaalde delen uit zouden vallen. Vanaf 1974 verspreidde het gebruik van het internet zich verder onder universiteiten en aan de overheid gebonden

instellingen. Dit gebeurde eerst in de Verenigde Staten, later ook in Canada, Europa en Japan. Het meeste gebruik vond plaats in de vorm van e-mail, bestandsoverdracht en telnet (textuele interactieve sessies). In 1986 kwam de eerste internetverbinding in Nederland (Engelsman & Van Raan, 1991). En in de jaren 90 kwam het internet in de huishoudens terecht. Het *world wide web* werd rond 1990 ontwikkeld en werd in 1993 openbaar gemaakt (Soukup & Gaigg, 2010).

Figuur

1.

Technologische ontwikkelingen in het kort.



1.2. Internet gebruik

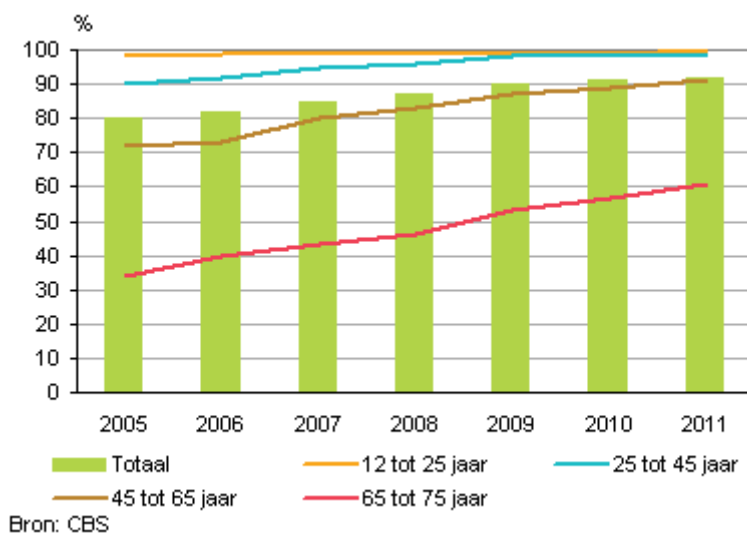
Uit het in 1985 gehouden onderzoek ‘Publiek en Techniek’ van het Sociaal en Cultureel Planbureau blijkt dat in de beginfase van het internet niet iedereen gelukkig was met deze ontwikkelingen (Knulst & Van Beek, 1988). Nederlanders vreesden dat door de ontwikkelingen in zowel computer- als communicatietechnologie en door de verdergaande automatisering het leven onpersoonlijker zou worden. Ook verwachtte een deel van de bevolking een negatieve invloed op de privacy.

Het internet heeft zich steeds verder ontwikkeld, ook al was niet iedereen gelukkig met de nieuwe technologie. Het CBS heeft in 2011 geconstateerd dat 94% van de Nederlanders beschikking heeft over een internetverbinding in huis, waarbij zes op de tien 65- tot 75-jarigen hier gebruik van maken (CBS, 2011). Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2005 toen dat ruim drie op de tien was wat ook duidelijk te zien is in figuur 2, dat is een overzicht van het internet gebruik naar leeftijd vanaf 2005 tot 2011. In de figuur is te zien dat ouderen een inhaalslag maken met het internet gebruik, maar nog achter lopen op de jongere groepen.

Figuur

2.

Internetgebruik naar leeftijd.



Internet wordt voor veel doeleinden gebruikt. Een van die doeleinden is de informatievoorziening en de sociale omgeving. Van Rijsselt en Weijers (1997) voorspelden al dat vrije tijdsbesteding en leefgewoonten gaan veranderen met de komst van het internet. Informatievoorziening via de televisie en het internet werd steeds belangrijker en contacten met vrienden werden vaak via telefoon, fax en e-mail onderhouden (Van Rijsselt & Weijers, 1997). Dankzij het internet vindt er minder sociale isolatie plaats; ouderen kunnen gemakkelijker vanuit huis contacten onderhouden wanneer ze dat willen (Cattan, White, Bond & Learmouth, 2005). Er zijn meer middelen ontstaan door de jaren heen voor het onderhouden van contacten in plaats van alleen maar het persoonlijk aanspreken van elkaar. De sociale omgeving is ook belangrijk voor het in aanraking komen met het internet. Volgens Van Dijk, De Haan en Rijken (2000) wordt toegang tot ICT mede bepaald door de positie die

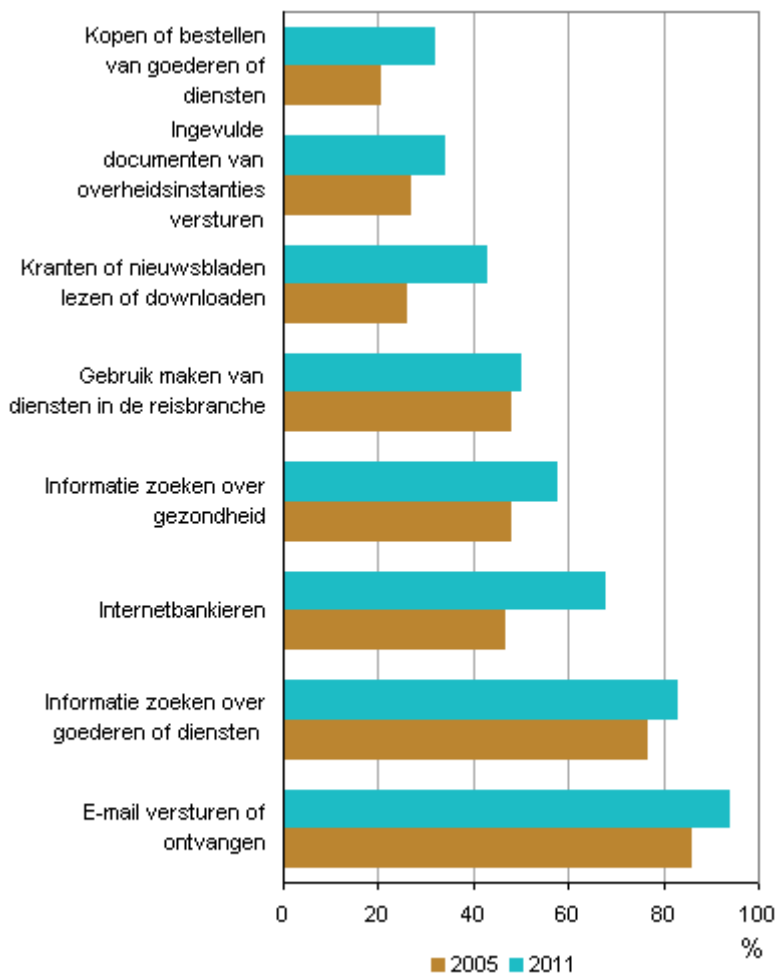
iemand inneemt in verschillende netwerken van arbeid, onderwijs en sociaal verkeer. Ook is het daarbij belangrijk of vrienden en familie gebruikmaken van ICT.

Zoals hierboven al is aangegeven wordt het internet ook gebruikt voor informatievoorziening. Zo kunnen we denken aan het zoeken naar informatie over goederen, producten en gezondheidssituaties. Van de internetters gebruikt 89% het medium om te zoeken naar informatie over goederen en diensten (CBS, 2007). Daarnaast is er ook een groep internetters die via het internet goederen en producten online kopen en bestellen. Het online shoppen wordt onder de ouderen nog niet veel gebruikt in tegenstelling tot de jongeren, maar is wel sterk toegenomen tussen 2005 en 2011. In 2011 heeft ongeveer 32% van de ouderen tussen de 65-75 jaar gebruikgemaakt van het online shoppen, wat ook wordt weergegeven in figuur 3 (CBS, 2011).

In figuur 3 staat een overzicht weergegeven van de internetactiviteiten van ouderen tussen de 65 en 75 jaar in 2011. Hierin worden ook de internetactiviteiten in 2005 weergegeven. In de afgelopen jaren zijn internetbankieren en het lezen of downloaden van kranten of nieuwsbrieven het meest toegenomen in vergelijking met de rest van de activiteiten. Ouderen gebruiken internet het meest voor het versturen of ontvangen van e-mails en het zoeken van informatie over goederen of diensten. Ook bij de jongeren tussen de 15 en 25 jaar is dit hetzelfde, 98% van de jongeren gebruikt het internet om informatie te zoeken en 94% gebruikt het internet voor het versturen of ontvangen van e-mails (CBS, 2012).

Figuur 3.

Internetactiviteiten 65- tot 75-jarigen



Bron: CBS

Het internet is in Nederland erg populair als bron voor informatie over gezondheidsgegevens. Uit onderzoek van de Raad voor de Volksgezondheid & Zorg blijkt dat Nederlanders vaker dan inwoners van omliggende landen gebruikmaken van het internet om informatie te zoeken over gezondheidsproblemen (Van Rijen, 2005). Driekwart van de Nederlandse internetgebruikers heeft in 2005 informatie over gezondheid opgezocht (RVZ, 2006). Voordat mensen naar de huisarts gaan kijken ze eerst op het internet wat de klachten voor betekenis kunnen hebben. Uit dit onderzoek blijkt ook dat oudere mensen vaker dan jongeren op het internet kijken naar antwoorden voor hun gezondheidsklachten. 27% van de mensen die 50 jaar en ouder zijn kijken eerst op het internet voordat ze naar de huisarts gaan, 20% van de jongeren tussen de 18 en 29 jaar doen dit (Van Rijen, 2005).

Internet is voor iedereen toegankelijk, maar niet iedereen kan het gebruiken. Er is sprake van verschil in het gebruik van internet. Hoewel Nederland een hoge mate van digitalisering kent is er toch een groep die geen of slechts zeer beperkt toegang heeft tot

internet (Becker, 1992). Er zijn mensen die kunnen profiteren van digitale technologie en zij die dit niet kunnen. Dit kan te maken hebben met het accepteren van het internet en het gebruik ervan.

Over het gebruik en acceptatie van internet wordt vaak verwezen naar Rogers' theorie over de diffusie van innovaties (Rogers, 2003). Rogers onderscheidt in zijn werk verschillende adoptertypen: innovators, early adopters, early majority, late majority en laggards. Volgens deze theorie zijn de innovators degene die als eerst alle nieuwe technologieën uitproberen en vol spanning wachten op nieuwe technologie om het aan te kunnen schaffen en uit te kunnen proberen. De laggards daarentegen zijn juist degene die als laatst zich aanpassen aan de veranderingen door de technologie, zij schaffen ook later de nieuwe technologie aan.

De verschillende adoptertypen en de ontwikkelingen in de technologie brengen ook ongelijkheden met zich mee. Het gebruik van technologie wordt door de ene bevolkingsgroep sneller geaccepteerd dan andere. Voor het ontstaan van nieuwe ongelijkheden kan gedacht worden aan verschillen tussen generaties (Becker, 1992; Van de Goor, 1998). Jongeren die na 1980 zijn geboren worden *Digital Natives* genoemd. Ze zijn met het gebruik van computers en internet opgegroeid en voor hen is het meestal vanzelfsprekend deze technologieën te gebruiken (Palfrey & Gasser, 2008). Jongeren kunnen zich sneller aanpassen dan ouderen en nemen zo ook meer voordeel uit de ontwikkelende technologie. Ouderen zijn wat voorzichtiger in het leren van de nieuwe technologie en komen achter de menigte aan. Als technologie duidelijk wordt uitgelegd aan ouderen dan vinden ze het makkelijker om de technologie te gebruiken en zijn ze er ook minder tegen (Gilly & Zeithaml, 1985). Van de Goor (1998) geeft aan dat er verschillen zijn tussen zogenoemde techniekgeneraties, waarbij vooral de oudste generatie, de zogenoemde voor technische generatie, minder technische apparaten bezit dan de jongeren.

Ook de onbekendheid met technologie en factoren als kosten, schaamte, faalangst en gezichtsverlies kunnen een rol spelen (Duimel, 2007). Hierbij kunnen we denken aan de schaamte wanneer een verkeerde knop is ingedrukt of de faalangst om iets verkeerd te doen op het internet. Daardoor blijven ouderen achter in het gebruik van technologie. Ze leren de nieuwe technologie later dan andere mensen en daardoor is het moeilijker om met andere mensen mee te ontwikkelen. Opvallend is dat ouderen in de leeftijdscategorie van 55 tot 75 jaar zich goed informeren over het internet en het gebruik ervan. Als ouderen beschikken over

internet en ze weten hoe ze met het internet moeten omgaan, dan maken ze ook daadwerkelijk gebruik van het internet (Loos & Mante-Meijer, 2007).

1.3.Relevantie van ouderen als doelgroep

In 2002 was 13,7% van de bevolking in Nederland 65 jaar of ouder, in 2040 zal dit percentage oplopen tot ongeveer 23% (CBS, 2002). Dit betekent dat een kwart van de Nederlanders 65 jaar of ouder zullen zijn. Een van de oorzaken van het stijgen van dit percentage ligt in het toenemen van de levensverwachting. In de toekomst zal de groep ouderen een meer heterogene samenstelling hebben dan nu het geval is. Een groot deel van de ouderen zal fysiek nog zeer gezond zijn, een comfortabele financiële positie hebben en daardoor nog zeer actief in het leven staan. Door de financiële positie en een actief leven wordt de aanschaf van technologie geen probleem voor de meeste ouderen (CBS, 2002).

Vanaf de jaren vijftig is er een toename in de vraag naar hoog opgeleide arbeidskrachten. Zo nam het gemiddeld behaalde opleidingsniveau van zowel mannen als vrouwen toe (Liefbroer & Dijkstra, 2000). Mensen die hoogopgeleid zijn komen ook meer in aanraking met computers en internet. De verwachting is dat de ouderen van de toekomst beter zijn opgeleid, mondiger zijn en een betere inkomens- en vermogenspositie hebben. Volgens Inglehart (1977) waren de mensen, ‘vanuit voortdurende periodes van economische welvaart’, steeds meer gericht op welbevinden dan op ‘overleving’. Veel elektrische hulpmiddelen hebben het alledaagse leven van ouderen makkelijker gemaakt. Ook kostte het minder tijd om de dagelijkse klussen uit te voeren. Dit maakte een hogere levensstandaard mogelijk. Hierdoor werd deze generatie ouder en hield ook meer vrije tijd over. Doordat ze vervroegd met pensioen gaan en een toegenomen levensverwachting hebben, ontstond er een geheel nieuwe levensfase (Laslett, 1989), ook derde levensfase genoemd. Zo heeft deze generatie meer keuze en tijd om hun leven in te vullen.

In de loop van de tijd is het aantal ouderen boven de 80 jaar dat alleen woont sterk toegenomen, meestal na het verlies van een partner (CBS, 2011). Voor deze mensen is het van belang dat ze zoveel mogelijk klusjes zelf kunnen doen. Ouderen proberen zoveel mogelijk en zolang mogelijk hun eigen zaken te regelen en niet afhankelijk te zijn van andere mensen. Internet speelt hier een rol in. Veel zaken zijn via het internet te regelen achter je eigen PC,

hierdoor hoeft er niet meer uit huis. Dit kost minder energie en tijd. Internet Bankieren is hier een voorbeeld van, het is niet meer nodig om naar de bank te gaan om bankzaken te regelen.

1.4.Narratieve benadering

Dit onderzoek gaat over de levensverhalen van ouderen waarin ze vertellen over hun belevenissen en ervaringen met internet gebruik. Er worden verschillen verwacht tussen ouderen in de beleving en ervaring van het internetgebruik. Om deze verschillen te beschrijven dient dit vanuit subjectief perspectief gedaan te worden. Daarom is er gekozen voor het afnemen van interviews waarin de levensverhalen van ouderen aan bod komen.

Mensen zijn van nature verhalenvertellers. Door verhalen creëren we een zinvol levensperspectief; we brengen verleden, heden en toekomst in relatie tot elkaar (ordende functie). En in de wijze waarop we dit doen laten we zien met welke ideeën en ideologieën we ons willen verbinden (identificerende functie) en welke doelen we nastreven (motiverende functie) (Bohlmeijer, 2007). De verteller van het verhaal ziet tijdens het vertellen zijn eigen leven voor zijn ogen voorbij gaan en beleeft alles opnieuw. Het herbeleven van het verleden zorgt ervoor dat gevoelens die eerder niet verwerkt zijn, toch nog verwerkt kunnen worden. Dit is nodig om ons leven te begrijpen en een identiteit te construeren (Bruner, 2004). Volgens Bruner (1986) wordt in de ‘narrative mode’ de menselijke intentie georganiseerd in tijd, dus het levensverhaal wordt gestructureerd in verleden, heden en toekomst. Levensverhalen gaan niet alleen maar om het verleden, maar om de integratie van het verleden, heden en toekomst, op deze manier wordt de tijd in verband gebracht.

In kwalitatief onderzoek kunnen levensverhaalinterviews gebruikt worden om subjectieve informatie uit het leven van personen te verzamelen (Atkinson, 1998). Door deze onderzoeksmethode kunnen volgens Atkinson (1998) verschillende kanten onderzocht worden vanuit het perspectief van degene die geïnterviewd wordt: voorbeelden zijn (1) de verschillende ontwikkelingspaden die een persoon in zijn leven volgt, (2) de meest belangrijke invloeden, ervaringen, relaties of problemen die een persoon tegen kwam of (3) de ontwikkeling van de persoonlijkheid. De verteller heeft zelf in de hand wat hij of zij wil vertellen. Het is zijn verhaal met zijn eigen meningen zonder goed of fout. Wat hij belangrijk vindt is ook belangrijk.

Levensverhaalinterviews zijn een geschikte kwalitatieve methode om de belevenissen en ervaringen van ouderen over internet gebruik te verduidelijken. Om de ervaringen en belevenissen over internet en het gebruik ervan in kaart te brengen is een kwalitatief onderzoek nodig, en het interview is de meest geschikte methode. Tijdens de interviews hebben de deelnemers de ruimte om hun ervaringen en belevenissen te vertellen zoals zij dat willen. Er kunnen zowel verschillen als overeenkomsten gevonden worden in de belevenissen en ervaringen met internet gebruik.

1.5.Relevantie van dit onderzoek

In de literatuur zijn verschillende kwantitatieve studies gedaan over het internet gebruik. In deze studies worden allerlei cijfers gepresenteerd over het gebruik van het internet. Uit de literatuur wordt duidelijk dat de ouderen een inhaalslag maken en het internet voor steeds meer dingen gaan gebruiken, maar in deze tijd blijft de groep ouderen nog wel achterlopen in vergelijking met de jongeren (zie fig. 2). Met de kwantitatieve studies is er nog geen beeld wat ouderen nou werkelijk denken over het internet en het gebruik ervan. De cijfers die gepresenteerd worden in de kwantitatieve studies vertellen niets over de belevenissen en de ervaringen van ouderen met het internet en het gebruik ervan.

Deze studie richt zich op de ervaringen en belevenissen van ouderen over het internet en het gebruik ervan. Oudere mensen komen aan het woord en mogen alles vertellen met betrekking tot internet, dit gebeurt door middel van interviews. Er worden ouderen tussen de 50 en 80 jaar geïnterviewd. In de literatuur wordt de groep ouderen van 65 jaar en ouder beschreven. In dit onderzoek is gekozen om de huidige en de toekomstige generatie ouderen te interviewen. De deelnemers die nu 50 jaar zijn, zullen in 2040 80 jaar zijn en dan tot de generatie 'oude ouderen' behoren. Met deze ervaringen en belevenissen kan er meer inzicht verkregen worden in het gebruik van internet door oudere mensen. Ouderen zijn een grote en groeiende doelgroep: 'het aantal 65-plussers groeit tussen nu en 2040 van 2,4 naar 4,6 miljoen' (Van Duin & Garssen, 2011). Daarom is het van belang om meer aandacht te besteden aan deze groep mensen.

Ook het internet gebruik wordt steeds belangrijker in de maatschappij. Daardoor is het belangrijk dat iedereen op de hoogte is van het gebruik van internet en zich er mee kan redden. Jongeren in Nederland groeien samen met het internet op. Het is voor hen heel

normaal dat er een PC met internet verbinding thuis aanwezig is. Ook op school krijgen ze les in het gebruiken van de PC en het internet. Jongeren zullen dus waarschijnlijk minder moeite hebben met het integreren van internet in hun leven.

Ouderen daar en tegen hebben niet van jongs af aan gebruik gemaakt van het internet, zij moeten het internet gebruik helemaal van begin af aan leren. Dit betekent een hele verandering in het leven voor ouderen. In dit onderzoek wordt daarom ook het hele levensloop van de ouderen meegenomen. Zo komen de veranderingen beter in beeld.

Ouderen kunnen verschillende ervaringen meemaken tijdens het gebruik van het internet. Dit onderzoek biedt inzicht in de manier waarop oudere mensen betekenis geven aan internet in hun leven. Ze maken belevenissen mee die ze anders kunnen ervaren dan jongeren. Deze belevenissen en ervaringen kunnen helpen bij het inzien wat ouderen meemaken bij het internet gebruik. Dit kan helpen ouderen beter te begrijpen. Met dit kwalitatief onderzoek wordt er vanuit de narratieve benadering gekeken naar de belevenissen en ervaringen van ouderen met het internet en het gebruik ervan.

1.6. Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is de individuele ervaringen, belevingen van gebeurtenissen en meningen van ouderen tussen 50 en 80 jaar te inventariseren. Na het analyseren van de individuele verhalen van ouderen zal het duidelijk worden hoe ouderen tegen het gebruik van internet aankijken en welke betekenis ze hieraan hechten. Hierbij wordt stilgestaan bij de ervaringen en belevenissen van ouderen uit het verleden en heden, er wordt ook gevraagd wat voor verwachtingen ze voor de toekomst hebben.

In dit onderzoek staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- I. Hoe zijn ouderen in aanraking met internet gekomen?
- II. Hoe heeft de komst van internet het dagelijkse leven van ouderen beïnvloedt? Welke voordelen of nadelen zien ouderen hiervan?
- III. Hoe zien de ervaringen en belevenissen in de levensloop van ouderen tussen de 50 en 80 jaar eruit over het gebruik van internet?
- IV. Wat zijn de meningen van ouderen over de toekomstige veranderingen op het gebied van internet en het gebruik ervan?

2. Methode

2.1 Procedure

Het onderzoek werd in 2012 uitgevoerd. Er werden in totaal 20 mensen tussen de 50 en 80 jaar geïnterviewd. Het doel van dit onderzoek is de levensverhalen van ouderen over het internet en het gebruik ervan in kaart brengen.

Er is gekozen voor een groot leeftijd gebied van ouderen. De reden hiervoor is dat er meer variatie in ervaringen en belevenissen in kaart gebracht kunnen worden. Er zijn ouderen die de technologische ontwikkelingen van de jaren 50 en 60 meegemaakt hebben, maar er zijn ook ouderen die dat niet meegemaakt hebben of zich er niets meer van kunnen herinneren. Door deze verschillen beleven mensen de veranderingen in de technologieën op een andere manier. Zo worden er allerlei verschillende belevenissen en ervaringen verkregen.

Er werden vooral ouderen gevraagd die zich in de omgeving van de interviewer bevinden. Er werden ouderen in de familie- en bekendenkring benaderd. De moeder van één van de onderzoekers heeft via de fitness ouderen gevraagd mee te doen aan het onderzoek. De andere onderzoeker heeft via een bijbaan bij het KPN Contact Center ouderen gevraagd. Verder hielp de sneeuwbalmethode bij het zoeken van ouderen. Deelnemers werden gevraagd om andere ouderen te vragen mee te doen aan het interview. Ook zijn er deelnemers gevraagd die een internet cursus aan het volgen waren. Deze deelnemers zijn via de Bibliotheek Enschede en Almelo geworven. Dit waren deelnemers die zelden of nooit internet gebruikt hebben in hun leven. De belevenissen en ervaringen van deze deelnemers voegt een waarde toe aan het begrijpen van mensen die tegen technologische ontwikkelingen zijn. In totaal waren er 5 deelnemers die geworven zijn via de bibliotheek. De andere 15 deelnemers zijn geworven in de omgeving van de interviewer.

Het vinden van deelnemers ging niet zo heel gemakkelijk. Vooral de deelnemers via de bibliotheek werven ging moeilijker dan verwacht. Sommige ouderen wilden niet meedoen omdat ze geen tijd hadden. Anderen dachten dat ze niets te vertellen hadden. Daardoor konden geen afspraken gemaakt worden voor een interview.

De werving van de ouderen werd verdeeld onder 2 studenten, een Nederlandse en een Duitse student. Er werden 13 Nederlandse en 7 Duitse interviews afgenomen. De afname van de interviews zijn ook verdeeld over de 2 studenten. Ieder student heeft 10 mensen benaderd en geïnterviewd. De ouderen werd verteld waar het onderzoek over ging, daarna werd er een

afpraak gemaakt. Het interview duurde een uur, dus er werd een plek afgesproken waar dit rustig kon plaatsvinden. De interviews zijn individueel afgenomen. De mensen die via de bibliotheek benaderd werden, werden ook geïnterviewd in de bibliotheek. Bij de mensen die uit de omgeving benaderd zijn, werd het interview in het huis van de geïnterviewde gehouden. Dat was makkelijker voor de mensen en koste hun minder vrije tijd. Zo bleef er meer tijd over voor het interview.

Voordat het interview startte werd nog een keer de reden van het interview toegelicht. Er werd o.a. verteld dat het interview anoniem wordt verwerkt en dat het interview wordt opgenomen voor latere uitwerking. Nadat de geïnterviewde toestemming gaf voor het interview, en de toestemmingsverklaring (bijlage 1) ondertekend had, werd het interview gestart. Het interview is opgenomen met een opneemapparaat, zodat het interview later rustig uitgetypt kan worden. Dit werd gedaan om zoveel mogelijk eigen interpretaties tegen te gaan en zoveel mogelijk het interview letterlijk op papier te zetten. De afgenomen interviews werden door de interviewer zelf uitgetypt. Daarna werd de uitgetypte versie van het interview verstuurd naar de andere student. De opnames werden niet uitgewisseld.

2.2 Deelnemers

Er zijn verschillende deelnemers benaderd om een zo gevarieerd mogelijke groep te verkrijgen. De verwachting was dat er dan een variatie aan meningen, ervaringen en belevenissen te achterhalen zou zijn. Ook is er geprobeerd om het aantal mannen en vrouwen gelijk te houden. Van de 20 deelnemers zijn 40% mannen (n=8) en 60% vrouwen (n=12) geïnterviewd.

Er zijn een aantal kenmerken voor het interview gevraagd. Dit werd gedaan om de deelnemers te kunnen vergelijken. De verzamelde kenmerken zijn opgenomen in Tabel 1 dat hieronder gepresenteerd wordt. Alles is in percentages berekend zodat de vergelijking makkelijker is. De verschillende kenmerken zullen kort besproken worden. Hierbij zal alleen worden ingegaan op de meest opvallende kenmerken.

De gemiddelde leeftijd is 62 jaar (SD = 8,99) met de jongste deelnemer met een leeftijd van 50 jaar en de oudste deelnemer met een leeftijd van 79 jaar. De gemiddelde leeftijd voor vrouwen is 65 jaar, de gemiddelde leeftijd voor mannen is 53 jaar. Van de respondenten is het merendeel getrouwd (85 %). Alle respondenten, op één na, hebben

kinderen. De sociale contacten zijn verdeeld, wel is het zo dat familie/gezin het meest is benoemd (65%). De gezondheidstoestand is bij alle deelnemers goed of redelijk goed, van één deelnemer is de gezondheidstoestand niet bekend. Het opleidingsniveau is ongeveer gelijk verdeeld. Bij beroep is kantoorwerk het meest gegeven antwoord (50%). Als laatst is er gevraagd hoe de financiële mogelijkheden waren om technologie aan te schaffen, de meeste ouderen beschreven hun mogelijkheden als gemiddeld (65%).

Tabel

1

Kenmerken van de respondenten

Kenmerken	Totaal (n=20) %
Geslacht	
Mannen	40
Vrouwen	60
Leeftijd	
50-59	40
60-69	35
70-80	25
Burgerlijke status	
Getrouwd	85
Gescheiden	15
Kinderen	
Ja	95
Nee	5
Sociale contacten (meerdere antwoorden mogelijk)	
Familie/gezin	65
Vereniging/club	25
Vrienden/kennissen	40
Collega's	40

Gezondheidstoestand	
Heel goed	30
Goed	45
Matig	20
Onbekend	5
Opleiding	
Laag	30
Gemiddeld	35
Hoog	35
Beroep	
Bedrijf (industrie)	5
Kantoorwerk	50
Huishoudelijk werk	5
Docent	20
Militair	5
Schoonmaker	5
Maatschappelijk werk	10
Financiële mogelijkheden	
Heel goed	20
Gemiddeld	65
Slecht	15

2.3 Interview

Voor dit onderzoek hebben we gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Om de ervaringen en belevenissen in kaart te brengen is er gekozen voor het afnemen van interviews. Het interview is zo opgebouwd dat de belangrijkste momenten van het leven van de geïnterviewde, met betrekking tot technologie, in kaart werden gebracht. De onderzoeksopzet werd door twee studenten uitgevoerd, ieder met een eigen deelonderwerp en eigen onderzoeksvragen. In het interview komen dan ook beide onderwerpen aan bod zodat de interviews bruikbaar zijn voor beide studenten.

De onderwerpen die in het interview behandeld worden zijn:

- Internet gebruik
- Vaste telefonie en mobiele telefonie

Het interview begon eerst met algemene vragen om de geïnterviewde beter te leren kennen. Dit waren vragen om achtergrondinformatie te verzamelen over de geïnterviewde. De volgende onderwerpen kwamen aan bod: burgerlijke status, sociale contacten, bezigheden, gezinssituatie, gevolgde opleiding, beroep en de financiële mogelijkheden om technologie aan te schaffen. Na het afronden van de algemene vragen begon het 'echte interview'. Het interview is opgebouwd volgens een chronologisch principe, dus eerst kwamen er vragen over het verleden. Hierna volgden er vragen over het gebruik in het heden, en tot slot werd er een vraag gesteld over de toekomst.

De vragen waren opgesteld na het literatuuronderzoek en de vaststelling van het onderwerp. De vragen beantwoordden de onderzoeksvragen. Er waren bij ieder onderwerp 3 hoofdvragen met daaronder sub vragen. De hoofdvragen waren allemaal open vragen, er werd zoveel mogelijk naar ervaringen, meningen en belevenissen gevraagd. De sub vragen werden alleen gesteld als er niet genoeg werd verteld bij de hoofdvragen, de sub vragen dienden alleen ter ondersteuning.

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen bij het onderwerp internet gebruik zijn een aantal vragen van het interview gebruikt. Niet alle vragen waren relevant voor dit onderzoek. De andere vragen werden geanalyseerd door de andere student. De antwoorden op de vragen 1, 2, 3, 4 en 9 waren relevant voor het onderzoek. Het interview schema dat gebruikt is voor dit onderzoek wordt weergegeven in bijlage 2.

De vragen werden opgenomen in een interviewschema, waarbij de structuur van het schema werd geïnspireerd door *The Life Story* van McAdams (2008). Ieder onderwerp bevat vragen over het verleden, heden en toekomst. De geïnterviewde kan dan in een korte versie toch zijn levensverhaal vertellen. Door het interview in een narratief perspectief te houden kunnen er verschillende verbanden gelegd worden tussen de tijdsperken.

2.4 Analyse

Voor de analyse werden de interviews in transcripten uitgewerkt. De interviews werden letterlijk uitgetypt om eigen interpretaties zoveel mogelijk uit te sluiten. Daarna zijn alle

transcripten samen in een bestand verzameld om vergelijkingen te kunnen maken. De analyse van de interviews werd gedaan met behulp van de gefundeerde theoriebenadering (grounded theory) (Glaser & Strauss, 1967). Het is belangrijk dat de onderzoeker openstaat voor wat de deelnemers vertellen over hun eigen ervaringen en meningen. Door constante vergelijkingen van de interviews werd er een codeschema ontwikkeld dat vervolgens leidde tot begrip- of theorieontwikkeling. De aanpak van de analyse wordt hieronder verder toegelicht.

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden werden er vergelijkingen gemaakt tussen de interviews. Ten eerste werden tekstfragmenten geselecteerd dat belangrijk was voor beantwoording van de onderzoeksvragen. De tekstfragmenten zijn uitspraken die de deelnemer verteld heeft en waarin hij een antwoord geeft op de interviewvraag. Het kan ook zijn dat het geen antwoord is, maar toch een belangrijke uitspraak is omdat het antwoord geeft op de onderzoeksvraag. De relevante tekstfragmenten worden op deze manier duidelijker gemaakt. Dit werd gedaan met behulp van het programma Atlas.ti.

Ten tweede werd er door ‘open coderen’ (Strauss & Corbin, 1990) de tekstfragmenten gecodeerd. De relevante tekstfragmenten die geselecteerd werden krijgen een code. Een code is een tekstfragment samenvatten in één of enkele woorden. De codes bleven zo dicht mogelijk bij de inhoud van de tekstfragmenten, bijvoorbeeld ‘In het begin was het wel schrikken’. Hieraan werd de code *angst* toegewezen. Sommige tekstfragmenten kregen meerdere codes, omdat ze voor meerdere onderzoeksvragen antwoord relevant waren. Bijvoorbeeld bij het tekstfragment: ‘Zolang het kon wilde ik het uitstellen en het bij pen en papier houden. Maar je kunt niet meer zonder, wat je ook wil bekijken of weten gaat allemaal via internet.’. In dit fragment zijn codes *uitstellen*, *niet meer zonder*, *allemaal via internet* aan gekoppeld. Vooral naar de inhoud kijkend werd er een code ontwikkeld. Er werd een lijst met codes ontwikkeld.

Ten derde werden de codes en tekstfragmenten vergeleken. De codes en tekstfragmenten werden met codes van het interview vergeleken, maar ook met andere interviews werd er een vergelijking gemaakt om overeenstemmende codes te kunnen ontwikkelen. Deze manier van coderen wordt volgens Strauss & Corbin (1990) ‘axiaal coderen’ genoemd, dit leidde tot nieuwe resultaten. Er was een lange lijst met codes ontwikkeld. Deze codes moesten samengevoegd worden tot groepen. Bij elke groep werd gekeken of er overeenkomende codes waren, bijvoorbeeld de codes *blijde gebeurtenis*, *leuke gebeurtenis* en *vrolijke gebeurtenis* werden samengenomen tot de groep *plezierige*

gebeurtenis. Op deze manier werd de lijst met codes steeds korter en werden de codes overzichtelijker. Al deze groepen die ontstaan zijn uit de lijst met codes werden verder ontwikkeld tot categorieën. Categorieën bestaan uit groepen codes die met elkaar samenhangen, synoniemen van elkaar zijn of die een verband hebben met elkaar. De groepen codes onderbrengen onder categorieën maakt het nog overzichtelijker.

Categorieën worden op de volgende manier ontwikkeld: onder de categorie *in aanraking komen met internet* werd bijvoorbeeld de codes *door kinderen*, *door werk*, *door omgeving* samengevoegd. Al deze codes geven een antwoord op de onderzoeksvraag hoe mensen in aanraking zijn gekomen met internet. De categorie *in aanraking komen met internet* geeft een overzicht van de codes, dus ook een antwoord op de eerste onderzoeksvraag. Op deze manier zijn alle codes ondergebracht onder categorieën die weer gekoppeld zijn aan de onderzoeksvragen. Bij elk categorie werd dan gekeken welke codes hieronder hangen en welke codes het meest gebruikt zijn. Natuurlijk werd hierbij wel gekeken naar de inhoud van de codes en of de codes te vergelijken zijn.

Om de verschillende meningen en ervaringen van ouderen in kaart te brengen werden er percentages uitgerekend aan de hand van de antwoorden die gegeven werden. De percentages werden berekend door het aantal personen dat een bepaald antwoord gaf gedeeld door het totaal aantal personen (20). Bijvoorbeeld bij *het in aanraking komen met het internet* is het antwoord *werk* gegeven, 10 mensen gaven dit antwoord. De berekening is dan $10 / 20 = 50\%$.

Het doel van dit kwalitatief onderzoek was de ervaringen, belevenissen en meningen van ouderen over het verleden, heden en toekomstverwachtingen over het internet te verduidelijken. In het resultatengedeelte zal hier meer aandacht aan gegeven worden en zullen er verschillende citaten gebruikt worden om verschillen te benadrukken.

3. Resultaten

3.1 De komst van internet in het leven van ouderen

Als eerst zullen de resultaten van de eerste onderzoeksvraag, hoe zijn ouderen in aanraking gekomen met internet, weergegeven worden. Voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag is er één categorie opgesteld: *in aanraking komen met het internet*. De resultaten over deze categorie worden in tabel 2 weergegeven. Hieronder worden de belangrijkste resultaten beschreven.

De helft van de deelnemers (50%), is door *het werk* in aanraking gekomen met internet. Er waren meestal al wel computers aanwezig waar later internet aan toegevoegd werd. De deelnemers werden verplicht om te leren hoe het internet werkte. Op het werk werd internet belangrijk, omdat dat de zaken versnelde. Een vrouw van 60 jaar vertelde over haar eerste ervaringen met internet:

‘Ik heb alles met internet op het werk geleerd. Ik wist niets van internet af. Dit is allemaal mijn eigen verdiensten. En met collega’s, met goedwillende collega’s die me hielpen. Maar je moet het zelf willen he, anders ontwikkel je niets. Ik werk nu 13 jaar hier. Ik ben in 2002 bij de ISDN lijn begonnen, en toen kwam Planet, en toen dacht ik als ik nu wat wil leren dan moet ik zorgen dat ik bij internet kom, want dat heeft toekomst. Toen heb ik alles op alles gezet.’

De kinderen spelen een grote rol in de keuze voor internetgebruik van ouderen. Kinderen hebben het internet nodig voor school, huiswerkopdrachten gaan via het internet. Ouders worden verplicht om een internet aansluiting te nemen. Op deze manier komen de ouderen zelf ook in contact met internet. Een 56 jarige vrouw vertelde hoe zij kennis heeft gemaakt met internet:

‘Dat kwam pas in beeld toen de kinderen dat nodig hadden voor school.’

Er zijn ook mensen die door *de omgeving* in aanraking komen met internet. In de omgeving zijn steeds meer mensen gebruik gaan maken van het internet en vertellen ook de voordelen ervan. Mensen worden dan *nieuwsgierig* of willen ook mee kunnen praten en gaan daarom het internet gebruiken. Een man van 79 jaar vertelde hoe hij in aanraking kwam met het internet:

‘Nou om niet te veel achter te lopen en ja, steeds meer mensen om je heen hebben zo een ding en die werken daarmee en dan wordt je herinnerd wat deze daarmee deed en wat die daarmee deed.’

Uit de antwoorden was er één opvallend antwoord. Een vrouw van 55 vertelde dat het internet *sluipend* in haar leven is gekomen. Ze kon niet aangeven wat de aanleiding was voor het in aanraking komen met internet:

‘Nee, ik kan me helemaal niets meer herinneren. Dat is zich enigszins sluipend bij mij in het leven ingeslopen.’

Tabel 2.

Hoe de deelnemers in aanraking zijn gekomen met internet.

Door wie/wat	Aantal mensen	Percentage (%)*
Werk	10	50
Kinderen	4	20
Omgeving	4	20
Man	3	15
Nieuwsgierigheid	2	10
Sluipend in het leven gekomen	1	5

* *Er waren meerdere antwoorden mogelijk, daarom is het totaal meer dan 100%.*

3.2 Internet in het dagelijks leven van ouderen

De tweede onderzoeksvraag is een uitgebreide vraag met twee onderdelen. Het eerste gedeelte gaat over hoe de komst van internet het dagelijks leven van ouderen heeft beïnvloed. Het tweede gedeelte gaat over de voor- en nadelen van het internet volgens de ouderen.

3.2.1 Beïnvloeding van het dagelijks leven door internet

Om het eerste gedeelte van de tweede onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is er eerst gekeken waar ouderen het internet voor gebruiken. Er is gevraagd hoe mensen het internet in hun dagelijks leven hebben opgenomen. In figuur 2 ziet u een overzicht van de dingen die allemaal genoemd zijn als bezigheden op het internet. Bij deze resultaten zijn geen

percentages weergegeven omdat dit niet relevant is voor de beantwoording van de onderzoeksvraag. Het gaat vooral om de belevenis van het internet en niet hoe vaak iets genoemd is.

Aan de deelnemers is gevraagd om een voorbeeld te geven hoe een dagindeling eruit ziet en wanneer er gebruik gemaakt wordt van het internet. Uit die dagindeling zijn de bezigheden op het internet verzameld die in figuur 1 weergegeven zijn. Een vrouw van 52 jaar heeft haar dagindeling op de volgende manier beschreven:

‘Op mijn werk al, dat is dus 8 uur per dag dat ik via het internet werk. En dan kom ik thuis dan ga ik eerst met het huis bezig, eten klaarmaken e.d. en dan ga ik weer op internet. Met mail controleren en bezig met mijn muziek. Ik denk dat als het internet uit zou vallen dan zou ik echt ongelukkig worden. En vele hier met mij in huis.’

Een vrouw van 68 jaar vertelde dat ze zich *niet kon voorstellen* hoe haar dag zonder internet eruit zou zien. Ze vertelde hoe zij haar dagelijks leven ervaart met internet:

‘Hoe meer ik ermee bekend was, hoe meer ik het ging gebruiken. Oftewel, wanneer ik een hotel boekte, hoefde ik niet direct te betalen, maar ik moet aangeven waarmee ik betaal, mijn visa-kaart bijvoorbeeld. Waarbij nu, als ik ingelogd ben, dat niet meer hoef. Dan wordt ik er niet meer na gevraagd. En het internet heeft mijn leven positief beïnvloed. Ja, het is een belangrijk deel van mijn leven geworden.’

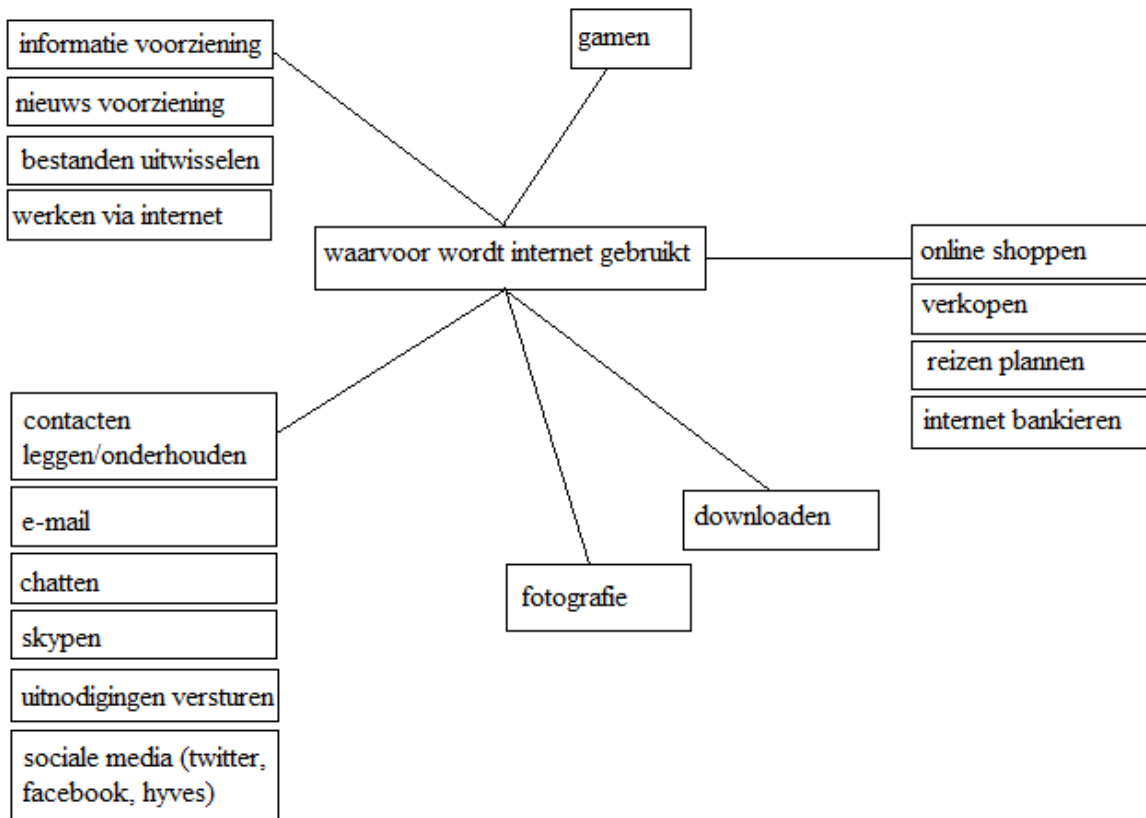
Zoals ook te zien is in figuur 1 is het duidelijk dat internet veel wordt gebruikt om *contacten te onderhouden*(*e-mail, chatten, Skype e.d.*). Veel deelnemers noemden de *informatievoorziening*(*nieuwsvoorziening, informatie voor werk e.d.*) ook als een dagelijks onderdeel. Verder werd ook veel het *online shoppen*(*verkopen, internet bankieren e.d.*) genoemd als iets wat dagelijks gebruikt wordt, vooral door ouderen tussen de 50 en 60 jaar. Veel werkende deelnemers gaven dit aan, omdat dit makkelijker is voor ze. Een man van 54 gaf aan dat hij het online shoppen ook in zijn dagelijks leven gebruikt:

‘Juist omdat ik veel overdag werk is het veel praktischer om via internet te kijken wat ik nodig heb, dan alle winkels aflopen en op zoek gaan.’

Gamen, fotografie en downloaden zijn ook genoemde bezigheden. Dit zijn bezigheden die niet direct met de andere bezigheden te associëren zijn.

Figuur 1.

Bezigheden op het internet.



3.2.2 Mening over de voordelen van het internet

Het internet is in het leven van ouderen gekomen of ze dit nu wilden of niet. Er is gevraagd aan de ouderen wat ze van het internet vonden. De voordelen en nadelen van het internet zijn door elke ouder genoemd. Eerst wordt een overzicht van de voordelen weergegeven. De deelnemers mochten meer dan één antwoord geven. De voordelen worden gepresenteerd in tabel 3.

Van de deelnemers gaven 35% aan dat ze de *snelheid van het internet* een voordeel vinden. Snel iets opzoeken of snel iets regelen via het internet is een voordeel. Een vrouw van 60 vertelde dat ze de snelheid waarmee je nieuws verkrijgt op de volgende manier:

‘Internet, het opent de wereld. Je bent niet meer gedwongen om je alleen bezig te houden met nieuws wat je voorgeschoteld krijgt in Nederland. Je hebt de hele wereld.’

Een man van 52 vertelt dat de snelheid van het internet hem wel aantrekt en een voordeel is:

‘Heel snel al kom je achter de nieuwtjes. Ik zit nu bijvoorbeeld de Hurrigan te volgen op internet, vroeger las je dat pas de dag erna in de krant. En dan kon je horen wat er op de wereld gebeurt. En nu met twitter en facebook ben je er heel snel achter. Bijvoorbeeld ik sta in de file in Enschede, en je wacht al een half uur, dan wil je weten wat er aan de hand is. Ik pak dan mijn mobiel erbij en kijk op Twitter wat er gebeurt is, daar staat dan precies beschreven wat er aan de hand is met foto’s erbij, nog voordat de politie er is kom je erachter wat er gebeurt is. En die snelheid trekt me wel aan.’

Voor velen is internet ook een *communicatiemiddel* geworden. Communicatie verloopt via het internet *sneller* en *makkelijker*. Van de deelnemers vonden 26% het internet voor communicatie een voordeel. Een vrouw van 60 jaar toont haar enthousiasme over het internet uit met het volgende citaat:

‘Je kunt de hele wereld bellen. Vroeger kostte dat een vermogen. Het is nu veel makkelijker om contact te onderhouden. Internet mochten ze van mij al in de jaren 60 openbaren.’

Er is heel *veel informatie beschikbaar* op het internet. Dat vinden de ouderen ook een voordeel (22%). Vooral met de snelheid van het nieuws wat opgehaald kan worden is voor velen een voordeel. Een vrouw van 56 jaar zegt het volgende over de snelheid van informatie zoeken:

‘Dat je er wel makkelijker en sneller mee kan werken en niet veel tijd kwijt bent om iets te zoeken. Vroeger moest je daar een hele encyclopedie voor openslaan. Internet is een vervanging van een grote boekenkast.’

Drie van de 20 mensen (13%) vonden het een voordeel *dat alles via het internet te regelen* is. Het grootste voordeel was dat alles vanuit huis geregeld kan worden. Een vrouw van 52 verteld dit in het volgende citaat:

‘Ik hoef niet meer naar de bank in de regen. Alles kan snel geregeld worden op internet.’

Tabel 3

Voordelen van het internet

Voordelen	Aantal gegeven antwoorden	Percentage antwoorden (%)
Snelheid	9	35
Meer contacten leggen en beter contacten onderhouden	6	26
Veel informatie	5	22
Alles via internet te regelen	3	13

3.2.3 Mening over de nadelen van het internet

De deelnemers hebben ook nadelen van het internet genoemd. De nadelen staan gepresenteerd in tabel 4.

Opvallend was dat deelnemers die geen of weinig internet gebruikten veel nadelen konden noemen, terwijl ze maar één voordeel hadden genoemd. Een vrouw van 66, die met een internet cursus bezig was en zelf nog niet zoveel ervaring heeft met het internet, had als voordeel alleen de snelheid van het internet aangegeven, bij de nadelen geeft ze de *verslaving* aan het internet aan:

‘Dat je er verslaafd aan kan raken. Dat merk ik aan mijn man. Die zit dan op hyves en facebook. En dan zit hij daar uren achter. Ook met de mobieltjes van nu, dat gepest en alles neemt steeds toe. Vroeger had je dat niet, als je iets slechts over iemand zei dan zei je dat recht in het gezicht. En dan praatte je dat uit. Nu kun je met een berichtje allemaal slechte dingen over anderen zeggen en niemand weet wie je bent. Nu wordt er niks uitgepraat.’

Het *pesten via het internet* is volgens ouderen een groot nadeel en ook een probleem voor de jongeren (17%). Het pesten gebeurt vaak op een anonieme manier. Een man van 64 vertelde zijn mening over het pesten via het internet:

‘oh daar moet ik nog aan een groot probleem denken. Het pestgedrag. Tim Ribbering, hij werkte toch in een ijssalon in Denekamp...Wat vreselijk. Op zijn leeftijd.... Soms viel het mij op school ook wel op, maar soms kom je daar als leraar ook niet achter. Dat is heel droevig. En dit pesten, op internet is het ook veel makkelijker om er iets

neer te zetten in plaats van het iemand in zijn gezicht te zeggen. Die mensen zijn ongeremd als ze anoniem iets kunnen uitbrengen.’

Wat ook opvallend is, is dat de nadelen vaak over de problemen met jongeren gaan. De ouderen geven nadelen die voor jongeren gelden en niet voor zichzelf. De ouderen zijn bang vanwege hun eigen kinderen of kleinkinderen. Een voorbeeld hiervan is het volgende citaat van een vrouw van 52 die de nadelen opnoemt waarin ze het pesten via het internet aangeeft en het verminderen van face to face contact:

‘Dan denk ik aan hoe het gaat met de jongeren. Het pesten via het internet. En dat je door internet niet meer zo snel naar mensen toe gaat. Dus als je vroeger iets niet wist ging je naar je burens, nu zoek je dat sneller op internet. Het menselijk contact wordt minder. Minder face to face contact dus. En vooral ook bij de jongeren.’

Veel mensen zijn bang voor *privacy verlies* (24%), dat iedereen alles weet of kan opzoeken over iemand anders. Een vrouw van 56 gaf aan dat ze bang voor privacy verlies was:

‘Ik ben wel bang voor privacy verlies. Dat er van alles op internet komt, maar dat je dat niet wil.’

Een vrouw van 60 gaf aan hoe mensen zelf hun privacy in gevaar brengen:

‘Maar ik vind dat je niet teveel van jezelf prijs moet geven. Je moet opletten met wat je daarop zet. Ik zit soms met verbazing te lezen wat anderen allemaal op facebook schrijven. Dan denk ik, doe dat nou toch niet. Je moet wel uitkijken. Ik ga dan en dan op vakantie en ik ben er dan weer, dat is er gewoon om vragen.’

Ook de *criminaliteit/hacken* (24%) via het internet is een veelgenoemd nadeel. Hier werd geen voorbeeld bij genoemd door de deelnemers. De deelnemers waren hier niet mee in aanraking gekomen. Ze gaven dit alleen aan als nadeel.

Een ander opvallend antwoord was van een vrouw van 60 die tegen *het beperken van het internet* gebruik is. Zij vindt dat internet voor iedereen open moet staan met alles wat er te vinden is. Zij verteld het volgende hierover:

‘Het voordeel heb ik wel dat ik in Nederland woon, er zijn landen waar ik niet zou willen wonen wegen beperkingen op internet. Big brother is watching. (...) Dat ‘Big

Brother' kan bepalen dat bepaalde sites niet geschikt zijn voor zijn land. In dat gebied ben ik echt liberaal. Iedereen heeft recht op alle sites op internet. (...) Ik hoop dat er regeringen zullen zijn die het licht nog gaan zien en het volk de informatie niet afnemen waar ik vind dat men recht op heeft.'

Tabel 4

Nadelen van het internet

Nadelen	Aantal gegeven antwoorden	Percentage (%)
Verslaving	2	7
Pesten via internet (anoniem)	5	17
Minder of geen face to face contact	3	10
Geen privacy	7	24
Criminaliteit / hacken	7	24
Verkeerde informative bij zoekopties	4	14
Internetbeschikking inperken door overheid	1	3

3.3 Ervaringen en belevenissen in de levensloop van ouderen

De derde onderzoeksvraag gaat over de ervaringen en belevenissen van ouderen over het gebruik van het internet. Hierbij is gevraagd naar de emoties die opkomen als ouderen terugdenken aan de tijd toen het internet net in hun leven kwam. Veel ouderen konden geen emoties opnoemen en hebben evaluaties met het internet benoemd. Daarna werd er gevraagd wat ze nu nog allemaal ervaren met het internet. De emoties en evaluaties die genoemd zijn door de deelnemers zijn weergegeven in figuur 2. Er zijn geen percentages weergegeven in de resultaten omdat de nadruk niet op de kwantitatieve data ligt, maar op de kwalitatieve data. Een vrouw van 60 uitte haar evaluaties over internet met deze woorden (dit weergeeft de blauw gekleurde evaluaties van figuur 2):

‘Het is gewoon hartstikke snel, dat is gewoon het gekke. Je stuurt een berichtje en hup je hebt een berichtje terug. Ik vind het gewoon leuk. Ik vind het grandioos wat er allemaal door de lucht gaat, sta daar is maar bij stil. Het is echt fantastisch. Ik heb een keer erbij stilgestaan, nou ik kwam er niet uit, ik moest maar weer verder denken. Internet is echt een uitdaging’

Er is ook gevraagd hoe de deelnemers het internet ervaren. Internet is opeens in het leven gekomen en ouderen moesten het internet ook in hun leven plaatsen. De deelnemers beschreven met korte voorbeelden wat ze allemaal ervaren hebben. Een vrouw van 52 vertelde hoe zij gegroeid is in het gebruik van internet (terughoudend zijn is samengevoegd met onwetendheid, in figuur 2 zijn dit de roodgekleurde evaluaties):

‘Ik denk dat ik er veel in ben gegroeid. Ik was heel terughoudend, en door de kinderen ben ik er ook in aanraking gekomen. Ik vind dat wel heel leuk. Omdat je het niet kent ben je terughoudend, je denkt dat het voor kinderen is.’

Ouderen hebben ook *plezier* met het internet. Door het internet te gebruiken ontwikkelen ze zich en blijven ze ook bij de tijd. Een man van 73 verteld dat hij door het zoeken op internet fitter blijft. Hij vertelt dat het internet een goede ontwikkeling biedt voor de hersenen (weergegeven in figuur 2 als de paarsgekleurde emoties):

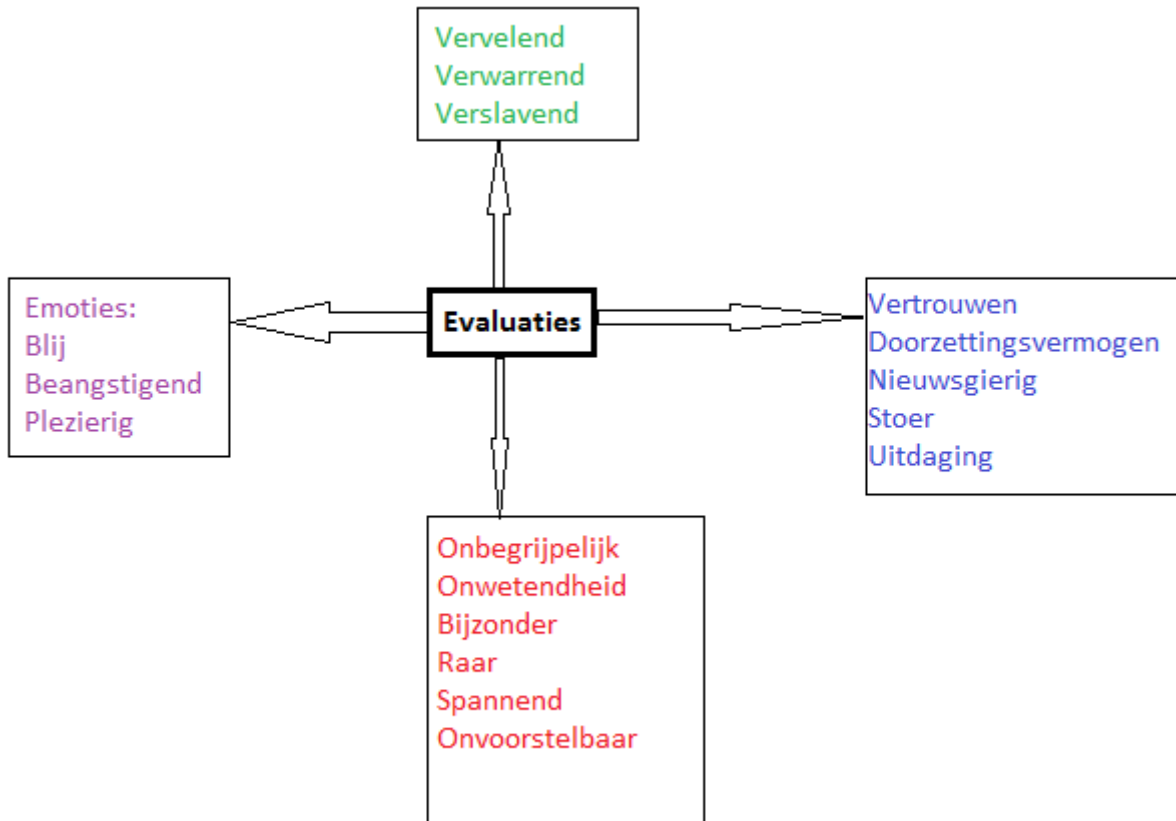
‘Als men per se iets wil weten. Voor de rest is het wel een mooi ding, omdat je daardoor ook fit blijft. In het bijzonder nu ook op hoger leeftijd. Hoe meer ik google, hoe meer mijn geheugen werkt en hoe fitter ik blijf.’

Er zijn ook gevolgen van het internet gebruik verteld door de deelnemers. Eén van de deelnemers vertelde dat het heel vervelend was wanneer er met de computer problemen waren en het internet niet gebruikt kon worden (de evaluaties van de gevolgen van het internet worden in de groene kleur in figuur 2 weergegeven):

‘Toen heb ik een virus gehad op de computer. En dat was echt niet leuk. Dan wordt je geblokkeerd en voordat je van die blokkade af bent duurt het heel lang.’

Figuur 2.

*Evaluaties m.b.t. het internet**



* In figuur 2 zijn de hokjes met kleuren aangegeven om een onderscheid te kunnen maken. De paarse kleur weergeven de emoties. De groene kleur weergeven de gevolgen van het internet gebruik. De blauwe kleur laten de eigen ervaringen met het in aanraking komen met internet en het gebruik ervan zien. De rode kleur weergeeft de belevenis van het internet nog voordat er gebruik van werd gemaakt.

3.4 Meningen van ouderen over toekomstige veranderingen met internet

Voor de beantwoording van de laatste onderzoeksvraag zijn twee categorieën gebruikt, *mening over toekomstig aanschaf van internet gerelateerde producten* en *mening over het veranderen van internet in de wereld*. De resultaten van de categorieën worden apart weergegeven.

3.4.1 Mening over toekomstig aanschaf van internet gerelateerde producten

Ten eerste is er gevraagd wat ouderen denken over de aanschaf van internet gerelateerde producten in de toekomst. Om de toekomstvisie van ouderen in kaart te brengen dienen we eerst te weten wat ouderen over internet producten denken. Er is gevraagd of de deelnemers op de hoogte willen blijven van internet gerelateerde producten en of ze deze producten ook gaan aanschaffen. De resultaten worden weergegeven in tabel 5.

Er zijn verschillende meningen over de aanschaf van internet gerelateerde producten. Een groot aantal deelnemers (50%), die wel *op de hoogte willen blijven en ook direct nieuwe apparatuur willen aanschaffen*, hebben de gedachte dat nieuwe producten beter zijn dan oude. Een man van 50 gaf dit als volgt aan:

‘Er komt altijd wat nieuws he. En de nieuwe dingen zijn meestal beter dan de vorige versies ervan. Dus je wilt dan op de hoogte blijven van de nieuwe versies. Wij hebben bijvoorbeeld nu windows 8. Dat is totaal anders dan windows 7. Dus nieuwe technologie is altijd beter.’

Er zijn ook deelnemers die aangaven dat ze *geen interesse* hebben in de nieuwe producten die op de markt gebracht worden (25%). Een vrouw van 68 vertelde dat ze het maar niets vindt om haar budget aan te passen om nieuwere dingen te kopen:

‘De grootste drijfkracht zou mijn man zijn, en ik zou dan moeten meegaan met hem. (...) Ik zou mijn huishouden er niet op aanpassen. Dat hoeft echt niet, dat mijn wasmachine voorgeprogrammeerd is.’

Tot de groep ‘overig’ behoren deelnemers die aangaven dat ze *wel op de hoogte willen blijven* van de nieuwe producten, maar niet direct de producten willen aanschaffen (25%). Een man van 51 vertelt hierover:

‘Ik volg het wel, ik ben niet iemand die direct al de nieuwste gadgets aanschaf. Ik probeer wel op de hoogte te blijven, dat moet ook wel ik ben iemand die cursussen geeft. Maar ik hoef niet direct de producten ook aan te schaffen. Ik ben er wel heel nieuwsgierig naar, ik kijk wel wat handig voor mij is. Maar ik zal niet iets kopen omdat het er eenmaal is. Alleen als ik er ook wat mee kan.’

Tabel 5.

Meningen over toekomstig aanschaf van internet gerelateerde producten.

Toekomstig aanschaf van internet gerelateerde producten	Aantal mensen	Percentage (%)
Ja	10	50
Nee	5	25

Overig*	5	25
---------	---	----

* Deelnemers willen wel op de hoogte blijven van de producten, maar hebben geen behoefte bij het direct aanschaffen van de producten.

3.4.2 Mening over het toekomstperspectief met het internet

Het internet heeft een hele grote plaats ingenomen in het leven. Het internet blijft ook steeds meer ontwikkelen en steeds verder uitbreiden. Dit heeft tot gevolgen dat veel dingen alleen nog maar via het internet geregeld kunnen worden. Aan de deelnemers is gevraagd wat zij over de toekomst denken en in hoeverre internet ons leven gaat beïnvloeden in de toekomst. Er zijn positieve meningen en negatieve meningen over het internet. De meningen van de deelnemers zijn heel verschillend. Sommige meningen kwamen overeen. Hieronder zullen de verschillende meningen worden weergegeven.

Er zijn een aantal deelnemers die heel positief zijn over het internet. Zij vinden het internet *een goede ontwikkeling voor de technologie*. Een man van 50 heeft de mening dat het internet het leven gaat verbeteren:

‘Ik denk dat het op het laatst alleen maar internet worden. En het zal steeds beter worden met het internet. Je hebt nu bijvoorbeeld oudere mensen die helemaal niets op internet kunnen en die krijgen dan ook geen informatie. Maar als je wel gebruik maakt van internet blijf je van alles op de hoogte. Er zal een betere toekomst ontstaan door internet.’

Een aantal deelnemers gaven aan dat ze *bang zijn dat het internet ons leven gaat beheersen*. Hij gaf als voorbeeld aan dat er door de scholen verplicht wordt een internetaansluiting te nemen om het huiswerk per e-mail te kunnen ontvangen. Een man van 54 vertelde dit met het volgende voorbeeld:

‘Ik ben er bang voor dat internet ons leven gaat beheersen met heel veel dingen. Op school bijvoorbeeld, toen ik op school zat hadden we geen internet, amper computers. Mijn dochter zit nu in groep 8 en die wordt verplicht gesteld om thuis een computer met internet te hebben. Want ze krijgen het huiswerk per e-mail, de rapporten, cijfers en proefwerken krijgen ze allemaal per mail. Ik begrijp dat niet hoor. (...) Er zijn ook landen waar het internet gratis is, dan moet dat een oplossing zijn als je iedereen

gebruik wil laten maken van het internet. Aan de ene kant is het een goede ontdekking, maar aan de andere kant is het een slechte ontdekking.’

Veel instanties sturen geen informatie meer per brief, maar via e-mail. Ook wordt je verplicht om de informatie via het internet te werven. Een man van 54 geeft aan dat er steeds meer *verplicht wordt om zelf informatie via het internet te verkrijgen*:

‘Internet beïnvloedt de wereld nu al. Kijk alleen maar na alle dingen die je niet meer toegestuurd krijgt. Je moet steeds meer op het internet kijken. Ook alle reclame die verwijzen je steeds naar hun websites. Dat zal steeds grotere vlucht gaan nemen. Ik denk dat je straks wel kan zeggen dat je niet meer zonder internet kan.

Er zijn ook ouderen die bang zijn voor de toekomst met het internet, omdat ze *niet weten wat er nog meer gaat komen*. Het is voor mensen soms niet voor te stellen dat er nog meer ontwikkelingen kunnen plaatsvinden op het internet gebied. Een vrouw van 75 uit haar angst met de volgende woorden:

‘Daar ben ik bang, angstig voor. Ja, dat het internet ons de baas wordt. Dat de mensen niet bij kunnen blijven. Dat het ons voor komt.’

Ook wordt er aangegeven dat veel ouderen verwachten dat de *communicatie meer via het internet* zal verlopen. Het onderhouden van het contact zal makkelijker worden, maar er zal minder face to face contact zijn. Een vrouw van 55 gaf dit aan met de volgende woorden:

‘Dat de mensen minder direct met elkaar praten, maar thuis zitten en van daar met elkaar communiceren. Ik geloof dat de mensen het gemak wat het internet bied meer en meer gaan gebruiken.’

Het *online shoppen* is ook een onderwerp wat onder de meningen te vinden is. Online shoppen wordt steeds populairder. Vooral omdat het makkelijker is om vanuit huis dingen te bestellen en het geen tijd meer kost om naar de winkels te gaan. Deelnemers vrezen dat het steeds meer zal toenemen en dat dit ten koste gaat van de economie. Door het online shoppen zullen winkels moeten sluiten. Een man van 64 is ook een van de deelnemers die vreest voor deze toekomst met het online shoppen:

‘Ja, nog ernstiger. In het bijzonder in het bedrijfsleven en er zullen problemen optreden voor de kleinhandel hier. Als je naar de cijfers kijkt hoeveel online-shopping stijgt. Dat is wel indrukwekkend. Ik bedoel, mijn leeftijdsgroep doet het incidenteel.

Zo 10% heb ik gelezen, wordt in ons leeftijdsgroep online gekocht en van de jeugdigen is het al wat meer, boven de 50%. Alleen dit wijst al naar ernstige veranderingen op wat in het bedrijfsleven zou gebeuren.’

4. Conclusie en discussie

4.1 Conclusie onderzoeksvragen

In dit onderzoek zijn de levensverhalen van oudere mensen over de ervaringen en belevenissen met het internet en het gebruik ervan onderzocht. De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat er veel verschillende ervaringen en belevenissen zijn tussen de ouderen over het internet en het gebruik van het internet.

Hieronder worden kort nog per onderzoeksvraag de belangrijkste conclusies weergegeven.

4.1.1 Conclusie van de eerste onderzoeksvraag

Hoe zijn ouderen in aanraking met internet gekomen?

Ten eerste zien we dat dit is gebeurd door het werk dat ze verrichten. Hiernaast blijkt ook dat een deel van de vrouwen het internet leert kennen door middel van het werk van de echtgenoot. Ouderen die het internet niet via het werk hebben leren kennen zijn hiermee in aanraking gekomen via de kinderen. Zij hebben internet nodig voor hun school, waardoor het bijna noodzakelijk is dit in huis te hebben. Ook zijn er mensen die uit nieuwsgierigheid internet zijn gaan gebruiken, hierbij is de omgeving aanleiding geweest voor de kennismaking met het internet.

4.1.2 Conclusie van de tweede onderzoeksvraag

Hoe heeft de komst van het internet het dagelijks leven van ouderen beïnvloed? Welke voordelen en nadelen zien ouderen hiervan?

Het lijkt erop dat ouderen gemiddeld tot 60 jaar tegenwoordig vaker werken via het internet. Het grootste gedeelte van de dag zijn ze bezig op het internet. Thuis wordt er ook veel gebruik van gemaakt, bijvoorbeeld voor het onderhouden van contacten of zoeken naar informatie. Het gemak van het onderhouden van contacten wordt als meest belangrijkste voordeel gezien. De informatie voorziening via het internet, de snelheid waarmee informatie verkregen wordt en het gemak om alles vanuit huis te regelen worden ook als voordelen van het internet gezien. Echter, het pesten via internet, verslaafd raken aan het internet en het privacy verlies door het internet worden als nadeel gezien.

4.1.3 Conclusie van de derde onderzoeksvraag

Hoe zien de ervaringen en belevenissen in de levensloop van ouderen tussen de 50 en 80 jaar eruit over het gebruik van internet?

De ervaringen en belevenissen van het internet zijn verdeeld. We lijken een onderscheid te kunnen maken tussen twee soorten groepen. Ten eerste is er een groep ouderen die het internet altijd heel plezierig ervaren heeft. Tot op de dag van vandaag zijn ze blij met de komst van het internet, omdat de wereld voor ze is opengegaan op vele gebieden. Ten tweede is er een groep ouderen die vooral door onwetendheid met de komst van het internet angstig werd. Doordat het internet opeens in het leven was gekomen, was de adaptatie voor het internet in het begin wat moeilijk. Deze groep ouderen ging vooral door de kinderen of de omgeving het internet gebruiken. Naarmate ze het internet meer in hun leven gingen gebruiken, konden ze ook meer voordeel uit het internet halen.

4.1.4 Conclusie van de vierde onderzoeksvraag

Wat zijn de meningen van ouderen over de toekomstige veranderingen op het gebied van internet en het gebruik ervan?

Ook bij deze onderzoeksvraag blijkt dat de meningen van ouderen verdeeld zijn. Uit de resultaten blijkt dat een deel van de ouderen een betere toekomst met het internet verwacht. Deze ouderen zijn heel positief over de toekomst en verwachten ook dat het internet een grote rol in het leven gaat spelen. Er is ook een groep ouderen die bang zijn voor de toekomst. Zij vinden het een beangstigende gedachte dat internet steeds meer het leven gaat beheersen.

4.2 Discussie

De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat er verschillende ervaringen en belevenissen zijn tussen ouderen over het internet en het gebruik ervan. Deze verschillen worden verklaard door de theorie van Rogers. Volgens de theorie van Rogers zijn de innovators degene die de nieuwe technologieën eerder accepteren en ook sneller uitproberen. De innovators komen daardoor ook sneller in aanraking met het internet. Dit zijn de ouderen die het internet vanaf het begin af aan al gebruiken, vaak door werk. De laggards daarentegen zijn juist degene die als laatst zich aanpassen aan de veranderingen door de technologie, dit

zijn ouderen die meestal door de omgeving of door kinderen met het internet in aanraking komen.

De directe en indirecte omgeving speelt een grote rol bij het in aanraking komen met het internet bleek uit de resultaten. In de omgeving werd internet al gebruikt en werd er ook verteld wat de mogelijkheden op het internet waren. Vooral omdat het iets nieuws was, was er veel aandacht voor. Om niet achter te lopen en om mee te kunnen praten met de omgeving hebben sommigen kennis gemaakt met het internet. Dit was ook in de literatuur terug te vinden, volgens Van Dijk, De Haan en Rijken (2000) is de sociale omgeving belangrijk voor het in aanraking komen met het internet. Een verklaring hiervoor kan zijn dat mensen meegaand zijn met de sociale omgeving.

Uit de resultaten bleek ook dat sommige vrouwen zich meer terug hebben gehouden en de ontwikkelingen later hebben meegekregen dan mannen en een soort van weerstand tegenover technologie beleefden. Bovendien kwamen de mannen op hun werk in aanraking met de nieuwste ontwikkelingen, waardoor acceptatie werd vereenvoudigd. We zagen bijvoorbeeld dat er een aantal vrouwen waren, die zich hoofdzakelijk bezighielden met de opvoeding van kinderen en geen baan hadden, meestal alleen via hun partner contact met de computer hadden. De hulp van de partner bij het leren van de nieuwe technologie werd niet gewaardeerd waardoor vrouwen de nieuwe technologie niet gebruikten. Een aantal van deze vrouwen begint nu pas met het leren van de nieuwe technologie om toch nog op de hoogte te kunnen blijven en niet teveel achter te lopen. Er is hiervoor geen ondersteuning gevonden in de literatuur. Het is niet bekend of het daadwerkelijk zo is dat vrouwen later de ontwikkelingen rondom het internet hebben meegekregen.

Hieronder wordt een illustratie van de levensloop beschreven voor een aantal deelnemers afgeleid uit de resultaten die verkregen zijn. Dit zijn allemaal uitspraken die door de deelnemers zijn genoemd en samen tot 1 levensloop zijn samengevoegd. Er zijn verschillende levenslopen tussen de deelnemers, maar er is alleen gekozen om de meest opvallende levensloop te beschrijven. Hiermee wordt ook in het kort dit onderzoek samengevat.

In de beginfase van het internet vonden deelnemers het internet onvoorstelbaar en onbegrijpelijk. Ze konden zich niet voorstellen hoe zoiets in het leven terecht zou komen. Door onwetendheid durven sommige ouderen niet in aanraking te komen met het internet. Sommigen vinden het spannend en gaan de uitdaging aan. Ze maken kennis met het internet

door nieuwsgierigheid. Sommige ouderen die eigenlijk bang zijn blijven in zichzelf geloven en met doorzettingsvermogen blijven ze toch het internet verder leren. Op deze manier ontwikkelen ze zich ook. Als de ouderen aan de gevolgen denken dan vinden ze de gevolgen wel vervelend, vooral de verslavende werking van het internet is iets wat de ouderen angstig maakt. Maar aan het eind van de leerfase, wanneer het internet een plek in het leven heeft genomen en volop gebruikt wordt, zijn de ouderen wel blij dat ze het internet in hun leven hebben opgenomen.

4.2.1 Internet gebruik

Uit de resultaten bleek dat de deelnemers het makkelijker vinden om contacten te onderhouden via het internet, bijvoorbeeld door e-mail, social media of via apps op de smartphones die via het internet werken. Dagelijkse contacten worden ook steeds meer via het internet onderhouden. Vooral omdat het sneller is en de mensen makkelijker te bereiken zijn. Voor de meeste ouderen is communicatie via het internet een voordeel. Dit wordt ook bevestigd in de literatuur, communicatie verloopt steeds meer via het internet (CBS, 2011).

Het is opvallend dat het online shoppen gevarieerd gebruikt werd onder de ouderen. Uit de bevindingen bleek dat de ‘oude ouderen’ (tussen 60 en 80 jaar) het online shoppen niet nodig vonden en liever naar de winkels gingen. De ‘jonge ouderen’ (tussen 50 en 60 jaar) gebruikten liever wel het online shoppen en zagen dit ook als een voordeel, omdat deze ouderen overdag fulltime werken en geen tijd hebben om naar winkels te gaan en te kijken. Uit de literatuur blijkt dat online shoppen nog weinig gebruikt wordt door oudere mensen (zie fig. 2 van de inleiding). Dit komt overeen met de resultaten.

Driekwart van de Nederlandse internetgebruikers in 2005 heeft informatie over gezondheid opgezocht (RVZ, 2006). Uit de resultaten komt dit niet terug. Veel ouderen geven aan dat ze geen informatie over gezondheid via het internet opzoeken. Ook kijken ze niet op het internet wanneer ze ziek zijn. De deelnemers gaven aan dat ze toch eerst naar de huisarts gaan. Van Rijen (2005) gaf aan dat 27 % van de mensen die 50 jaar en ouder zijn eerst op het internet kijken voordat ze naar de huisarts gaan. Dit blijkt ook niet uit de resultaten. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de deelnemers die meededen aan het onderzoek niet of nauwelijks gezondheidsproblemen hadden waardoor ze geen behoefte voelden voor het opzoeken van informatie over gezondheid via het internet.

Uit een studie van Knulst & Van Beek (1988) was gebleken dat mensen toen al bang waren voor privacy verlies. Nog steeds hebben ouderen dezelfde gedachten. Als nadeel van het internet wordt door vele ouderen het privacy verlies aangegeven. Ouderen zijn bang dat er teveel op het internet te vinden is over elkaar. Vooral op de social media sites kunnen mensen veel dingen over zichzelf plaatsen, iemand anders kan al deze informatie voor onbedoelde zaken gebruiken. Uit de bevindingen bleek ook dat ouderen die privacy verlies als nadeel zagen geen gebruik maakten van social media sites. Uit de resultaten bleek ook dat de ouderen in het begin soms nog wel bang waren voor het gebruik van het internet. Vooral omdat het een onbekende technologie was. Een verklaring hiervoor kan de angst voor privacy verlies zijn.

Internet heeft in de loop der tijd plaatsgenomen in huishoudens. Mensen kunnen allemaal een computer en een internet aansluiting aanschaffen. Uit dit onderzoek blijkt dat ouderen niet veel meer nieuwe apparaten met internet aanschaffen, maar alleen als het nodig is dit aanschaffen. Dat lijkt weinig met hun financiën te maken. Dat laat ook een studie zien waaruit blijkt dat paren en alleenstaanden boven de 65 jaar veel vermogen hebben opgebouwd (CBS, 2010). Ouderen accepteren en gebruiken apparaten alleen als ze het nut ervan inzien. Vooral ouderen in de derde levensfase houden na een tijdje op met aanschaf van nieuwe apparaten. Over het algemeen wilden de meeste ouderen wel op de hoogte blijven van de ontwikkelingen. De groep deelnemers kunnen we volgens de theorie van Rogers benoemen als early majority (Rogers, 2003). Alleen bij het defect raken van een apparaat gaan ouderen het nieuw aanschaffen. Daarnaast geven de 'jonge ouderen' aan dat ze juist wel de nieuwe technologie willen uitproberen. Nieuwe apparaten worden door deze groep als beter gezien en worden ook direct aangeschaft.

In dit onderzoek wordt duidelijk dat het waargenomen nut van het internet een centrale rol speelt als het gaat om het gebruik ervan. Uit de levensverhalen over de ervaringen met het internet bleek dat een groep ouderen negatief kijkt naar de toekomst met het internet. Zij vinden het een beangstigende gedachte dat het internet het leven gaat beheersen. Deze groep mensen is vooral bang dat er geen privacy meer zal zijn en dat ze zonder het internet geen informatie meer krijgen van instanties. De rest van de ouderen verwachten juist een betere toekomst met het internet. Zij zien vooral de voordelen van het internet in en ervaren ook een vergemakkelijking in het leven. Vooral de snelheid van het internet biedt vele voordelen en dat wordt ook zeer op prijs gesteld. Achteraf gezien lijken de positieve voordelen van het internet zwaarder te wegen dan de negatieve kanten.

4.3 Beperkingen van dit onderzoek

Bij dit onderzoek kunnen een aantal kanttekeningen gemaakt worden. Ten eerste is er een kleine selecte groep ouderen geïnterviewd voor dit kwalitatieve onderzoek. Er is geen aselechte steekproef gebruikt zoals in een kwantitatief onderzoek. Wel is het zo dat voor de selecte groep veel gevarieerde deelnemers gevraagd zijn. Er zijn geen ouderen gevraagd die geen gebruik maken van het internet. Hierdoor is er geen vergelijking mogelijk tussen ouderen die wel internetten en ouderen die geen gebruik maken van het internet. De ervaringen en belevenissen van ouderen met het internet kunnen verschillen met de ouderen die geen internet gebruiken. Er is nu teveel vanuit één kant gekeken naar de ervaringen en belevenissen van ouderen over het internet en het gebruik ervan.

Ten tweede zijn de deelnemers door het gebruik van het semigestructureerde interview geleid door de interviewer. Daardoor wordt de deelnemers beperkt en beïnvloedt in het geven van zijn antwoorden. Belangrijke belevenissen kunnen hierdoor gemist worden. Toch is het zo dat de vragen van het interview wel veel belangrijke dingen beantwoorden. Aan het begin van het interview wordt ook vermeldt dat de deelnemer zelf ook dingen mag vertellen die niet gevraagd worden.

Ten derde is het ook mogelijk dat de deelnemers sociaal wenselijke antwoorden geven. Daarom werd aan het begin van het interview duidelijk uitgelegd dat het om de individuele belevenissen en ervaringen van de deelnemer gaat. De interviews zijn alleen met de deelnemers afgenomen, de deelnemer had niemand om zich heen die zijn antwoorden hoorde. De verwachting is dan ook dat de deelnemers geen sociaal wenselijke antwoorden gegeven hebben.

Ten vierde zijn de interviewers niet getraind in het afnemen van interviews. Dit kan leiden tot minder betrouwbare resultaten. De ene interviewer kan meer op de antwoorden van de deelnemers in zijn gegaan, terwijl de andere interviewer alleen de vragen heeft besproken. Er werd geprobeerd zoveel mogelijk alle vragen van het interview te stellen en de belangrijkste informatie te verkrijgen. Er is wel een pilot-interview afgenomen voorgaande aan het echte interview om door middel van feedback verbeteringen aan te kunnen brengen aan het interview. Uit de resultaten blijkt dat bij sommige deelnemers meer is doorgevraagd dan bij andere deelnemers. Sommige deelnemers vertellen meer in detail.

Tot slot is het zo dat het interview alleen geanalyseerd is. Er is geen interbeoordelaars betrouwbaarheid. De analyse van één beoordelaar kan verschillend zijn dan wanneer er twee beoordelaars een interview gaan analyseren. Dit kan de resultaten beïnvloedt hebben doordat bij sommige deelnemers aannames gedaan zijn die de deelnemer helemaal niet bedoelde. Wel is het zo dat er citaten zijn gebruikt uit ieder interview om in de analyse zo min mogelijk de interpretatie van de beoordelaar te weergeven. Wanneer een andere beoordelaar het interview zou analyseren zouden gelijksoortige resultaten uit het onderzoek moeten komen.

4.4 Aanbeveling

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de ouderen het internet gebruik verschillend ervaren. De ene persoon is zeer enthousiast met het internet en de ander vindt het internet beangstigend. Het kan interessant zijn om de verschillen in antwoorden tussen de deelnemers nader te onderzoeken, zoals waar die verschillen tussen mensen vandaan komen. Hierbij zou gekeken kunnen worden naar de achtergrondkenmerken van de deelnemers en dit vergelijken met de antwoorden die ze geven op de vragen. In dit onderzoek is er niet gekeken naar de achtergrondkenmerken van de deelnemers. Ook kan er voor gekozen worden om ouderen die geen internet gebruiken te interviewen. Op deze manier kan er een vergelijking gemaakt worden tussen ouderen die wel internet gebruiken en ouderen die helemaal niet in aanraking met internet komen.

Het is ook mogelijk om het onderzoek opnieuw uit te voeren met meer deelnemers. Het aantal deelnemers is nu nog beperkt, maar het zou interessant kunnen zijn wanneer er meer deelnemers meedoen. Er kan dan een vergelijking gemaakt worden of de antwoorden nog steeds overeen komen. Ook is er dan sprake van een representatieve groep ouderen die te generaliseren is. Op deze manier zouden er bijvoorbeeld uitspraken gedaan kunnen worden over het internetgebruik en de ervaringen en belevenissen met het internet van ouderen in Nederland.

In dit onderzoek is er niet gekeken naar de verschillen tussen mannen en vrouwen. Er zou een vergelijking tussen mannen en vrouwen gedaan kunnen worden. Dit zou nader onderzocht kunnen worden en de verschillen zouden meer informatie over de ouderen en hun ervaringen en belevenissen kunnen opleveren. Het lijkt dat er tussen het geslacht verschillend

gedacht wordt over het internet en het ook verschillend beleefd wordt door mannen en vrouwen.

4.4.1 Praktische aanbevelingen

Uit de resultaten is gebleken dat ouderen vooral bang zijn voor de toekomst door onwetendheid. Ouderen weten niet wat hun te wachten staat met betrekking tot de ontwikkelingen rondom het internet. Uit de literatuur was gebleken dat wanneer ouderen goed voorgelicht werden over technologie ze de veranderingen ook beter begrijpen en sneller accepteren (Gilly & Zeithaml, 1985). Om te voorkomen dat ouderen angstig worden over de toekomst en de ontwikkelingen rondom het internet dienen er voorlichtingen gegeven te worden. Dit kan gedaan worden door middel van voorlichtingen in buurthuizen over het gebruik van internet en wat er allemaal met het internet gaat komen. Hierbij is het dan geschikter dat de voorlichting gegeven wordt door een ouder persoon over de verwachtingen rondom het internet. Er is dan meer sociale vergelijking mogelijk tussen de voorlichter en de ouderen die luisteren. Op deze manier hoeven ouderen niet bang te zijn voor het internet en de ontwikkelingen die gaan plaatsvinden rondom het internet.

Literatuur:

Atkinson, R. (1998). *The life story interview*. Thousand Oaks, CA: Sage

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

Bohlmeijer, E. T. (2007). *De verhalen die we leven: Narratieve psychologie als methode*. Amsterdam: Boom.

Bruner, J. S. (1986). *Actual minds, possible worlds*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Bruner, J. (2004). Life as narrative. *Social Research*, 2004 (Vol.71, No:3), 691-710

Cattan, M., White, M., Bond, J., Learmouth, A. (2005). Preventing social isolation and loneliness among older people: a systematic review of health promotion interventions. *Ageing and Society*, 25, pp 4167 doi:10.1017/S0144686X04002594

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2002) *Statistisch jaarboek [Statistical yearbook]* (Heerlen, CBS).

Centraal Bureau voor de Statistiek, CBS, (2007). Statline, found on www.statline.cbs.nl/statweb/, Voorburg/Heerlen.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2010). *Zelfstandigen hebben meeste vermogen*. Webmagazine. <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/inkomen-bestedingen/publicaties/artikelen/archief/2010/2010-3011-wm.htm>

Centraal Bureau voor de Statistiek (2011). *Ouderen wonen steeds langer zelfstandig*. Webmagazine. <http://www.cbs.nl/nlNL/menu/themas/bevolking/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3434-wm.htm>

Centraal Bureau voor de Statistiek (2011). *Ouderen maken inhaalslag op het internet*.

<http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd-cultuur/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3537-wm.htm>

Centraal Bureau voor de Statistiek (2012). *Jongeren*.

<http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/jongeren/cijfers/default.htm>

Delen, G. (2005). Decision and control factors for IT-sourcing. In: Bergstra, J.A. & Burgess, M. (2007) *Handbook of Network and Systems Administration*, pp 929-946. Elsevier, Amsterdam

Doets, C. en Huisman, T. (1997). *Digitale zaken, de stand van zaken in Nederland*. Den Bosch: CINOP.

Duimel, M. (2007). *Verbinding maken: Senioren en internet*. Den Haag: SCP.

Enders, A. (1995). *The Role of Technology in the Lives of Older People*. *Generations*, 19, 7-12

Engelsman, E. C. & Van Raan, A. F. J. (1991). *Mapping of technology: A first exploration of knowledge diffusion amongst fields of technology*. Center for Science and technology Studies

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

Hoffmann, H., Hasselt, L. van, Amsenga, J., & Meel, A.-M. van. (2003). website de pc revolutie. geschiedenis24. Retrieved from <http://www.geschiedenis24.nl/andere-tijden/afleveringen/2002-2003/De-PC-revolutie.html>

Inglehart, (1977). *The silent revolution: Changing values and political styles among western Publics*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Knulst, W. en Van Beek, P. (1988). *Publiek en techniek. Opvattingen over technologische vernieuwingen*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau, 1988.

- Laslett, P. (1989). *A fresh map of life: The emergence of the third age*. London: Weidenfeld and Nicolson.
- Liefboer, A. C. & Dijkstra, P. A. (2000). *Levenslopen in verandering: een studie naar ontwikkelingen in de levenslopen van Nederlanders geboren tussen 1900 en 1970*. Den Haag: Sdu.
- Loos, E.F. & Mante-Meijer, E.A. (2007). *De kiezende burger en het nieuwe zorgstelsel. De invloed van leeftijd, geslacht en opleiding op het gebruik van oude en nieuwe media als informatiebron*. Houten: Springer.
- McAdams, D.P. (2008). *The life story interview*. The Foley Center for the Study of Lives. Northwestern University.
- McMellon, C. A., L. G. Schiffman en E. Sherman (1997). *Consuming Cyberseniors: Some Personal and Situational Characteristics that Influence Their On-line Behavior*. *Advances in Consumer Research*, 24, 517-521.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations (vijfde editie)*. New York: Free Press.
- RVZ (2006). Nieuwsbericht RVZ, 17 januari 2006, www.rvz.net.
- Soukup, I. E., & Gaigg, D. I. (2010). *Geschichte der Telekommunikation*.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. London: Sage Publications.
- Van de Goor, A.G. (1988). *Generaties in techniekbezit. Eerste resultaten van het Philips techniekgeneratiesproject*. In: P. Hermkens, R. Van Rijsselt en K. Sanders (red). *Differentiatie en samenleving. Opstellen voor Henk Becker*. Amsterdam: Thela Thesis, 1998 (101-130).
- Van Dijk, L., De Haan, J., Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek*

naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid. Den Haag: SCP.

Van Duin, C. & Garssen, J. (2011). Bevolkingsprognose 2010–2060: Sterkere vergrijzing, langere levensduur. In Centraal Bureau voor de Statistiek, *Bevolkingstrends: 1e kwartaal* (pp. 16-23). Den Haag: CBS.

Van Rijen, A. (2005). Internetgebruiker en veranderingen in de zorg. Zoetermeer: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg.

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

Bijlage 1 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 uw eigen levensverhaal in verband met technologische veranderingen en welke rol deze in uw leven hebben gespeeld en nog steeds spelen. Daarom zal ik u straks een aantal vragen over verschillende technologische domeinen stellen. Hierbij gaat het in het bijzonder om internet en om nieuwe en oude communicatiemiddelen. Het is de bedoeling dat u vertelt over uw eigen meningen, 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 *een* 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 uit te leggen 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 behoef 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 in met deelname aan het onderzoek.

Naam

Plaats, Datum, Handtekening

Bijlage 2 Interview schema

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 het internet / telefonie 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: het is geen probleem om verduidelijking te vragen, en neemt u gerust de tijd om een goed antwoord te geven.
- Verkregen informatie zal anoniem verwerkt worden, dus geen naam, adres, etc.
- Interview zal ongeveer een uur duren, kan korter of langer uitvallen, voelt u zich niet gehaast
- Heeft u nog vragen?

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 sociale contacten?
- Bent u getrouwd? Gescheiden? Weduwe/Weduwenaar geworden?
- Heeft u kinderen? Hoe oud zijn ze?
- Wat zijn momenteel uw belangrijkste bezigheden?
- Hoe is het momenteel met uw gezondheid?
- Welke opleiding heeft u gevolgd?
- Wat voor werk deed u vroeger (indien werkloos: partner?)

- Hoe waren over het algemeen uw financiële mogelijkheden om nieuwe technologieën aan te schaffen?
 - Heeft u eerder een internet cursus gevolgd of volgt u op dit moment een internet cursus?
 - Heeft u thuis een internet aansluiting?
1. Als eerste wil ik u vragen om me iets te vertellen over uw eerste ervaringen met technologie. Waaraan denkt u als u het over technologie heeft? Wat komt bij u boven? Daarbij moet u niet alleen denken aan computer en internet, hier mag alles genoemd worden.
- *Hoe bent u in aanraking gekomen met technologie?*
 - *Kunt u me enkele voorbeelden noemen?*
 - *Kunt u me over het meest positieve gebeurtenis met betrekking tot technologie vertellen?*
 - *Kunt u me over het meest negatieve gebeurtenis met betrekking tot technologie vertellen?*

Vanaf 1990 verspreidde het internet.

2. Hoe is het internet in uw leven gekomen?
- a. *Weet u de dag nog?*
 - b. *Wie waren bij u?*
 - c. *Noem voorbeelden*
 - d. *Gebruikt u zelf het internet?*
 - e. *Welke apparaten gebruikt u voor internet?*
 - f. *Sinds wanneer gebruikt u het internet?*
3. Waarvoor gebruikt u het internet? Kunt u me alstublieft hierover uw ervaring vertellen?
- *Kunt u een voorbeeld noemen? In welke situaties gebruikt u het internet?*
 - *Wat vindt u positief, wat vindt u negatief?*
 - *Gebruikt u het internet als consument (online shoppen, internet bankieren)?*
 - *Gebruikt u het internet voor uw gezondheid?*
 - *Gebruikt u het internet om informatie te zoeken?*
 - *Is het Internet een communicatiemiddel voor uw?*
4. Welke invloed heeft het internet op uw leven?
- a. *Hoe veel gebruikt u het internet?*

- b. Hoe heeft internet uw dagelijks leven beïnvloed?**
- *Kunt u hier voorbeelden van geven?*
- c. *Welke voordelen ziet u van het internet? Kunt u hier uw ervaringen over vertellen? Geef een voorbeeld.*
- d. *Welke nadelen ziet u van het internet? Kunt u hier uw ervaringen over vertellen? Geef een voorbeeld.*
5. Vele mensen gebruiken sinds enkele jaren ook een smartphone. Dit apparaat is tegelijkertijd een mobiele telefoon en een mini computer met internet. Kunt u me iets over uw ervaring met een smartphone vertellen?
- *Weet u wat met een smartphone bedoeld wordt?*
 - *Heeft u zelf een smartphone?*
 - *(indien ja) sinds wanneer heeft u deze?*
 - *(indien ja) Wat waren uw redenen om een smartphone aan te schaffen?*
 - *Waarvoor gebruikt u een smartphone?*
 - *(indien nee) Wat zijn uw redenen om geen smartphone aan te schaffen?*
 - *Hoe zou u tegenwoordig het nut en de noodzaak van een smartphone voor uzelf beschrijven?*
6. Door vele nieuwe technologieën zijn de mogelijkheden tot communicatie veranderd. Voor vele mensen is het internet een vervanging voor de telefoon. Kunt u me iets over uw ervaring met de telefoon vertellen? Hoe was het vroeger?
- *Wat voor emoties en gevoelens komen bij u boven als u terug denkt aan bijzondere ervaringen met de telefoon? In hoeverre was het belangrijk voor u?*
 - *Kunt u me gedetailleerd vertellen over hoe u de opkomst van de telefoon heeft beleefd?*
 - *Heeft de telefoon uw leven beïnvloed of veranderd?*
7. Met de telefoon kwamen dan ook eind 1980 de eerste mobieltjes op de markt. Hoe heeft u deze verandering beleefd?
- *Heeft u zelf een mobieltje?*
 - *(indien ja) Sinds wanneer heeft u het mobieltje?*
 - *(Indien ja) Wat waren uw redenen om een mobieltje aan te schaffen?*
 - *(Indien nee) Wat zijn uw redenen om geen mobieltje aan te schaffen?*

- *Hoe zou u tegenwoordig het nut en de noodzaak voor uzelf voor een mobieltje beschrijven?*
8. Hoe hebt u de veranderingen van de communicatiemiddelen beleefd?
Wat is voor u in de loop van de tijd veranderd?
Hoe is het contact met mensen veranderd?
- *E-mail*
 - *Sociale netwerken*
9. Bij dit onderwerp wil ik tot slot nog met u naar de toekomst kijken.
Bent u van plan om steeds op de hoogte te blijven bij de nieuwe mogelijkheden die het internet zou bieden?
- a. *Waarom wel en waarom niet?*
 - b. *Heeft u misschien nog belangstelling om met hulp van internetcursussen andere gebieden/mogelijkheden van het internet te leren?*
 - c. *Hoe denkt u over het algemeen dat internet de toekomst zal beïnvloeden?*

Afsluiting

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