

Verhalen over Technologie

Ouderen en de veranderingen van ICT

-Van snoertelefoon naar smartphone-

Een onderzoek naar de meningen,
ervaringen en waardering van ouderen
over hun ervaringen met ICT producten

Auteur:	Alicia Hoppe
Faculteit:	Gedragwetenschappen
Opleiding:	Psychologie
Begeleiders:	Dr. G. J. Westerhof & Dr. S. M. Kelders
Plaats:	Enschede, Nederland
Datum:	23.01.2013

Abstract

In the past eighty years people experienced an increasing development of technology. Especially the information- and communication technology (ICT) had a huge impact on society. The older generation had to consciously adapt to the new changes, in contrast to the younger generation, which grew up alongside these developments (digital natives).

This study examines the experiences and appreciations of elderly people with different technologies in ICT. In this research 20 elderly people with an age ranging from 50 to 80 have been interviewed. This was achieved with the use of a semi-structured interview and an analysis based on the grounded theory approach. By using this method, the participants could mention everything they considered important. The mean age of the participants was 62 years with a standard deviation of 9.

The results show that the elderly experienced the phone as an important invention through which they gained the possibility to call each other. The access the phone has provided seems to be most important to them.

For the elderly people, the changes of the technology meant a major shift in the way of communication and how to stay in contact. On the one hand, they see that there is less personal contact, but on the other hand they also note that there is the possibility to stay in contact more.

The way older people look at the use of new ICT seems to be very different. Although some go along with the changes, others are more fearful and start to deal with technologies quite late. A smartphone for example is only used by a small group of elderly people. Despite this, elderly people also see positive sides to the new technologies, such as the information speed, the opportunities that exist and how easy

everything is. But not everyone finds it easy. A couple of people are also anxious to use technology and they first had to get used to it.

In the future, the interviewed elderly people have expressed their wish to stay informed regarding new products, although they believe that they are not going to buy most of it.

Moreover, the factors that influence the usage of new technology are studied. For this purpose, this research uses the Technology Acceptance Model of Davis (1986, 1989) and it is revealed here that this model is also applicable to elderly people. *Perceived usefulness* and *perceived ease of use* influence the acceptance of technology of elderly people. If those two factors are experienced favorable, it is more likely that elderly people start with the use of certain technology.

With the narrative approach we were able to identify important underlying experiences and appreciations of the participants in relation with the development of ICT. In addition to previous research more factors are found, giving a more detailed impression of the usage of new technologies. Generally, older people see the advantages of the use of new ICT-products. It seems like they experience no major problems if they have started using new technologies. It appears that everyone in higher age benefits of the use of ICT and it seems advisable to develop interventions that support elderly people when they start to learn the use of new technologies. In this research factors are presented, that are likely to influence this process. With the information provided in this research efficient interventions can be created.

Samenvatting

In de afgelopen tachtig jaar hebben de mensen een groot aantal technologische veranderingen meegemaakt. Met name de informatie- en communicatietechnologie (ICT) heeft de samenleving sterk veranderd. De oudere generatie moest bewust met de nieuwe veranderingen mee gaan in tegenstelling tot de jongere generatie, die met deze ontwikkelingen mee is gegroeid (*digital natives*).

Dit onderzoek brengt de ervaringen en belevenissen zowel als de betekenissen en waarderingen van ouderen over verschillende technologieën en de ontwikkeling ervan in kaart. Daarvoor zijn 20 ouderen tussen de 50 en 80 jaar oud geïnterviewd. Dit onderzoek werd uitgevoerd met hulp van een semigestructureerde interview en een analyse volgens de gefundeerde theoriebenadering. Op deze manier kon door de deelnemers alles worden benoemd wat zij als relevant achten. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 62 jaar met een standaardafwijking van 9.

De resultaten laten zien dat ouderen de telefoon als een belangrijk uitvinding beleefden waardoor ze een nieuwe mogelijkheid hadden mensen te bereiken. De bereikbaarheid die de telefoon biedt lijkt voor hen het belangrijkste te zijn.

Voor ouderen hebben de veranderingen van de technologie een grote verschuiving van de manier van contact houden meegebracht. Aan de ene kant zien ze dat er minder persoonlijk contact bestaat, maar aan de ander kant merken ze ook op dat er de mogelijkheid bestaat meer contacten te onderhouden en te leggen.

Hoe ouderen tegen het gebruik van nieuwe ICT aankijken verschilt sterk. Sommige gaan met alle veranderingen mee, ander zijn angstig en pakken pas later nieuwe technologieën op. Een smartphone bijvoorbeeld wordt alleen door een klein deel van ouderen gebruikt. Desondanks zien ouderen ook positieve kanten aan de nieuwe technologieën, zoals de informatiesnelheid, de mogelijkheden die het biedt en

hoe makkelijk alles gaat. Dit gaat echter niet voor de gehele onderzochte groep op. Een deel van de geïnterviewde ouderen is ook angstig voor het gebruik en moest eerst wennen aan de technologie.

In de toekomst willen ouderen wel op de hoogte blijven wat betreft nieuwe producten, maar ze vermoeden dat ze het meeste niet gaan aanschaffen.

Bovendien werd er naar de factoren gekeken die het oppakken van het gebruik van nieuwe technologieën kunnen beïnvloeden. Hiervoor werd het *Technology Acceptance Model* van Davis (1986, 1989) gebruikt. Er kwam naar voren dat dit model ook toepasbaar is op ouderen. *Ervaren nuttigheid* en *ervaren gebruiksgemak* zijn dus van invloed op de acceptatie van technologie van ouderen. Als deze positief worden beleefd is de kans groter dat ouderen met het gebruik van bepaalde technologie beginnen.

Met de narratieve benadering konden in dit onderzoek belangrijke onderliggende ervaringen en waarderungen van de doelgroep in relatie tot de veranderingen in de ICT aan het licht worden gebracht. Aansluitend aan voorgaand onderzoek konden meer factoren gevonden worden die een beter beeld geven over wat een rol speelt bij het gebruik van nieuwe technologieën.

Samenvattend kan worden gezegd dat ouderen over het algemeen een groot aantal voordelen zien van het gebruik van nieuwe ICT. Zo lijken er geen grote problemen op te lopen als ze er mee zijn begonnen. Het lijkt erop dat ieder mens op hogere leeftijd voordelen van het gebruik van ICT kan hebben. Het is aan te raden interventies te ontwikkelen die ouderen steunen wanneer ze het gebruik van nieuwe technologieën gaan leren. In dit onderzoek komen factoren naar voren die dit proces lijken te beïnvloeden. Met de informatie uit dit onderzoek kunnen efficiënte interventies worden aangemaakt.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 De ontwikkeling van communicatietechnologie.....	2
1.2 Ouderen en ICT.....	5
1.3 Narratieve benadering.....	12
1.4 Relevantie van ouderen als doelgroep	14
1.5 Wat weten wij nu eigenlijk?	17
1.6 Doel.....	18
2. Methode	19
2.1 Deelnemers	19
2.2 Procedure	22
2.3 Interview	24
2.4 Analyse	25
3. Resultaten.....	29
3.1 Ervaringen van ouderen met het vroege communicatiemiddel ‘Telefoon’	29
3.2 Algemene ervaringen in de levensloop van ouderen in betrekking tot de verandering van ICT?	36
3.3 Betekenis / Waardering van het gebruik van nieuwe ICT	40
3.3.1 Betekenis / Waardering gebruik mobiele telefoon.....	40
3.3.2 Betekenis / Waardering gebruik internet	45
3.3.3 Betekenis / Waardering gebruik smartphone	51
3.4 Mening van ouderen over hun toekomstige gebruik van ICT producten	56
3.5 Algemene tendens c-coëfficiënt.....	61
4. Conclusie en discussie	63
4.1 Conclusie onderzoeksvragen	63

4.1.1 Conclusie ‘Hoe zien de ervaringen van ouderen tussen 50 tot met 80 jaar met betrekking tot vroege communicatiemiddelen (telefoon) eruit?’	63
4.1.2 Conclusie ‘Hoe zien de algemene ervaringen in de levensloop van ouderen tussen 50 tot met 80 in betrekking tot de verandering van ICT er uit?.....	63
4.1.3 Conclusie ‘Hoe kijken ouderen aan tegen het gebruik van nieuwe ICT?’ .	64
4.1.4 Conclusie ‘Wat zijn de meningen van ouderen over hun toekomstige gebruik van ICT producten?’	65
4.2 Discussie	66
4.3 Beperkingen van het onderzoek.....	71
4.4 Aanbevelingen voor verder onderzoek	73
5. Referenties	76
6. Bijlagen	81

1. Inleiding

Technologie speelt steeds meer rol in ons leven, is welhaast alomtegenwoordig geworden en heeft steeds meer invloed op ons bestaan. Onze wereld is een technische wereld geworden. De mens lijkt zozeer vergroeid met zijn technische constructies en is zodanig afhankelijk geworden van de technologieën, dat overleving zonder techniek volstrekt onmogelijk lijkt (Lemmens, 2008). We leven in een wereld waarin we bijna elk dag met een nieuwe techniek worden geconfronteerd en waarin we gedwongen worden om steeds *up to date* en *compatible* te zijn (Lemmens, 2008).

Een van deze nieuwe ontwikkelingen is de opkomst van informatie- en communicatietechnologie (ICT) waar overwegend het internet een belangrijk rol speelt.

Het doel van deze thesis is een beeld te vormen over hoe ouderen tegen ICT aankijken en welke betekenis ze eraan geven. Verder zal worden onderzocht hoe ouderen de verandering van communicatiemogelijkheden door de jaren heen hebben ervaren en of er een samenhang bestaat tussen het verleden en het heden. In deze scriptie wordt het begrip *ouderen* voor mensen in de leeftijdscategorie van 50 tot met 80 gebruikt.

Eerst wordt de theoretische achtergrond weergegeven, waarbij een overzicht van de relevante technische ontwikkelingen en met name de ontwikkeling van de communicatietechnologie hoort. Ook wordt bekeken hoe de relatie van ouderen met de communicatietechnologie er uitziet, en beredeneerd waarom deze een belangrijke doelgroep zijn. Het onderzoek wordt uitgevoerd vanuit de narratieve benadering, deze wordt dan ook kort voorgesteld en uitgelegd. De inleiding eindigt met de weergave van het doel en de onderzoeksvragen.

Daaropvolgend wordt de methode uitgelegd waaronder ook de manier van het analyseren. Als laatst zullen de resultaten worden gepresenteerd welke aansluitend bediscussieerd worden.

1.1 De ontwikkeling van communicatietechnologie

In de communicatietechnologie is de afgelopen honderd jaar veel ontwikkeld en veranderd. Ten eerste ontwikkelde zich het apparaat dat wij vandaag de dag als ‘telefoon’ kennen. De ontwikkeling begon al in 1833, toen de telegraaf ontwikkeld werd welke al veel overeenkomsten met de ‘telefoon’ had (Soukup & Gaigg, 2010). Hiermee werd het voor de eerste keer mogelijk binnen enkele minuten een mededeling van één locatie naar een andere over te dragen. In tegenstelling tot de telefoon werd bij de telegrafie niet verbaal gesproken, maar geschreven tekst verstuurd. Die tekst ontstaat door letters die door een communicatiecode verstuurd worden en is ook wel bekend als de Morse code. In 1876 bracht Alexander Graham Bell voor het eerst een telefonische verbinding tot stand (Soukup & Gaigg, 2010). Het zou tot het jaar 1927 duren tot het eerste trans-Atlantische en intercommunale gesprek gevoerd kon worden. In de jaren daarop heeft zich het kabelnetwerk of afstand uitgebreid (Soukup & Gaigg, 2010). Met de eerste telefoons was het niet mogelijk iemand direct te bellen door een nummer te kiezen, maar dat moest via een *operator* gebeuren. Deze werd door iemand gebeld en moest dan handmatig de kabel omsteken om de gewenste verbinding tot stand te brengen. Rond 1940 kwamen de eerste telefoons waar zelfstandig een nummer kiezen mee mogelijk was, en deze hadden hiervoor een draaischijf (Soukup & Gaigg, 2010). In de jaren tachtig zijn die telefoons met draaischijf vervangen door telefoons met druktoetsen. Enkele jaren later kon dan draadloos gebeld worden en pas de laatste tijd zijn er meer kleine technische

applicaties bij gekomen, zoals het opslaan van telefoonnummers, het sturen van sms'jes, en de mogelijkheid spelletjes te spelen (van Dijk, de Haan, & Rijken, 2000).

In Nederland heeft tegenwoordig bijna iedereen een telefoonaansluiting, al zijn de aantal vaste telefoonlijnen de afgelopen jaren gedaald. In 2009 had Nederland 44 vaste aansluitingen per 100 inwoners. In 2000 zijn dit nog 62 per 100 inwoners geweest (CBS, 2012). Een verklaring hiervoor is dat vele huishoudens uitsluitend mobiel gaan bellen. De afgelopen twee decennia heeft de mobiele telefoon een snelle groei en ontwikkeling meegemaakt. Het mobiel bellen nam in de afgelopen jaren flink toe zodat op dit moment in Nederland 21,7 miljoen mobiele telefoonaansluitingen bestaan (Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit, 2012).

Daarna ontwikkelde zich een apparaat dat vandaag bekend is als de 'computer' en het internet. In 1963 werden in bedrijven de eerste geautomatiseerde gegevensverwerking gebruikt (Soukup & Gaigg, 2010). IBM ontwikkelde in 1981 zijn eerste personal computer met een besturingssysteem van *Microsoft* (Hoffmann, Hasselt, Amsenga, & Meel, 2003). Eind jaren 60 ontwikkelde het Advanced Research Project (ARPA) in opdracht van het Amerikaanse ministerie van defensie een netwerk van meerdere computers, wat een voorloper van het huidige internet is (Hauben, 2011). In 1988 werd Nederland als eerste land in Europa aangesloten op het internet en de eerste e-mail werd ontvangen (Beertema, 2008). Het *world wide web* werd rond 1990 ontwikkelt en werd in 1993 openbaar gemaakt (Soukup & Gaigg, 2010). In de komende decennia spreidde het internet zich zo sterk uit, dat vandaag de dag bijna iedereen een computer met internetaansluiting thuis heeft. Volgens een onderzoek van CBS hadden 2011 94% van de Nederlandse huishoudens een internetaansluiting. In 2005 was dit nog 78% (CBS, 2012).

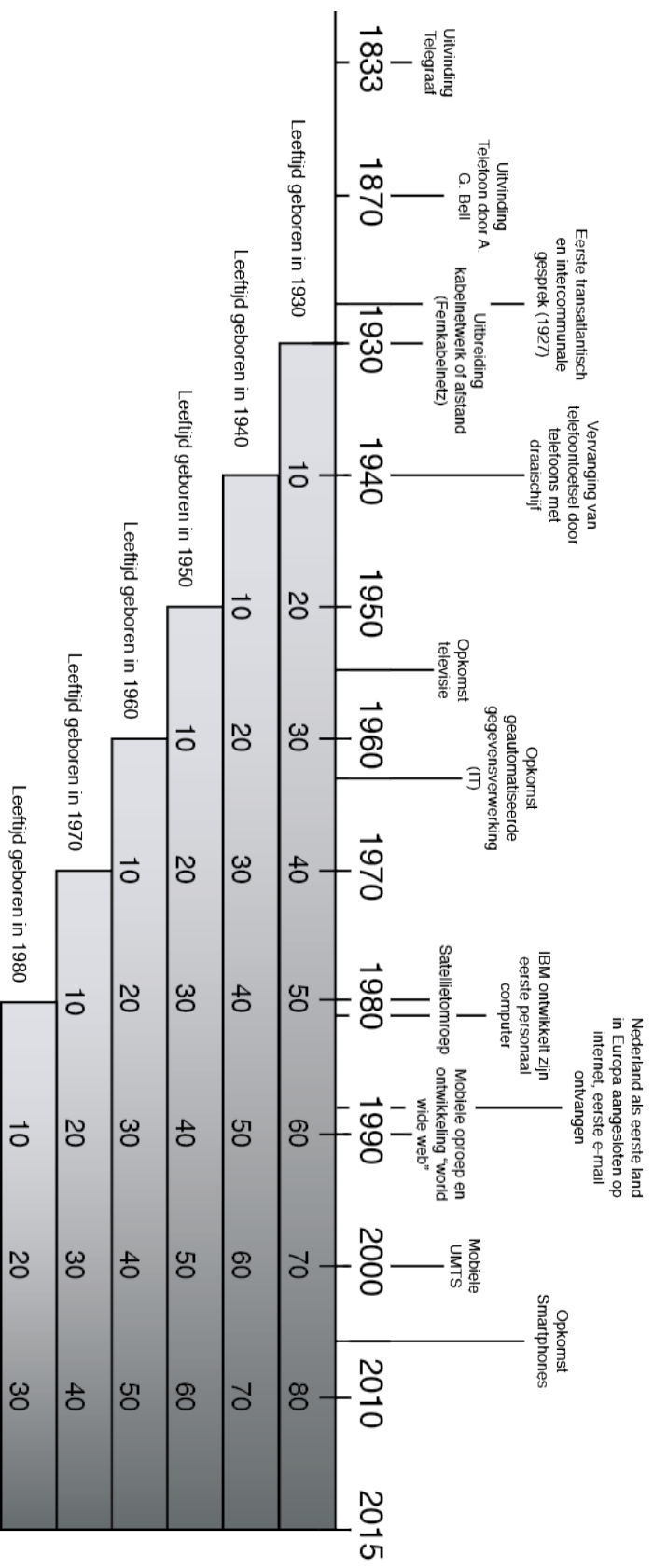
Met de grote behoefte aan internet en vanwege het verhoogde gebruik van internet als communicatiemiddel, werd rond 2009 de *smartphone* populair. Een *smartphone* is een mobiele telefoon met een groot aantal mogelijkheden die overeenkomen met die van een computer. De eerste *smartphone* bestond al in 1992. 'Simon' was een apparaat waarin de functies van een mobieltje, pager, fax en computer samen gevoegd waren in een 500 gram wegende zwarte *koelkast*. Het duurde tien jaar voordat dit apparaat echter 'smart' werd genoemd, en nog vijf jaar later veranderde de *iPhone*, de eerste populaire *smartphone*, onze mening over wat deze apparaten voor ons kunnen doen (Sager, 2012). Door de innovatie van internet op een mobiele telefoon ontstond een nieuw en populair product dat de dagelijkse taken vereenvoudigde. Met de opkomst van de *smartphone* daalt het gebruik van mobiele telefoons voor communicatie. Er worden steeds minder sms'jes gestuurd, omdat het internet en gratis *messaging clients* steeds vaker gebruikt worden (Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit, 2012).

Het is duidelijk dat de ICT de wereld ongetwijfeld heeft veranderd. Met het ontstaan van het internet werd een technologie gecreëerd die tegenwoordig iedereen kent.

1.2 Ouderen en ICT

De uitvinding van de telecommunicatie en het internet hebben onze wereld in de afgelopen decennia sterk gevormd. Voor onze grootouders was het een wonder met hulp van een telefoon met iemand ver weg te kunnen spreken, maar voor de jonge generatie is het normaal met mensen uit de hele wereld te communiceren. Dit gebeurt meestal met hulp van ICT. De oudere generatie had niet de mogelijkheid tijdens hun jongere jaren het gebruik van computer en internet aan te leren.

In afbeelding 1 is een tijdlijn aangemaakt, waar de bovengenoemde ontwikkelingen op neergezet zijn. Tegelijkertijd zijn de geboortejaren van 1930 tot met 1980 gerangschikt met de tijdlijn om een overzicht te geven over hoe oud mensen zijn geweest bij bepaalde uitvindingen.



Afbeelding 1. Geboortear en leeftijd gerangschikt met de tijdlijn van technische ontwikkeling

Mensen, die na 1980 zijn geboren worden *Digital Natives* genoemd. Ze zijn met het gebruik van computers en internet opgegroeid, zoals ook in afbeelding 1 te zien is. Voor hen is het meestal vanzelfsprekend deze technologieën te gebruiken (Palfrey & Gasser, 2008). Voor mensen, die voor 1980 zijn geboren ligt dit moeilijker, aangezien zij zich moesten aanpassen aan een nieuwe situatie. Uit onderzoek van CBS (2005) blijkt dat het aantal personen met internetervaring afneemt wanneer personen ouder zijn.

Desondanks hebben vele ouderen de omgang ermee nog op hoger leeftijd geleerd, deels door internet op het werk te gebruiken en deels door eigen interesse. Ouderen wendden zich tot internet aangezien de hoeveelheid aan informatie die beschikbaar is (Ybarra & Suman, 2008).

In 2004 zijn 71% van ouderen in de leeftijdscategorie van 65-74 zonder internetervaring en in de leeftijdscategorie van 75 en ouder zijn dit er 90% (CBS, 2005). In de afgelopen jaren bleken meer en meer ouderen gebruik van het internet te maken. Cijfers van 2010 over hun internetgebruik zien al heel anders uit. In 2010 gebruikten 56% van de 65 tot en met 75 jaar oude mensen het internet. In 2012 maakten zes op de tien 65 - 75 jarigen gebruik van internet (Akkermans, 2011). Sinds 2004 is het internet gebruik van ouderen sterk toegenomen, bijna verdubbeld. In de EU-landen heeft Nederland samen met Luxemburg en enkele Scandinavische landen de meeste ouderen die internetten (Akkermans, 2011).

Uit onderzoek van Duimel (2007) is naar voren gekomen dat twee belangrijke redenen voor het gebruik van internet het *willen kunnen e-mailen* en *informatie zoeken* zijn. Ook werd als gebruiksreden het *spelen van spelletjes* genoemd. Naast de redenen die gerelateerd zijn aan praktisch gebruik of werk, werd ook nog *meegaan met de tijd* en *nieuwsgierigheid* vermeld als reden. Maar welke voordelen zeggen

ouderen nu te genieten dankzij hun internetgebruik? Onderzoek van Duimel (2007) stelt dat een grote meerderheid van ouderen zich door het gebruik van internet minder afhankelijk voelen met betrekking tot het verkrijgen van informatie of afnemen van diensten. Bovendien zegt de helft van de ouderen dat ze door hun internetgebruik betere keuzes maken, zoals bijvoorbeeld bij het doen van aankopen of het nemen van beslissingen. Een ander voordeel wat door 29% van de senioren genoemd werd is tijd uitsparen. Hierbij valt te denken aan internetbankieren of *online* winkelen, waardoor tijd kan worden bespaard op activiteiten die voorheen buitenshuis plaatsvonden. Ook stelt de helft dat ze door het gebruik meer het gevoel hebben bij de maatschappij te horen. Hiernaast beleven ze ook sociale voordelen van het internet. Ouderen zeggen minder eenzaam te zijn en bijna een kwart zegt door het internet daadwerkelijk meer sociale contacten te hebben opgedaan (Duimel, 2007).

De meeste mensen zullen denken dat nieuwe vrienden maken via internet iets is voor jongeren en niet voor ouderen. Als hier nader naar gekeken wordt, wordt duidelijk dat dit niet het geval is. De helft van de 13-18-jarigen heeft nieuwe vrienden gemaakt via internet en van hen heeft ruim driekwart een of meerdere van deze ook in het echt ontmoeten. Bij de ouderen heeft ruim een kwart nieuwe vrienden gemaakt en daarvan hebben driekwart deze in het echt ontmoet, dus lijkt vrienden maken via internet ook iets voor ouderen te zijn (Duimel & Haan, 2007).

Over het algemeen genieten ouderen van deze voordelen meer naarmate ze langer gebruikmaken van internet (Duimel, 2007).

Ook als meer dan de helft van ouderen gebruik maken van nieuwe ICT, met name het internet, is er nog steeds een groot deel ouderen die geen gebruik ervan maken. Echter hebben ouderen die geen gebruik maken van internet daar uiteenlopende redenen voor.

Uit onderzoek van Duimel (2007) komt ten eerste naar voren dat sommige ouderen een bewuste keuze maken het internet niet te gebruiken, omdat ze het niet willen gebruiken. Ze zien geen meerwaarde in het gebruik, vinden het onnodig en vinden dat alternatieve wegen voldoen. Daarnaast vinden sommige ouderen het niet leuk een computer te gebruiken, doen liever wat anders of hebben geen tijd ervoor. De onpersoonlijkheid van internet en de gevaren als virussen en verslaving spelen een rol het internet niet te gebruiken. Een tweede groep ouderen wil wel het internet gebruiken, maar kunnen dit niet. Redenen hiervoor kunnen bijvoorbeeld hun afnemend geheugen of fysieke gezondheid zijn. Ook een lage inkomen en ontbreken van (basis) vaardigheden als lezen, schrijven en typen kunnen een drempel vormen. Een derde groep wordt gevormd van ouderen die geen bewuste keuze van het niet gebruiken van internet hebben gemaakt omdat ze er nog niet aan toe zijn gekomen. Ze weten niet wat het internet is, vrezen de computer en zijn bang om fouten te maken (Duimel, 2007).

Voor het geval, dat ouderen het gebruik niet hebben opgepakt, kunnen ze problemen door de modernisering van faciliteiten, services en mogelijkheden die nu soms alleen maar via het internet aangeboden worden, ervaren. Een goed voorbeeld hiervan zijn bankzaken. Met een bankpas en legitimatie een bank binnenlopen, om geld af te halen is verleden tijd. Ook een nieuwe rekening openen bij een willekeurige bank zonder dat deze beheerd moet worden via het internet is een onmogelijke taak (Juil, 2009).

Om beter te begrijpen waarom sommige ouderen de ICT wel gebruiken en sommigen niet, zullen de factoren welke een rol kunnen spelen voor het gebruiken of niet gebruiken van ICT achterhaald worden. Een veel gebruikte theorie om deze factoren te verklaren is het '*Technology Acceptance Model*' (*TAM*) van Davis (1986).

Volgens het TAM zijn er twee factoren die invloed hebben op de acceptatie van de technologie. De eerste factor is *ervaren nuttigheid* (engl.: *perceived usefulness*). Bij een technologie die hoog scoort op *ervaren nuttigheid* gelooft de gebruiker dat gebruik van de technologie een positieve uitkomst heeft. De tweede factor is *ervaren gebruiksgemak* (engl.: *perceived ease of use*), waarbij het erom gaat in hoeverre de gebruiker denkt dat het gebruik van de technologie zonder fysieke en mentale inspanning gepaard gaat. *Ervaren nuttigheid* wordt ook beïnvloed door *ervaren gebruiksgemak*, omdat als de techniek makkelijker te gebruiken is, de waardering van de nuttigheid ook omhoog gaat (Davis, 1986, 1989). Chung et al. (2010) heeft de invloed van leeftijd op de betrouwbaarheid van het TAM onderzocht. Er kwam naar voren dat de leeftijd geen invloed op de toepassing van het TAM heeft. In het onderzoek ging het over het wel of juist niet gebruik maken van een online-community. Ouderen zijn niet meer dan jongeren beïnvloed door *ervaren gebruiksgemak*. Hetzelfde geldt voor *ervaren nuttigheid*. Deze factor heeft dezelfde invloed op jonge en oude mensen (Chung, Park, Wang, Fulk, & McLaughlin, 2010).

Uit onderzoek van Denissen et al (2006) over de acceptatie en adoptie van ouderen ten opzichte van nieuwe technologie in huis om zodoende langer zelfstandig te wonen, blijkt dat wanneer ouderen de techniek als nuttig ervaren om in het dagelijks leven te adopteren, ze eerder geneigd zijn over te gaan tot het gewenste gedrag. *Houding (attitude)* en *sociale norm* komen ook als belangrijke factoren naar voren. De ouderen vinden het belangrijk wat de mening van kinderen, familieleden, verplegers en verzorgende ten opzichte van de nieuwe technologie is (Denissen, Seydel, Allouch, & Dohmen, 2006).

Uit onderzoek van Venkatesh en Davis (2000) blijkt dat subjectieve norm de *ervaren nuttigheid* via *internalisatie* en *identificatie* beïnvloed. *Internalisatie* betekent

dat mensen door de sociale omgeving beïnvloed worden en daardoor hun mening op de bruikbaarheid van een techniek veranderen. Van *identificatie* is sprake als mensen iets, in dit geval technologie, gebruiken om in een groep aanzien en invloed te krijgen (Venkatesh & Davis, 2000). Naast deze factoren zou ook nog naar de achtergrond van mensen gekeken worden. Volgens Porter en Donthu (2006) blijkt dat het opleidingsniveau, het inkomen en de etnische afkomst geassocieerd zijn met verschillen in meningen over het gebruik van internet (Porter & Donthu, 2006). Uit hun onderzoek komt naar voren dat ouder en minder opgeleide mensen lager scoren op *ervaren gebruiksgemak*. Mensen met lager inkomen en allochtonen ervaren het internet als duur en oudere mensen ondergaan meer barrières van toegang geassocieerd met internet. Bovendien kunnen angst en frustratie een rol spelen. Genoemd worden angst voor het apparaat en angst voor het aanleren van nieuwe vaardigheden om de apparaten te gebruiken. Verder zou bij sommige ouderen ook de angst voor het onbekende en het gebrek aan zelfvertrouwen invloed op het ICT gebruik kunnen hebben (Richardson, Zorn, & Weaver, 2002).

1.3 Narratieve benadering

In dit onderzoek wordt de narratieve benadering gebruikt, omdat de deelnemers daarbij hun ervaringen delen en er naar voren komt hoe zij hun leven beschouwen en welke betekenis zij aan bepaalde situaties geven. Er wordt achterhaald welke beleving en welke mening oudere mensen over de ontwikkeling van ICT hebben en hoe ze de ontwikkeling van technologie in hun leven hebben geïntegreerd. Hierbij wordt zowel naar de verandering door de jaren heen, als naar het heden en de toekomstvisie gekeken. Deze belevenissen geven belangrijke informatie om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. Met de narratieve benadering kunnen er belangrijke emoties en belevenissen van ouderen in relatie tot de ICT na voren worden gebracht.

Ouderen worden gevraagd om te vertellen over hun ervaringen met en meningen over technologieën. Hierbij gaat het minder om de computer als apparaat zelf, maar meer over de verandering van ICT door de tijd heen en hoe deze beleefd werd. In de wetenschappelijke literatuur werd hier in het verleden weinig aandacht besteed. Bovendien zijn ouderen een grote doelgroep in Nederland die nog steeds aan het groeien is. Het is belangrijk om hun ervaringen en meningen te onderzoeken om de technologieën, en daarmee de daardoor ontstane mogelijkheden aan te kunnen passen of ouderen het gebruik toegankelijker te maken. Daarnaast zou ook een beeld voor de toekomst geschetst worden.

In narratieve psychologie wordt het leven van een mens gezien als een verhaal (Bohlmeijer, 2007). Het vertellen van een levensverhaal wordt gezien als een 'root metaphor' van gedachten en acties. Een 'root metaphor' is een beeld, verhaal of feit dat vorm geeft aan de perceptie van een individu op de wereld en zijn interpretatie van de werkelijkheid (Nordquist, 2012). Bovendien wordt het vertellen van een

levensverhaal gezien als identiteitsconstructie en om betekenis aan het leven te verlenen (Sools & Mooren, 2012). Herinneringen brengen onbewust materiaal naar voren zodat dit kan worden verwerkt en geïntegreerd in het bewustzijn (Bohlmeijer, 2007). Een levensverhaal dat voldoende coherent en adequaat is, geeft ons een basisvertrouwen dat ons in staat stelt om te gaan met ingrijpende gebeurtenissen en sociale veranderingen (Bohlmeijer, 2007).

Een ingrijpende gebeurtenis, waarvoor een basisvertrouwen opgebouwd moet worden, is dat voor oudere mensen tegenwoordig problemen ontstaan door de snelle groei van grenzeloze en onpersoonlijke kennis en informatie (Giddens, 1991). De mens moet zich steeds opnieuw verhouden tot zijn sociale en natuurlijke omgeving. Dit brengt aan de ene kant twijfel, angst en existentiële onzekerheid met zich mee, maar op de andere kant ook heel veel positieve mogelijkheden waarvoor het de moeite waard is zich aan te passen (Giddens, 1991).

Een van de ontwikkelingen die daarbij hoort is de ICT. We zijn steeds meer in staat technologieën te gebruiken. Er wordt echter voortdurend van ons verlangd ons gebruik van technologieën aan te passen, waarbij soms twijfel en angst zijn intrede doen (Bohlmeijer, 2007). Herinneringen helpen ons om te gaan met moeilijke gebeurtenissen en situaties. Volgens Bohlmeijer roepen mensen hun daadkracht van weleer in het geheugen en bezweren hun twijfels met de uitspraak dat ze wel eens voor moeilijker dingen hebben gestaan. Een positieve functie van ophalen van herinneringen is dus dat deze ertoe bijdragen dat we continuïteit en samenhang in ons leven ervaren (Bohlmeijer, Mies, & Westerhof, 2007).

Bovendien stelt het vertellen van de levensverhaal de mens in staat om zijn identiteit te vormen. Deze vormgeving vindt plaats door herinneringen vanuit het verleden, door belevenissen van het heden en door de verwachte toekomst te

interpreteren. Hierdoor definiëren we ook wie we zijn en wie we willen zijn.

Herinneringen vormen dus de bouwstenen van onze identiteit (Bohlmeijer, 2007).

1.4 Relevantie van ouderen als doelgroep

In Nederland neemt de vergrijzing al enige tijd toe. De naoorlogse generatie, die geboortesterk is geweest, zal de komende decennia binnen de groep van 65-plussers vallen en daardoor zal de vergrijzing nog meer versnellen (de Jong, ter Veer, & Breedijk, 2012). Mannen worden in Nederland gemiddeld 79 jaar oud en vrouwen 83 jaar oud (Nimwegen & Praag, 2012). Dit heeft tot gevolg dat mensen, in vergelijking met vroeger, kunnen verwachten langer te leven nadat ze met pensioen zijn gegaan. Mensen blijven gemiddeld ook langer gezond en hebben daardoor steeds meer mogelijkheden langer actief te leven (Nimwegen & Praag, 2012).

Ouderen met een leeftijd van 50 tot met 80 hebben in hun levensloop de ingrijpende veranderingen in de ICT beleefd (zie afbeelding 1). Ten eerste kwam de telefoon op de markt wat hun mogelijkheden tot communicatie veranderde. Vervolgens kwamen de mobiele telefoon, het internet en de smartphone. Om gebruik te maken van deze nieuwe mogelijkheden, moesten ze het gebruik van de technologieën eerst aanleren. Sommige hebben dit gedaan, terwijl anderen achterbleven met hun kennis en vaardigheden (CBS, 2005).

Technologie kan mensen in vele situaties ondersteunen. Een probleem waarmee ouderen vaak kampen is vereenzaming. Naarmate men ouder wordt, ervaren mensen vaker situaties van verlies. Een bijzonder geval is het overlijden van een partner en het verlies van de ervaren intimiteit. In dit geval is er een verhoogd risico een gevoel van emotionele eenzaamheid te ontwikkelen. Een ander soort van eenzaamheid heeft betrekking op sociale eenzaamheid. Naarmate men ouder wordt neemt vaak ook het contact met de sociale kring af. Van de bevolking van Nederland

kunnen 32 procent van de 55 plussers beschouwd worden als eenzaam. Hierbij is eenzaamheid gedefinieerd als een onplezierig ervaring van de discrepantie tussen de gerealiseerde en de gewenste relatie (Fokkema et al., 2004). Deze eenzaamheid wordt ervaren door 1,2 miljoen oudere Nederlanders. Eenzaamheid kan een bedreiging voor de gezondheid van lichaam en geest zijn. Mensen met eenzaamheidsgevoelens hebben bijvoorbeeld vaker last van een verminderde zelfacceptatie, een pessimistische toekomstperspectief, depressieve klachten en angststoornissen. Het is van groot belang dat dit probleem aangepakt wordt en er minder mensen in eenzaamheid moeten leven (Fokkema et al., 2004).

Uit onderzoek van Fokkema et al (2004) waar ouderen aan een computercursus deel hebben genomen blijkt, dat het leren omgaan met een computer en het voortdurend gebruik ermee gevoelens van eenzaamheid kan reduceren. Dus kan de computer een positieve invloed op eenzaamheid hebben. Ook werden in dit onderzoek als positieve ervaringen met een computer het meest genoemd het leren omgaan met de computer, het contact vinden met familie en kennissen, het contact treden met de onderzoekdeelnemers en de toegang tot informatie en entertainment (Fokkema et al., 2004).

Naast het probleem van vereenzaming zijn ouderen soms niet meer zo mobiel of kunnen ze deze beperking in de aankomende jaren meer gaan ervaren. Het internet biedt veel websites waar ouderen met hun vragen terecht kunnen. Vele instanties zoals gemeentes, banken of water- en energieleveranciers bieden hun services aan via het internet. Voor ouderen zou het nuttig zijn om dit te kunnen gebruiken. Een waterstand kan dan bijvoorbeeld online doorgegeven worden, dus zonder naar de brievenbus te moeten lopen. Door middel van het internet kan ook bijna alles met een druk op de knop gekocht en thuisbezorgd worden. Als mensen op oudere leeftijd

grote lichamelijke beperkingen ervaren kan het internet als een goede oplossing worden gebruikt om zaken te regelen en aan te schaffen. Natuurlijk kan voor soortgelijke zaken ook de telefoon gebruikt worden, maar voor sommige instanties is het moeilijk een telefoonnummer te vinden. Ze prefereren de contact via e-mail.

De meeste ouderen hebben grote behoefte om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen (Vermeulen, 2006). In Nederland en België wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van *domotica*, wat zoveel betekent als ‘woonhuisautomatisering’. Ouderen kunnen door *smart-housing* en *woon-ICT* langer zelfstandig thuis wonen. Deze specifieke techniek bestaat uit woning gebonden technologie, die de mensen zelfredzamer en zelfstandiger maakt (Haan, Klumper, & Steyaert, 2007).

Samenvattend kan worden gezet, dat technologie veel voor (oudere) mensen kan doen. Daarmee iedereen deze positieve kanten kan beleven en de techniek kan benutten is het van voordeel als ouderen nieuwe technologieën accepteren en toepassen.

1.5 Wat weten wij nu eigenlijk?

Wij weten dat ouderen tussen 50 tot met 80 grote veranderingen in de ICT hebben meegemaakt. Sommige zijn meer meegegaan met de veranderingen dan anderen. Uit onderzoek van CBS (2005) blijkt dat het aantal personen met internetervaring afneemt wanneer personen ouder zijn. Sinds 2004 is het internetgebruik van ouderen echter sterk toegenomen en zelfs bijna verdubbeld. In 2012 maakten 60% van de 65 - 75 jarigen gebruik van internet (Akkermans, 2011).

Redenen om het internet te gebruiken waren *mee willen kunnen e-mailen, informatie zoeken, spelen van spelletjes, meegaan met de tijd en nieuwsgierigheid* (Duimel, 2007). Verder stellen ouderen ook het internet te gebruiken om zich minder afhankelijk te voelen met betrekking tot het verkrijgen van informatie of het afnemen van diensten. Bovendien stellen ze door het gebruik betere keuzes te maken, tijd uit te sparen en zich minder eenzaam te voelen. Over het algemeen genieten ouderen van deze voordelen meer naarmate ze langer gebruik maken van internet (Duimel, 2007).

Van de ouderen gebruikt 40% het internet nog niet. Sommige hebben er bewust voor gekozen, andere willen het wel gebruiken, maar kunnen dit niet of zijn er nog niet aan toe gekomen.

1.6 Doel

Het doel van dit onderzoek is de individuele ervaringen, belevingen en meningen over ICT van ouderen tussen 50 en 80 te inventariseren. De afgenomen interviews zullen verhalen van ervaringen met ICT naar voren brengen die een beeld vormen over hoe ouderen tegen ICT aankijken en welke betekenis ze eraan geven. Hierbij wordt een focus gelegd op de ervaring van ouderen uit het verleden, het heden en de toekomst. Verder wordt ernaar gekeken hoe ze de veranderingen door de jaren heen hebben ervaren en of er een samenhang bestaat tussen het verleden en het heden.

Uit ander onderzoeken is al bekend welke voordelen ouderen ervaren als ze gebruik maken van ICT. In de afgelopen jaren is het aantal ouderen die gebruik maken van internet toegenomen. Er zou achterhaald worden wat hun redenen zijn geweest om met internetten te beginnen en welke voor- en nadelen ze op dit moment eraan zien. Als we te weten komen, wat ouderen beleven en wat hun mening over ICT is dan kunnen we aan de hand daarvan interventies opstellen om ouderen die geen gebruik maken van ICT met de mogelijkheden hiervan kennis te laten maken.

Er komen vier onderzoeksvragen naar voren:

Onderzoeksvragen:

- 1) Hoe zien de ervaringen van ouderen tussen 50 en 80 jaar met betrekking tot vroege communicatiemiddelen (telefoon) er uit?
- 2) Hoe zien de algemene ervaringen in de levensloop van ouderen tussen 50 en 80 jaar in betrekking tot de verandering van ICT er uit?
- 3) Hoe kijken ouderen aan tegen het gebruik van nieuwe ICT (Internet en smartphone)?
- 4) Wat zijn de meningen van ouderen over het toekomstige gebruik van ICT producten?

2. Methode

2.1 Deelnemers

In herfst 2012 werden 20 mensen geïnterviewd welke de belangrijke ontwikkeling van de informatie- en communicatietechnologie hebben bijgewoond. Er werd dus voor deelnemers gekozen met de leeftijd tussen 50 tot met 80.

In totaal zijn er 20 mensen geïnterviewd waarvan er 65% (n = 13) Nederlands en 35% Duits (n = 7) zijn. Tabel 1 geeft een overzicht van geslacht, leeftijd en burgerlijke status weer. De deelname van vrouwen lag op 60% (n=12) en bij mannen op 40% (n=8). 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. Het merendeel is getrouwd (85%) en hebben kinderen (95%).

Verder werd informatie over de kenmerken van de deelnemers verzameld om zo te controleren dat er onderling variatie bestaat (Tabel 2). De gezondheidstoestand is bij alle deelnemers, op één na, goed of redelijk goed. Het opleidingsniveau is ongeveer gelijk verdeeld. Opvallend is dat 50% van alle deelnemers kantoorwerk doen. De meeste deelnemers beschreven hun financiële mogelijkheden om nieuwe technologieën aan te schaffen als gemiddeld (65%). De belangrijkste contacten zijn vrienden (65%) en hun familie/gezin (50%). Hierbij konden deelnemers meer dan één sociaal contact noemen.

Deze achtergrondgegevens laat zien, dat de respondenten een redelijk varieerde groep vormen. In betrekking tot het gebruik van nieuwe ICT verschillen de respondenten ook met elkaar. Er zijn sommige die van het begin al internetten, maar andere zijn sinds kort begonnen.

Tabel 1. *Overzicht van de basis kenmerken van de deelnemers*

Kenmerken	Mannen (n=8)	Vrouwen (n=12)	Totaal (n=20)
	%	%	%
Geslacht	40	60	100
Leeftijd			
50-59	50,0	33,2	40
60-69	12,5	41,6	35
70-80	37,5	16,6	25
Burgerlijke status			
Getrouwd	85,0	83,3	85
Gescheiden	12,5	16,7	15

Tabel 2. *Overzicht over achtergrondkenmerken van de deelnemers*

Kenmerken	Deelnemers in %
Nationaliteit	
Duits	35
Nederlands	65
Kinderen	
Ja	95
Nee	5
Gezondheidstoestand	
Heel goed	30
Goed	45
Matig	20

Onbekend	5
Opleiding	
Laag	30
Middel	35
Hoog	35
Beroep	
Bedrijf (industrie)	5
Kantoorwerk (administratie)	50
Huishoudelijk werk	5
Leraar	20
Militair	5
Schoonmaker	5
Maatschappelijk werk	10
Financiële mogelijkheden	
Heel goed	20
Gemiddeld	65
Slecht	15
Belangrijkste sociale contacten	
(meerdere categorieën mogelijk)	
Familie/Gezin	50
Verenigingen/Sport	50
Vrienden	65
Buren	20
Kennissen/Collega's	45
Sociale Media	10

Actief		
	Heel actief	15
	Actief	50
	Matig actief	35
Internetcursus gevolgd		
	Wel eens gevolgd	50
	Nooit eentje gevolgd	5
	Onbekend	45

2.2 Procedure

De deelnemers werden door twee onderzoekers geworven en geïnterviewd. Deze samenwerking ontstond door de belangstelling voor de zelfde bachelor opdracht ‘Verhalen over technologie’. Beide onderzoekers hebben voor hetzelfde onderwerp gekozen, maar hebben daarna in twee verschillende richtingen gewerkt. De ander onderzoek gaat over de ervaringen en belevenissen van ouderen over internet en het gebruik ervan. De interviewvragen zijn door beide onderzoekers ontworpen en samengevoegd om op deze manier meer deelnemers te kunnen werven.

In eerste instantie werden mensen benaderd die bij de bibliotheken een internetcursus volgden. Na afspraak met de bibliotheken zijn de onderzoekers naar de cursussen toe gegaan en hebben de cursusleden over hun onderzoek verteld en om medewerking gevraagd. In de tweede instantie werden mensen uit de omgeving van de onderzoekers benaderd. Hiervoor werden familie, burens en bekenden gevraagd om mee te doen. Bijvoorbeeld werd door de moeder van een onderzoeker in haar omgeving, met name bij haar fitness, naar deelnemers in de juiste leeftijd gezocht.

Hierdoor werden 5 deelnemers geworven. De ander onderzoeker benaderde deelnemers onder ander op haar bijbaan (KPN-Contactcenter).

Omdat een van de onderzoekers Duits is, werden de interviews ook in Duitsland afgenomen. Hierbij werd verondersteld dat er geen verschil is in de historie van de technologie en in de ervaringen die mensen hebben gemaakt in de afgelopen 80 jaar. Verder werd er geen invloed door het verschil van taal verwacht, omdat de onderzoekers Duits goed begrijpen.

Echter liepen de onderzoekers in de bibliotheken een grote non-response op. Dit is te verklaren door heit feit dat de deelnemers werden benaderd bij een beginnerscursus. Hier werd naartoe gegaan omdat er geen ander niveau aangeboden werd op dat tijdstip. Vele cursus deelnemers zijn sinds kort met het internet gebruik begonnen en zeiden dat ze het lastig zullen vinden om mee te doen. Ze zeiden dat ze niet veel weten over ICT en dachten geen toevoegende waarde aan het onderzoek te kunnen leveren. De non-response kan invloed op de resultaten hebben omdat er minder mensen gerepresenteerd zijn die net met het internetten zijn begonnen. Een groot deel van de ouderen waren niet bang voor het interview, omdat ze wisten dat ze veel over ICT konden vertellen. Het benaderen van mensen uit de omgeving was eenvoudiger, en hier was geen grote non-response te zien.

Ieder onderzoeker interviewde tien deelnemers. Het interview begon met een inleiding, die het doel van het onderzoek beschreef. In het bijzonder werd hier aan de deelnemer duidelijk gemaakt, dat het vertellen van eigen ervaring, mening en emoties belangrijk voor het onderzoek zijn. Verder werd de deelnemer ingelicht dat alle gegevens anoniem verwerkt zullen worden en werd de mogelijkheid gegeven om vragen te stellen. Vervolgens werd aan de deelnemers gevraagd om hun toestemming

te geven door een verklaring van toestemming te tekenen. De informed consent is weergegeven in Bijlage I.

De interviews zijn individueel en grotendeels bij de deelnemers thuis afgenomen (n = 12). Sommige deelnemers vonden het leuker om weer bij de bibliotheek af te spreken (n = 4) of werden aan hun werkplek geïnterviewd, waar ook een van de interviewers werkt (n = 4). In alle situaties werd voor een ontspannen en privé atmosfeer gezorgd. Er werd genoeg tijd ingepland zodat er diep kon worden ingegaan op de individuele ervaringen en belevenissen.

Om het interview achteraf goed te kunnen analyseren, zijn er geluidsopnamen van de interviews gemaakt. Hiervan is een transcriptie gemaakt en deze is later gecodeerd (zie 2.5 Analyse).

2.3 Interview

Door de twee onderzoekers werd een semigestructureerd interview ontwikkeld (Bijlage II). Hierbij werden vragen over technologie met betrekking tot het verleden, het heden en de toekomst gesteld. Deze structuur is gebaseerd op het model *The Life Story Interview* (McAdams, 2008).

Aan het begin van het interview werd algemene informatie over persoonsgegevens van de deelnemer verzameld. Daardoor raakte de deelnemer al aan de interviewsituatie gewend. Daarna begon het interview met een vraag over de eerste herinneringen aan technologie algemeen. Hier kan alles genoemd worden. Hierop volgden vragen over het heden, namelijk hoeveel en waarvoor ze op dit moment het internet gebruiken. Daarna ging de interviewer door met vragen naar eerste ervaringen met de telefoon en de waardering hiervan. De volgende vragen werkten langzaam van de opkomst van de telefoon over het mobieltje naar de smartphone en

moderne (internet-) communicatie toe. Hier aangekomen, werd naar de toekomst gekeken.

Op deze manier kon de deelnemer zich verplaatsen in het verleden en in gedachten langzaam, door tijd en herinneringen heen, terug naar het heden wandelen en naar de toekomst kijken. Door het verplaatsen in tijd kon de deelnemer een beoordelend perspectief in nemen en daardoor beter belevenissen en gevoelens herinneren en uiten.

De interviewvragen zijn grotendeels breed en open gehouden, zodat de deelnemer vrij kon vertellen welke ervaringen en belevenissen in hem op zijn gekomen. Als er op een moment geen voldoende antwoord door de deelnemer gegeven werd, werd gebruik gemaakt van subvragen die van tevoren al bedacht waren, maar niet in ieder geval gesteld moesten worden.

Door de vragen te beantwoorden gaf de deelnemer zijn levensverhaal weer, die toe is gesneden om de onderzoeksvragen te beantwoorden, en dus selectief is.

2.4 Analyse

De geluidsopnamen van de interviews zijn in transcripten uitgewerkt en (deels) letterlijk uitgeschreven. De basis voor de analyse is de gefundeerde theoriebenadering (*grounded theory*) (Glaser & Strauss, 2009). Hierbij wordt een theorie gevormd vanuit de data. De onderzoeker moet open zijn voor de informatie die de deelnemers gaven. Er wordt ermee begonnen de interviews te coderen. In kwalitatief onderzoek is een *code* meestal een woord of een korte zin die de eigenschap van een op taal gebaseerd of visueel stuk, samenvattend, saillant, essentie-vasthoudend, en/of suggestief weergeeft (Saldana, 2009). Deze manier wordt coderen genoemd.

Voor het coderen van de interviews werd het programma ‘atlas.ti’ (Scientific Software Development GmbH) gebruikt. Hierbij werden ten eerste alle documenten in het programma ingevoegd. Omdat er nog geen codeschema bestaat, werd ermee begonnen het eerste interview *open* te coderen. Hierbij werd op de inhoud van de antwoorden gelet. De eenheid van analyse zijn enkele zinnen of woorden. Er werden alleen uitspraken gecodeerd die belangrijk zijn om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Langzaam ontstond daardoor een lijst van codes. Bestaande codes werden aan andere tekstfragmenten toegekend omdat beschrijvingen en herinneringen van de deelnemers zich herhalen.

Op deze manier ontstaan twee data sets. Aan de ene kant een kwantitatieve set met informatie over de frequentie van uitspraken en aan de andere kant een kwalitatieve set met informatie over de kwaliteit en variatie van uitspraken. Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zou meer naar de kwalitatieve informatie gekeken worden.

Van het *open* coderen werd geleidelijk over gegaan naar *axiaal* coderen als zich eerste onderwerpen uitkristalliseren. Dit betekent dat elke uitspraak werd herzien om te controleren of de code nog steeds past bij de inhoud of dat het beter past bij een andere code. Synoniemen werden samengevoegd in de meest geschikte codes. Hiervoor werden bijvoorbeeld de codes *angstig*, *bang* en *schrikken* samengevat tot de code ‘angst’.

Parallel werd erop gelet een code aan iedere paragraaf toe te kennen, die het onderwerp ervan weer geeft. Dus als er een interviewvraag over het onderwerp *telefoon* kwam, werd bij het hele antwoord van de deelnemer de code *telefoon* toegekend. Dus een uitspraak kon meerdere codes krijgen. Op deze manier werden alle andere codes die geassocieerd werden met het onderwerp eraan gelinkt. Atlas.ti

noemt deze link *co-occurrence*, dus het optreden van twee of meerdere codes tegelijkertijd. *Co-occurrence*, wat door een getal weer wordt gegeven, is een hulpmiddel dat associaties tussen concepten en de intensiteiten ervan onthult. Dit betekent als er een *co-occurrence* van 10 is, komt de codes tien keer samen voor. De intensiteit van de *co-occurrence* wordt gegeven door de *c-coëfficiënt*. Deze varieert tussen 0 (codes treden nooit samen op) en 1 (codes treden altijd samen op als ze gebruikt worden) (Contreras, 2011). De *c-coëfficiënt* doet dus een uitspraak over de verhouding van hoe vaak de codes samen voorkomen, maar neemt ook mee hoe vaak de codes niet samen voorkomen. Dus, een 1 betekent dat de codes altijd met elkaar optreden en een 0,2 betekent de codes vaak alleen of met andere codes samen optreden.

Atlas.ti heeft verder de functie een netwerk aan te maken van alle codes met een *co-occurrence*. Met hulp van atlas.ti werd dus een netwerk overzicht van het bepaalde onderwerp, zoals bijvoorbeeld ‘telefoon’, met alle *co-occurring* codes aangemaakt. Alle codes die in dit netwerk staan treden dus gelijker tijd met het onderwerp ‘telefoon’ op. Er worden categorieën aangemaakt naargelang van de onderwerpen. Aan de desbetreffend categorieën werden alle codes toegevoegd, die in het desbetreffende netwerk staan, dus een *co-occurrence* met het onderwerp hebben.

Voor het aanmaken van categorieën heeft atlas.ti de functie om *families* aan te maken. Er werden zes *families* aangemaakt, welke gerelateerd zijn aan de onderzoeksvragen en ermee aan het verleden, het heden en de toekomst:

De eerste familie gaat over het verleden:

Ervaring met het vroege communicatiemiddel de telefoon

De tweede familie gaat zowel over het verleden als het heden:

Algemene ervaringen in betrekking tot de verandering van ICT

Aansluitend zijn er drie families gerelateerd aan het heden:

Betekenis/Waardering gebruik mobiele telefoon

Betekenis/Waardering gebruik smartphone

Betekenis/Waardering gebruik internet

Ten slotte is er een familie in betrekking tot de toekomst:

Uitspraak over het toekomstig gebruik

Om antwoorden te kunnen geven op de onderzoeksvragen werden netwerken van de codeverzamelingen rond een familie heen aangemaakt. Deze geven een goed beeld weer van wat met bepaalde onderwerpen geassocieerd werd.

Verder werd er nog naar de intensiteit van de associatie gekeken, om zo te kunnen bepalen welke codes vaker voorkomen en daardoor belangrijker zijn dan andere. Hiervoor werd het aantal co-occurrence zoals de c-coëfficiënt gebruikt.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk werden alle resultaten voorgesteld, die uit de analyse naar voren zijn gekomen. Er is een paragraaf per onderzoeksvraag aangemaakt. De meest belangrijke resultaten werden aan hand van codes besproken. Daarvoor werden alle codes die bij een onderzoeksvraag horen in een figuur weergegeven (figuur 1 t/m 6). De meest voorkomende en in de tekst nader besproken codes zijn grijs gekleurd en deze zijn ook terug te vinden in de bijhorende tabellen (tabellen 1 t/m 6). In de tabellen zijn ook het aantal co-occurrence van codes en de bijhorende c-coëfficiënt te zien. Er is ervoor gekozen alleen codes nader te bespreken die een aantal co-occurrence van minimaal drie hebben. Reden hiervoor is dat op deze manier een overzicht over de belangrijkste codes gegeven wordt. De resultaten, die door de c-coëfficiënt naar voren komen, zullen aan het eind van het resultaatdeel besproken worden (zie 3.5). Tabellen met een overzicht van alle codes zijn te vinden in de bijlage III - VIII.

3.1 Ervaringen van ouderen met het vroege communicatiemiddel

‘Telefoon’

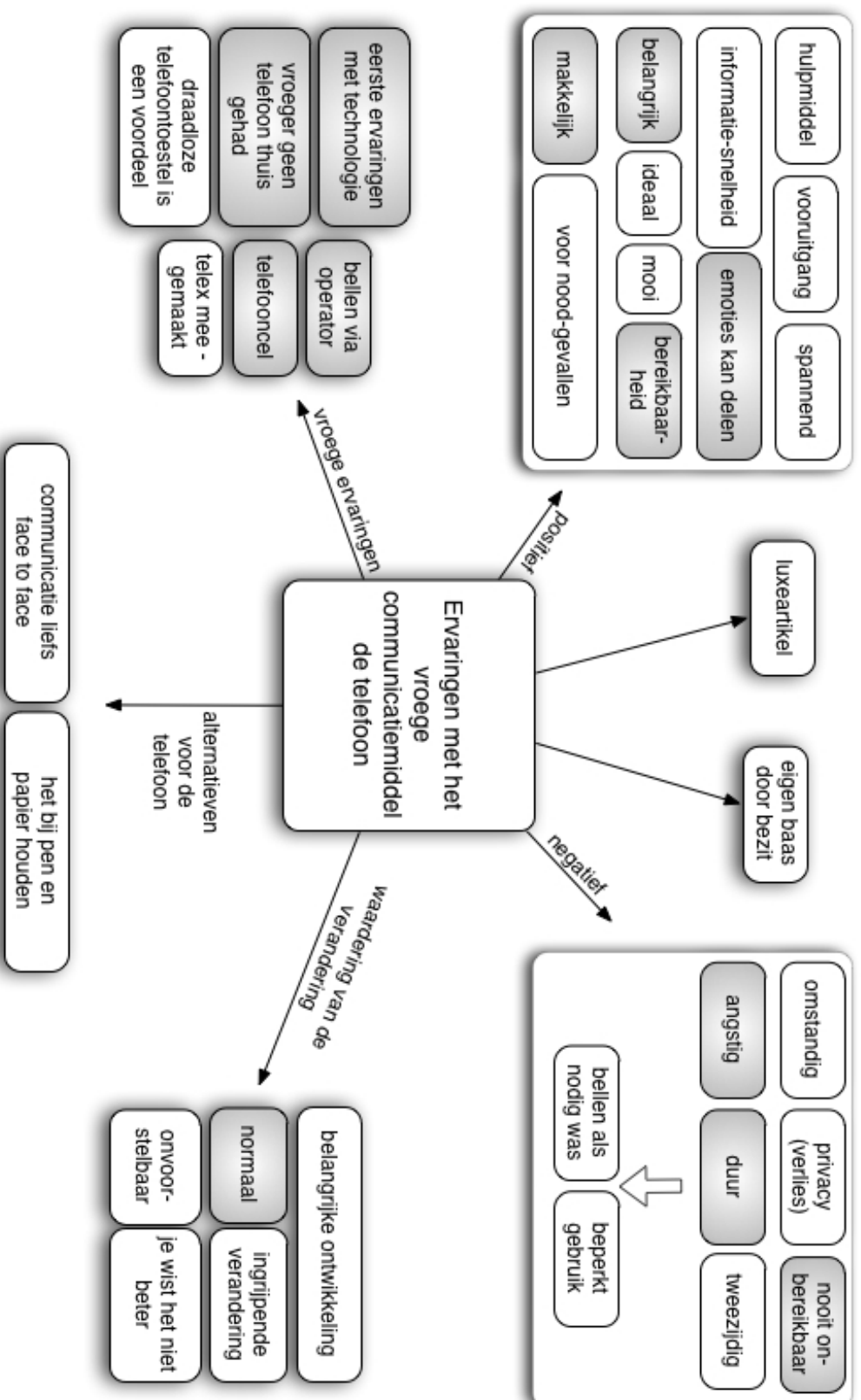
Om de eerste onderzoeksvraag ‘Hoe zien de ervaringen met het vroege communicatiemiddel de telefoon eruit?’ te kunnen beantwoorden is gekeken naar wat de ouderen noemden in betrekking tot hun eerste ervaringen met de telefoon. In figuur 1 is een overzicht aangemaakt met de ervaringen en waarderingen die door hen allemaal genoemd zijn. Deze zijn in vorm van codes weergegeven. De vakken, die grijs zijn, accentueren codes die vaker zijn toegekend dan de rest.

Linksboven in figuur 1 zijn de codes te zien, die een positieve associatie met de telefoon representeren, zoals *hulpmiddel*, *informatie-snelheid* en *belangrijk*. De

codes rechtsboven die een negatieve associaties met de telefoon weer geven zijn bijvoorbeeld *omstandig*, *privacy (verlies)* en *angstig*. Ook *duur* werd hierbij genoemd, waaruit de codes *bellen als het nodig was* en *beperkt gebruik* naar voren komen.

Boven in het midden zijn twee alleenstaande codes te vinden. De linker stelt dat de telefoon een *luxeartikel* is en de rechter geeft de ervaring *eigen baas door bezit* weer. Linksonder zijn codes te zien, die heel vroege ervaringen weergeven, zoals *eerste ervaring met technologie* en *vroeger geen telefoon thuis gehad*.

Rechtsonder zijn codes te vinden, die een waardering van de verandering weer geven, zoals *belangrijke ontwikkeling* en *ingrijpende verandering*. Beneden in het midden zijn de codes *communicatie liefs face to face* en *het bij papier en pen houden* neer gezet, welke alternatieven voor de telefoon zijn.



Figuur 1. Codes, die geassocieerd zijn met de eerste ervaringen van anderen met de telefoon

Om te onderscheiden welke codes belangrijker zijn, werd gekeken naar hoe vaak ze worden genoemd. De grijs geschaduwde vakken representeren codes die vaker toegekend zijn dan de rest. Hoe vaak deze codes zijn genoemd geeft de co-occurrence aan (tabel 1). De c-coëfficiënt geeft de intensiteit van de co-occurrence weer (uitleg hierover is te vinden onder analyse 2.4).

Tabel 1

Co-Occurrence tussen de code 'Ervaring met het vroege communicatiemiddel de telefoon' en de andere codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Aantal Co-occurrence	C-Coëfficiënt
Emoties kan delen	3	0,10
Belangrijk	3	0,09
Bereikbaarheid	9	0,18
Makkelijk	4	0,08
Nooit onbereikbaar nadeel	3	0,09
Angstig	3	0,07
Duur	5	0,14
Eerste ervaring met technologie	4	0,08
Vroeger geen telefoon thuis gehad	5	0,16
Bellen via operator	3	0,10
Telefooncel	3	0,10
Normaal	3	0,09

In betrekking tot hun ervaringen met een telefoon hebben ouderen aan de ene kant positieve belevenissen medegedeeld. Ze vinden de telefoon makkelijk en belangrijk. Ze waarderen dat de bereikbaarheid is verbeterd en het kunnen delen van emoties via de telefoon.

Een vrouw van 66 jaar vertelde over haar ervaring en verleend betekenis aan *bereikbaarheid* (CO = 9, CC = 0,18):

“Samen met mijn man besloten we om een telefoon te nemen. Ook door het werk, mijn man was vertegenwoordiger buiten de stad, hij moest bereikbaar zijn en daardoor namen we een telefoon zodat hij bereikbaar kon zijn voor werk. En mijn schoonvader woonde toen nog bij ons. Die was ziek en het was wel makkelijk om de telefoon te hebben voor noodgevallen.”

Een voorbeeld van de positieve associatie *makkelijk* (CO=4, CC=0,08) geeft een vrouw van 60 jaar:

“Vroeger toen dat er niet was, mijn moeder is geen Nederlandse, dus als je een gesprek naar Schotland wilde dan moest je dat aanvragen bij de internationale desk, je maakte dan een afspraak, je werd dan teruggebeld door die desk en zij maakten contact met Schotland. Dat waren gesprekken die boekte je van te voren. Nou heb je dat niet meer, je kunt de hele wereld bellen. Het is nu veel makkelijker.”

Aan de ander kant herinneren ouderen ook de negatieve kanten. Zo hadden vele vroeger geen telefoon en het was ook redelijk *duur* (CO = 5, CC = 0,14). Een vrouw met een leeftijd van 55 jaar verteld over haar ervaring:

“Ik weet, dat we vroeger geen telefoon thuis hadden. Eerst vele jaren later. Maar toen was de telefoon ook heel duur. Zodat men heel weinig heeft gebeeld.”

Vier van de ouderen beleefden de telefoon als *eerste ervaring met de technologie* (CO = 4, CC = 0,08) en als een leuke vervanging voor de *telefooncel* (CO = 3, CC = 0,10). Een vrouw van 66 jaar zegt erover:

“Ik denk als eerst aan telefoon en televisie, de moderne tijd van vroeger. Ik vind de telefoon wel leuk, dan was je je eigen baas. Je kon zelf bepalen wanneer en wie je belde, je hoefde niet meer naar de telefooncel toe.”

De telefoon heeft verschillende betekenissen voor mensen. Aan de ene kant hebben mensen de opkomst van de telefoon als *normaal* (CO = 3, CC = 0,09) beleefden. Een man (54) vertelde:

“Ik heb geen emotionele gedachten bij een telefoon. Door mijn werk heb ik al heel vroeg met de telefoon veel gewerkt. Het hoort erbij.”

Aan de andere kant zijn sommige ouderen ook *angstig* (CO = 3, CC = 0,07) geweest.

“Als ik dan een opleiding volgde moest ik dan ook in de telefooncentrale zitten en dat vond ik heel vreselijk, omdat ik met de techniek, met de apparaten helemaal niet terecht kwam.” (vrouw, 55)

Een interessante ervaring die ouderen maakten en die ook boven in het citaat al werd genoemd is, dat de verbindingen vroeger nog *via een operator* (CO = 3, CC = 0,10) gingen. Een man van 70 vertelde hierover:

“Ik kan alleen vertellen, dat bij de Duitse strijdkracht, daar hadden wij nog de verbindingen, daar hebben wij nog de verbindingen zelf geplugd.”

De algemene tendens binnen het onderzoek was dat de meeste ouderen niet direct een telefoon tot hun beschikking hadden. Vanwege zowel de hoge aanschaf- als belkosten hadden ze geen telefoon in hun bezit. Toch waarden ouderen de telefoon positief. Het meest belangrijk lijkt de mogelijkheid tot bereikbaarheid te zijn die de telefoon gaf. Deze reden is door negen mensen genoemd. In tegenstelling tot voorgaande werd echter ook in betrekking tot de telefoon gezegd dat ze het een nadeel vinden nooit onbereikbaar te zijn.

3.2 Algemene ervaringen in de levensloop van ouderen in betrekking tot de verandering van ICT?

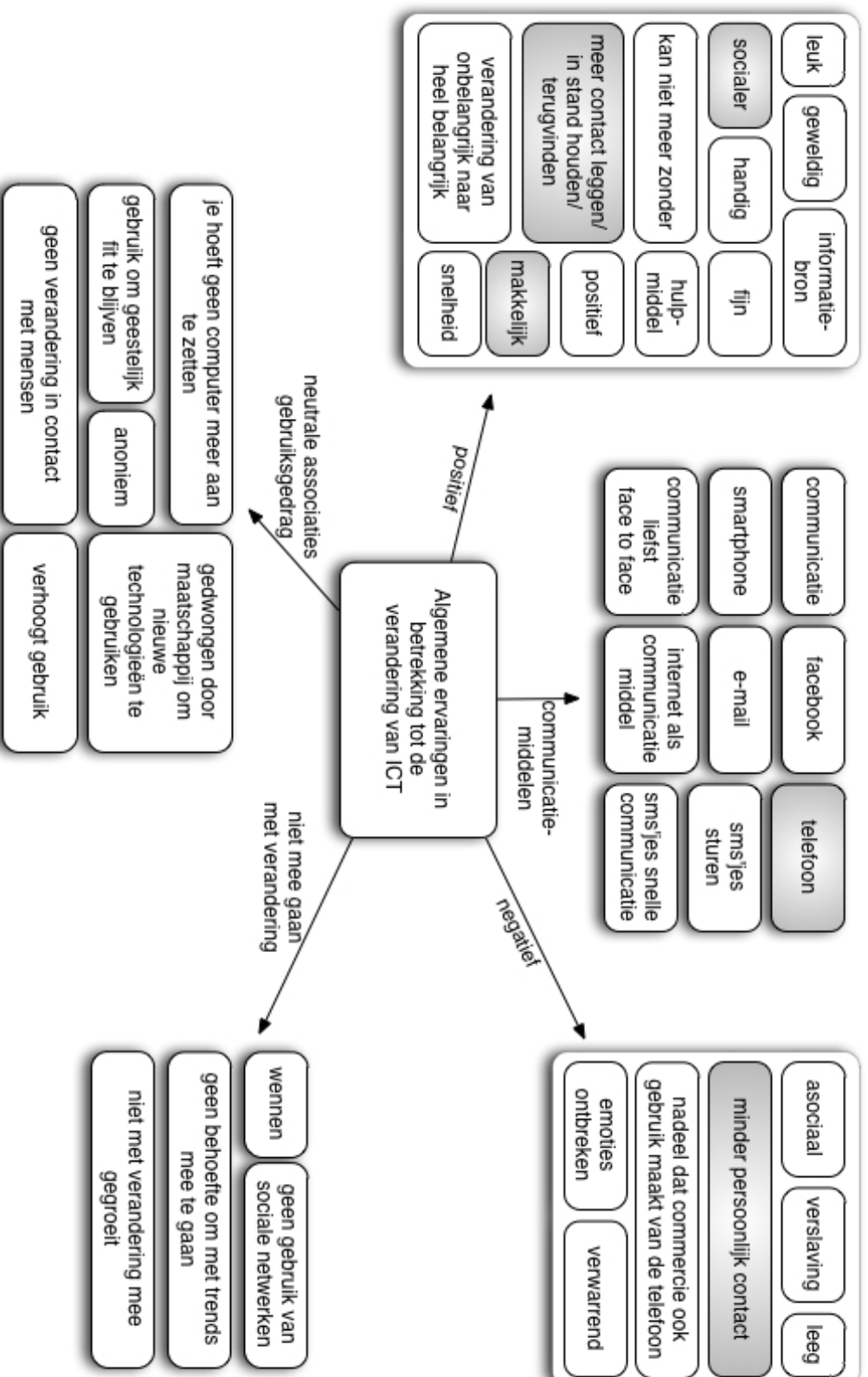
In hun levensloop hebben ouderen veel veranderingen van de ICT meegemaakt. In deze paragraaf zullen de resultaten besproken worden die de tweede onderzoeksvraag ‘Hoe zien de algemene ervaringen in de levensloop van ouderen in betrekking tot de verandering van ICT uit?’ beantwoorden. Een overzicht van alle ervaringen is te vinden in figuur 2. De belangrijkste ervaringen zijn grijs geschaduwd.

Linksboven is een blok met positieve ervaringen te zien, bijvoorbeeld *geweldig, socialer en kan niet meer zonder*.

Rechtsboven is een blok te zien met negatieve ervaringen, deze zijn bijvoorbeeld *asociaal, emoties ontbreken en verwarrend*. Bovenaan staat ook nog een blok met informatie over hoe mensen communiceren, zoals *e-mail, sms'jes sturen en communicatie liefs face to face*.

Linksonder staan de neutrale associaties, die ook betrekking tot het gebruiksgedrag hebben. Deze codes zijn bijvoorbeeld *gebruik om geestelijk fit te blijven, anoniem en verhoogt gebruik*.

Rechtsonder is een blok, waar de codes toegevoegd zijn, welke geassocieerd zijn met het ‘niet mee gaan’ met de verandering, zoals *wennen en geen behoefte om met trends mee te gaan*.



Figuur 2. Codes, die geassocieerd zijn met de ervaring van ouders in betrekking tot de verandering van ICT

In tabel 2 zijn de codes, die vaker dan andere toegekend zijn en de aangaande co-occurrence alsook de c-coëfficiënt weergegeven. In het figuur 2 zijn deze codes ook al grijs gehighlight.

Tabel 2

Co-Occurrence tussen de code 'Algemene ervaringen in betrekking tot de verandering van ICT' en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Aantal Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Makkelijk	4	0,11
Meer contacten leggen / in stand houden / terugvinden	4	0,19
Socialer	3	0,16
Telefoon	3	0,07
Minder persoonlijk contact	8	0,30

Ten eerste hebben ouderen de verandering als positief ervaren. Ze beschrijven het als *makkelijk* (CO = 4, CC = 0,11), leuk en geweldig en beleven dat ze door de verandering *meer contacten leggen en in stand kunnen houden* (CO = 4, CC = 0,19).

Een man van 60 jaar deelt zijn ervaring:

“Omdat ik zei dat ik 20 jaar in de militair heb gewerkt. Je werkte dan 3-4 jaar met iemand samen en toen had diegene dan weer ander contract en ging ergens anders heen. En in de periode vervaagde het contact al gauw, en dat is nu niet meer het geval. Je kunt beter contacten onderhouden.”

Daarnaast waarderen ouderen de *snelheid* en de nieuwe manier om aan informatie te komen. Een man van 54 jaar vertelt:

“Gigantische boekenkast, die ik vroeger thuis had. Als ik nu iets wil weten over vliegtuigen of auto’s dan kijk ik niet meer in de boeken maar dan zoek ik op het internet.”

Ouderen zien echter ook dat de technologieën negatieve kanten hebben. Zo ervaren ze bijvoorbeeld *minder persoonlijk contact* (CO = 8, CC = 0,30) en vinden dat emoties ontbreken. Een vrouw van 75 vertelt:

“Eerder ging je nog even hup, even een praatje daar, even een praatje daar. Je moet nu wil je mensen bereiken, bezoeken, telefonisch, (...) je bent gedwongen om een afspraak te maken of je een keertje langs kunt komen.”

Wanneer ouderen over de ontwikkeling door de tijd heen vertelden, kwam naar voren dat ze hier twee tegenovergestelde uitspraken belangrijk vinden. Aan de ene kant beleven ze minder persoonlijk contact, maar aan de ander kant vinden ze dat het leven socialer is en men meer contacten kan leggen. Veel van hun uitspraken lijken met name betrekking op het internet te hebben, zo bijvoorbeeld ook de code ‘meer contacten leggen, in stand houden en terug vinden’.

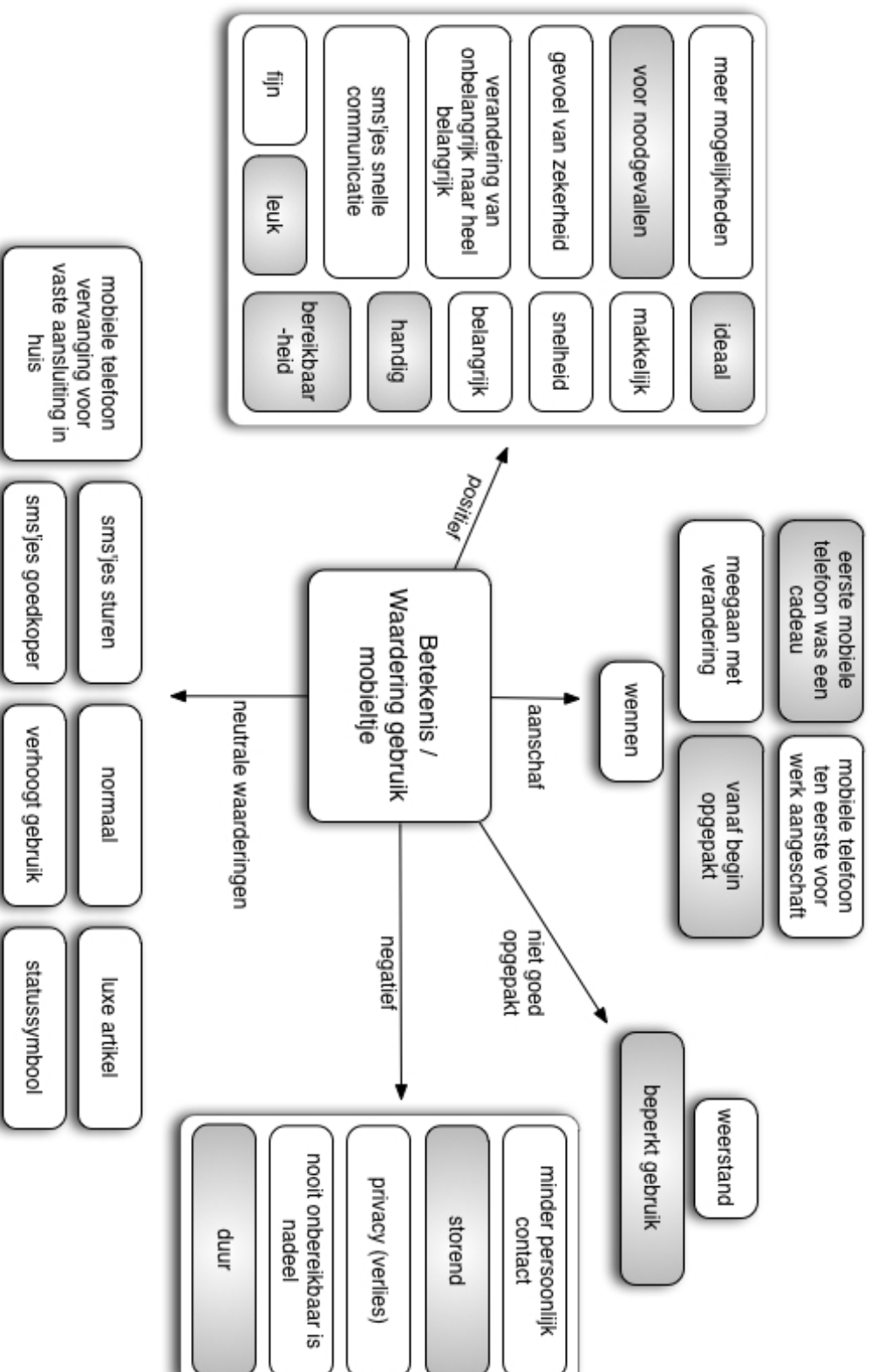
3.3 Betekenis / Waardering van het gebruik van nieuwe ICT

De derde onderzoeksvraag ‘Hoe kijken ouderen aan tegen het gebruik van nieuwe ICT’ is opgesplitst naar betekenis en waardering van ten eerste de mobiele telefoon, ten tweede het internet en ten derde de smartphone. Ieder gedeelte is in een paragraaf besproken.

3.3.1 Betekenis / Waardering gebruik mobiele telefoon

In figuur 3 zijn de codes die geassocieerd zijn met het onderwerp hieromheen weergegeven. Aan de linker kant zijn de codes met een positieve waardering samengevoegd tot een blok, zoals *meer mogelijkheden*, *snelheid* en *bereikbaarheid*. Daarnaast rechts staan codes die omschrijven hoe mensen aan een mobieltje zijn gekomen, bijvoorbeeld *eerste mobiele telefoon was een cadeau* en *mobiele telefoon ten eerste voor werk aangeschaft*. De codes *weerstand* en *beperkt gebruik* zijn daarnaast rechts te vinden en beschrijven dat sommige ouderen het gebruik nog niet goed hebben opgepakt.

Aan de rechter kant is een blok met negatieve waarderingen te vinden. Deze zijn bijvoorbeeld *minder persoonlijk contact* en *privacy (verlies)*. Onderaan zijn neutrale waarderingen te vinden, zoals *mobiele telefoon vervanging voor vaste aansluiting in huis* en *normaal*.



Figuur 3. Codes, die de betekenis en waardering van ouders over het gebruik van een mobieltjes beschrijven

In tabel 3 zien we waarderingen die vaker door de ouderen genoemd zijn. In het figuur 3 zijn deze codes ook al grijs gehighlight. De tabel geeft bovendien de bijbehorend aantallen co-occurrence weer, welke uitspraak maakt over hoe vaak de codes zijn toegekend. De c-coëfficiënt geeft informatie over de intensiteit van de co-occurrence.

Tabel 3

Co-Occurrence tussen de code 'Betekenis / Waardering gebruik mobiele telefoon' en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Aantal Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Ideaal	3	0,11
Voor noodgevallen	9	0,33
Handig	5	0,14
Bereikbaarheid	13	0,34
Leuk	3	0,07
Eerste mobiele telefoon was een cadeau	5	0,21
Vanaf begin opgepakt	4	0,14
Beperkt gebruik	3	0,10
Storend	3	0,12
Duur	3	0,09

Om het eerste gedeelte te achterhalen werden ouderen gevraagd hun betekenis en waardering van het gebruik van een mobiele telefoon mee te delen. Een verzameling van alle resultaten is te vinden in figuur 3. De belangrijkste uitspraken zijn grijs gemaakt, worden in de tekst besproken en in tabel 3 weergegeven.

De mobiele telefoon werd door de ouderen als positief gewaardeerd. De grootste betekenis verlenen ze aan de *bereikbaarheid* (CO = 13, CC = 0,34) die daardoor is ontstaan.

“Het enigste wat ik ervan vond was als er iets bijzonders is dan kun je van welke plaats dan ook iemand bereiken.” (man, 79 jaar)

Een ander groot betekenis werd toegeschreven aan de mogelijkheid het mobiele telefoon *voor noodgevallen* (CO = 9, CC = 0,33) te kunnen gebruiken.

“Vandaag heb ik een mobieltje en wil het niet missen, omdat zoals eerder gezegd, in noodgevallen of om iemand en ander mensen altijd te kunnen bereiken, als men het wil. Of bereikbaar te zijn.” (vrouw, 55)

Voor vijf van de ouderen was het *eerst mobieltje een cadeau* (CO = 5, CC = 0,21). Een vrouw (56) verteld:

“Ik kreeg er gewoon een voor mijn verjaardag. En daarna ben ik hem ook maar gaan gebruiken inderdaad. We hadden eerst een huistelefoon, maar toen hebben we die ook maar opgezegd omdat iedereen een mobiel had.”

Vijf ouderen noemen, dat ze een mobiele telefoon *handig* (CO = 5, CC = 0,14) vinden. Een vrouw van 56 vertelt hierover:

“Ik bel snel als ik even wil weten hoe laat iemand komt. Kon je me ophalen, kom je eten enz. Voor de gekste dingen eigenlijk. Het is ook van belang geweest omdat een oude oom en tante naar een verzorgingstehuis moesten en er moest alle geregeld worden. Er moest veel gebeuren met mijn broers en zussen daar.”

Verder werd vaak genoemd dat ze het gebruik *vanaf het begin opgepakt* (CO = 4, CC = 0,14) hebben. Een man van 54 jaar vertelde:

“Ja ik had al heel vroeg een mobiel. Dat was zo’n groot apparaat met een grote lange antenne eraan. Maar het had wel wat. Daarvoor had je al mobiele autotelefoons. Heel in het begintijd was het wel stoer om een mobieltje te hebben.”

Aan de andere kant werd het mobieltje ook als *storend* (CO = 3, CC = 0,12) ervaren. Een vrouw van 75 vertelt hierover:

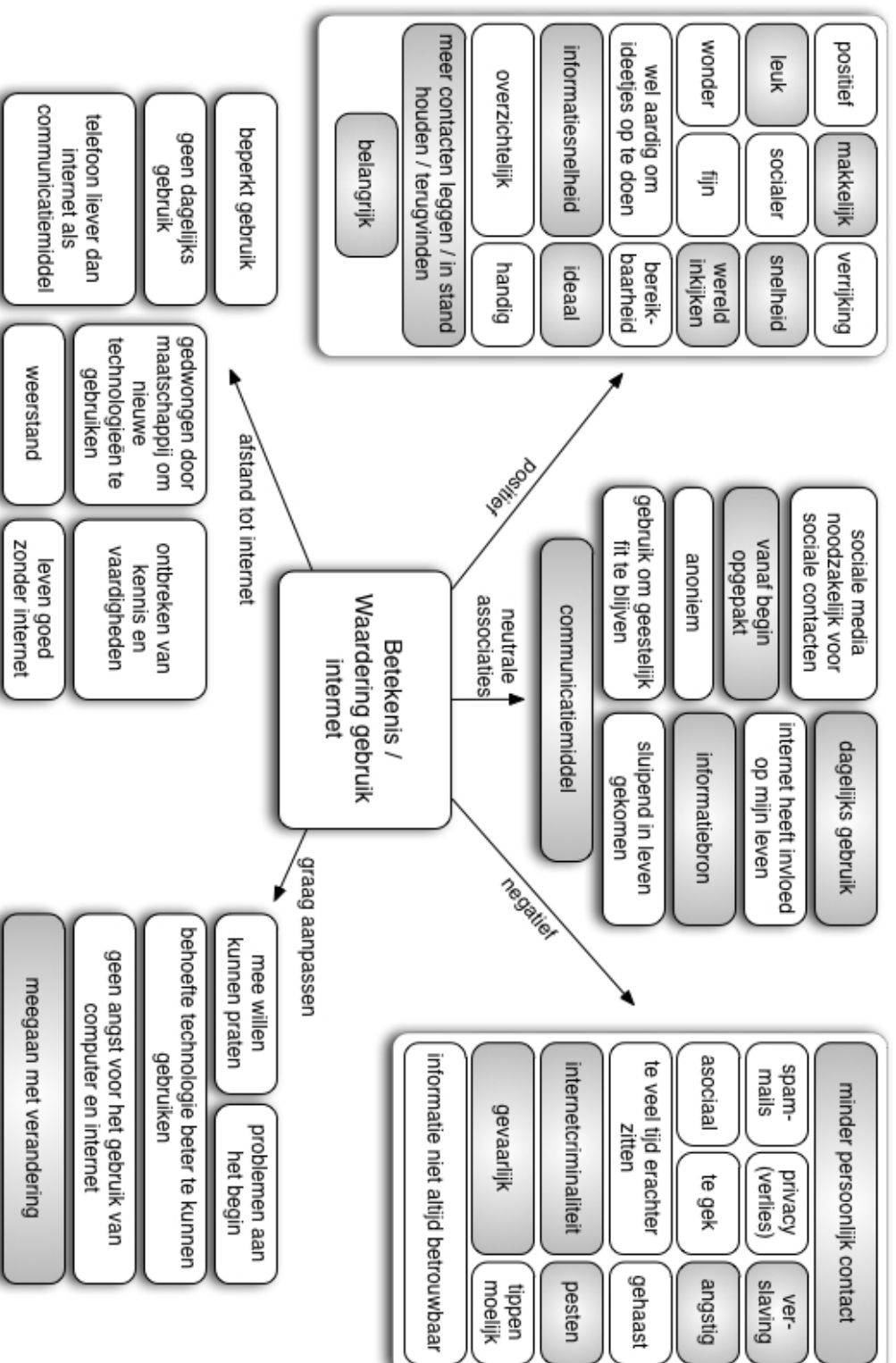
“Ik kan me bond en blauw ergeren, al die bellenden toeterende mensen, jong, iets ouder, op de fiets, in de auto, wat niet mag, maar OK. In de supermarkt: Ja Hallo, ik ben hier bij de groente, wat moet ik mee nemen. Daar denk ik OH OH OH, hoe ver zijn we...”

De belangrijkste waardering in betrekking tot de mobiele telefoon lijkt de bereikbaarheid te zijn. Dit was ook al het geval bij de telefoon. Hierop aansluitend komt nog het gebruik voor noodgevallen naar voren, wat ouderen ook hoog waarderen. De meest gemaakte negatieve uitspraak is dat ze de mobiele telefoon ook als storend beleven, omdat sommige mensen het overal gebruiken.

3.3.2 Betekenis / Waardering gebruik internet

De betekenis en waarderingen van ouderen over internetgebruik zijn weergegeven in figuur 4. Linksboven zijn positieven waarderingen zoals *positief*, *makkelijk* en *wereld inkijken* te vinden. Boven aan de rechterkant staan de negatieve waarderingen die ouderen maakten, bijvoorbeeld *minder persoonlijk*, *verslaving* en *internetcriminaliteit*. Bovenaan in het midden zijn codes gerangschikt, die het gebruik van internet meer zakelijk en neutraal beschrijven, zoals *sociale media noodzakelijk voor sociale contacten* en *internet heeft invloed op mijn leven*.

Linksonder zijn codes weergegeven die de afstand van ouderen tot het internet omschrijven. Deze zijn bijvoorbeeld *geen dagelijks gebruik*, *ontbreken van kennis en vaardigheden* en *leven goed zonder internet*. Rechtsonder zijn codes, die omschrijven dat sommige ouderen zich graag willen aanpassen, bijvoorbeeld *mee willen kunnen praten* en *behoefte om technologie beter te kunnen gebruiken*.



Figuur 4. Overzicht van alle codes, die de betekenis en waardering van ouderen over het gebruik van internet weergeven

De belangrijkste codes, welke in het figuur grijs zijn gehighlight, zijn in tabel 4 weergegeven. Ze hebben in dit geval ten minste een co-occurrence van 4 om de lijst overzichtelijk te houden.

Tabel 4

Co-Occurrence tussen de code 'Betekenis / Waardering gebruik internet' en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Aantal Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Belangrijk	4	0,08
Meer contacten leggen/in stand houden/terugvinden	8	0,15
Informatiesnelheid	5	0,09
Ideaal	4	0,08
Wereld inkijken	5	0,09
Leuk	11	0,18
Snelheid	9	0,16
Makkelijk	11	0,17
Vanaf begin opgepakt	4	0,07
Dagelijks gebruik	9	0,18
Informatiebron	12	0,21
Internet als communicatiemiddel	18	0,34
Verslaving	5	0,09
Angstig	10	0,16
Minder persoonlijk contact	5	0,07
Internetcriminaliteit	4	0,08
Pesten	5	0,10

Gevaarlijk	7	0,13
Meegaan met verandering	6	0,10

De ouderen zien vele positieve waarderingen en vinden het *belangrijk* internet te gebruiken. Een positieve mogelijkheid is het *leggen van meer contacten / in stand houden ervan en mensen terug te kunnen vinden* (CO = 8, CC = 0,15). Door een vrouw (68) werd het volgende beleefd:

“Dan natuurlijk ook met de diegene met die wij in het buitenland zijn geweest. Als het deze mogelijkheid nu niet zou geven, dan ben ik niet zo zeker of ik met mijn Engelse of Amerikaanse vrienden net ze veel contact zou hebben. Dus, van hier heeft het zich in ieder geval heel sterk veranderd.”

Een positieve betekenis werd ook aan de *informatiesnelheid* (CO = 5, CC = 0,09) toegeschreven. Een man van 54 jaar verteld:

“De snelheid van het internet. 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.”

Achttien ouderen gebruiken het internet graag als *communicatiemiddel* (CO = 18, CC = 0,34). Een vrouw van 60 jaar vertelt:

“Ik gebruik het als communicatiemiddel. Ik heb twee e-mail adressen. Eentje voor mijn persoonlijk zaken. Dit is dus mijn kleine brievenbus. En dan heb ik nog eentje voor schoolzaken, voor de professionele dingen. Dat gaat helemaal zonder problemen. Dat is het ook, het gaat zo veel sneller dan de post vandaag de dag.”

Daarnaast werd het internet van twaalf ouderen gebruikt als *informatiebron* (CO = 12, CC = 0,21). Een vrouw (56) legt uit:

“Waar je anders een hele encyclopedie of bibliotheek voor moet uitpluizen, kun je door middel van internet heel snel wel de informatie vinden. Dus de snelle informatie.”

In tegenstelling tot deze positieve waarderingen en tot bovenstaande beleven vijf ouderen *minder persoonlijk contact* (CO = 5, CC = 0,07):

“De jongeren die zitten de hele dag in de mobieltje te kijken en te sms'en. Die praten helemaal niet meer en die maken geen oogcontact meer als er gepraat wordt.” vrouw (66)

Ook beschrijven de deelnemers negatieve kanten van het internet. Een negatieve kant die door vijf deelnemers werd genoemd is de *verslaving* (CO = 5, CC = 0,09).

“Dat je daar 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 niks uitgepraat (vrouw, 66).”

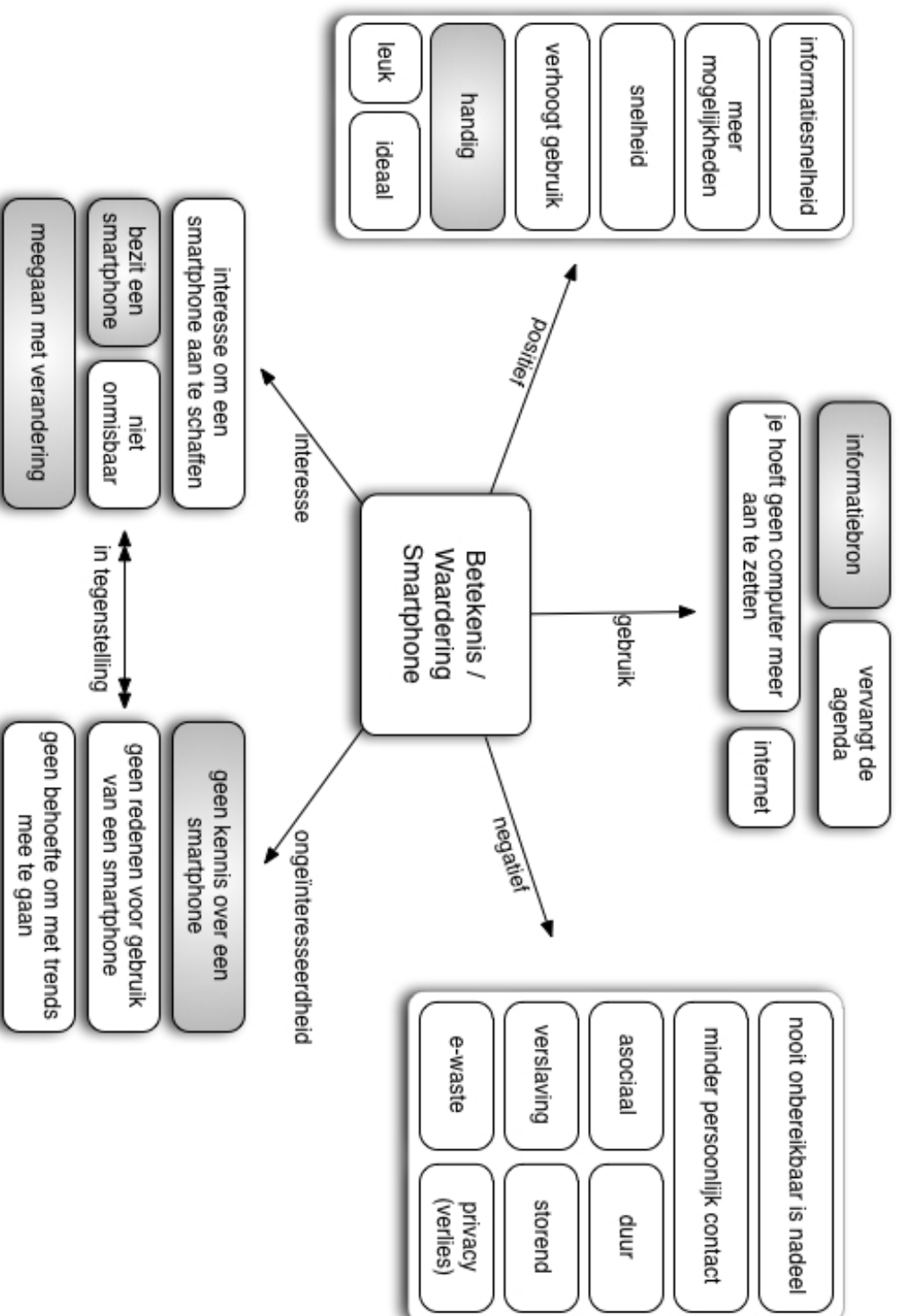
Ander negatieve kanten die door de deelnemers werden genoemd zijn de *internetcriminaliteit* (CO = 4, CC = 0,08) en dat het internet *gevaarlijk* (CO = 7, CC = 0,13) is. Belevissen daarover zijn:

“Toch wel de criminaliteit op internet. Dat je goed moet oppassen wat je op internet doet. Dat er steeds meer criminelen zich op internet bevinden. Ik ben daar aardig van op de hoogte, maar er zijn toch veel mensen die uit onwetendheid dingen verkeerd doen op internet, en daardoor dus veel geld kunnen kwijtraken bijvoorbeeld.” (vrouw, 51)

De deelnemers wisten veel over het internet te zeggen. Er kwamen een groot aantal positieve zowel als ook negatieve waarderingen naar voren. Een deel ouderen heeft nog een groter afstand tot het internet en een ander deel wil zich graag aanpassen. Zo heeft een deel van de ondervraagden aan de ene kant angst, terwijl een ander deel het makkelijk en leuk vindt. De meest belangrijk betekenis werd verleend aan internet als communicatiemiddel.

3.3.3 Betekenis / Waardering gebruik smartphone

Er is een verzameling van de resultaten gemaakt in figuur 5, die het deel van de onderzoeksvraag naar de betekenis en waarderingen van ouderen over smartphones weergeeft. Linksboven zijn positieven waarderingen zoals *informatiesnelheid*, *handig* en *ideaal* neer gezet. Rechtsboven zijn negatieve waarderingen zoals *duur*, *storend* en *e-waste* te zien. Boven in het midden zijn de codes neergezet, die het gebruik of nut van internet weergeven, bijvoorbeeld *vervangt de agenda* en *je hoeft geen computer meer aan te zetten*. Onderaan het plaatje zijn interesse en ongeïnteresseerdheid tegenover elkaar gesteld. Interesse werd bijvoorbeeld gerepresenteerd door de code *interesse om een smartphone aan te schaffen*. Ongeïnteresseerdheid werd bijvoorbeeld gepresenteerd door de code *geen redenen voor gebruik van een*.



Figuur 5. Codes, die de betekenis en waardering van ouders over het gebruik van een smartphone beschrijven

Om de belangrijkste codes naar voren te halen, zijn deze grijs gehighlight en in tabel 5 te vinden. Hier staan ook de co-occurrence en de c-coëfficiënt mee aangegeven.

Tabel 5

Co-Occurrence tussen de code 'Betekenis / Waardering gebruik smartphone' en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Informatiebron	3	0,10
Handig	7	0,26
Bezit een smartphone	4	0,21
Meegaan met verandering	3	0,09
Geen kennis over een smartphone	5	0,28

Over het algemeen is opvallend is dat slechts vier van de deelnemers een smartphone gebruiken. Ouderen verschillen erin of ze interesse aan een smartphone hebben of ongeïnteresseerd zijn. Een vrouw van 52 jaar zegt over het aanschaffen van een smartphone:

“Ik ga denk ik wel eentje aanschaffen. Ik had een Ipod Touch, maar die is kapot gegaan. Ik wil heel graag op Twitter en Whatsapp, maar dat komt dus nog wel.”

De ouderen die wel *meegaan met de verandering* noemen dat ze actief mee willen gaan met de veranderingen. Ouderen die wel een smartphone bezitten gebruiken het vaak, zoals bijvoorbeeld als *informatiebron* (CO = 3, CC = 0,10). Een vrouw van 68 jaar bericht over haar ervaring:

“Als we buiten huis zijn en de eredivisie aan is, en wij nu ergens feesten en wij hebben nog niets ervan gehoord, en ik zeg: Kijk maar even wat de uitkomst van het voetbal is, dan vind ik dat geweldig. Nee, of... ander mededelingen die men verwacht. Als men bijvoorbeeld weet, vandaag zou nog iets bijzonders in de nieuws zijn...”

Ook waarderen ouderen een smartphone het als leuk, ideaal en *handig* (CO = 7, CC = 0,26). Een ervaringen is:

“Het is een handig apparaat, je kunt snel berichten uitwisselen zonder te bellen. Je kunt lezen wanneer het jou uitkomt. In plaats van dat je naar telefoon gaat en via daar vragen gaat stellen, kun je via whatsapp kort een berichtje sturen. Kort en bondig dus.” (man, 54jaar)

De groter deel van ouderen (n=16) maakt geen gebruik van een smartphone. Over dat ze geen smartphone nodig heeft verteld een vrouw (69):

“Omdat, als ik onderweg ben, dan zou ik bellen. En ik heb geen behoefde waar dan ook op internet te kunnen. Wie hoe voetbal heeft gespeeld of dat zo dingen. Misschien als nog in een beroep werkzaam zou zijn, dan zou ik het misschien hebben geleerd. Maar zo heb ik er geen behoefte aan.”

Bij sommige ouderen zit dit weer anders. Vijf deelnemers hebben *geen kennis over een smartphone*. Dit is ook een uitspraak, die vaak genoemd werd met een CO van 5 en een CC van 0,28. Uitspraken zijn:

“Ik zou helemaal niet weten wat dat is.” (vrouw, 75)

Ouderen, onafhankelijk of ze een smartphone hebben of niet, kennen het ook negatieve betekenissen toe. Ze missen het persoonlijke contact en vatten het als asociaal op. Een vrouw van 66 jaar zegt hierover:

“Die jongeren die zitten de hele dag in het mobieltje te kijken en te sms'en. Die praten helemaal niet meer en die maken geen oogcontact meer als er gepraat wordt.”

Ook een man van 54 jaar heeft soortgelijke ervaring gemaakt:

“Het kan verslavend zijn, als je op goksites zit of spelletjes. Dan ben je weer minder sociaal vaardig, je ziet dan bijvoorbeeld in een kamer drie mensen op andere apparaten allemaal een spel spelen maar niet met elkaar praten. Dat vind ik dan asociaal.”

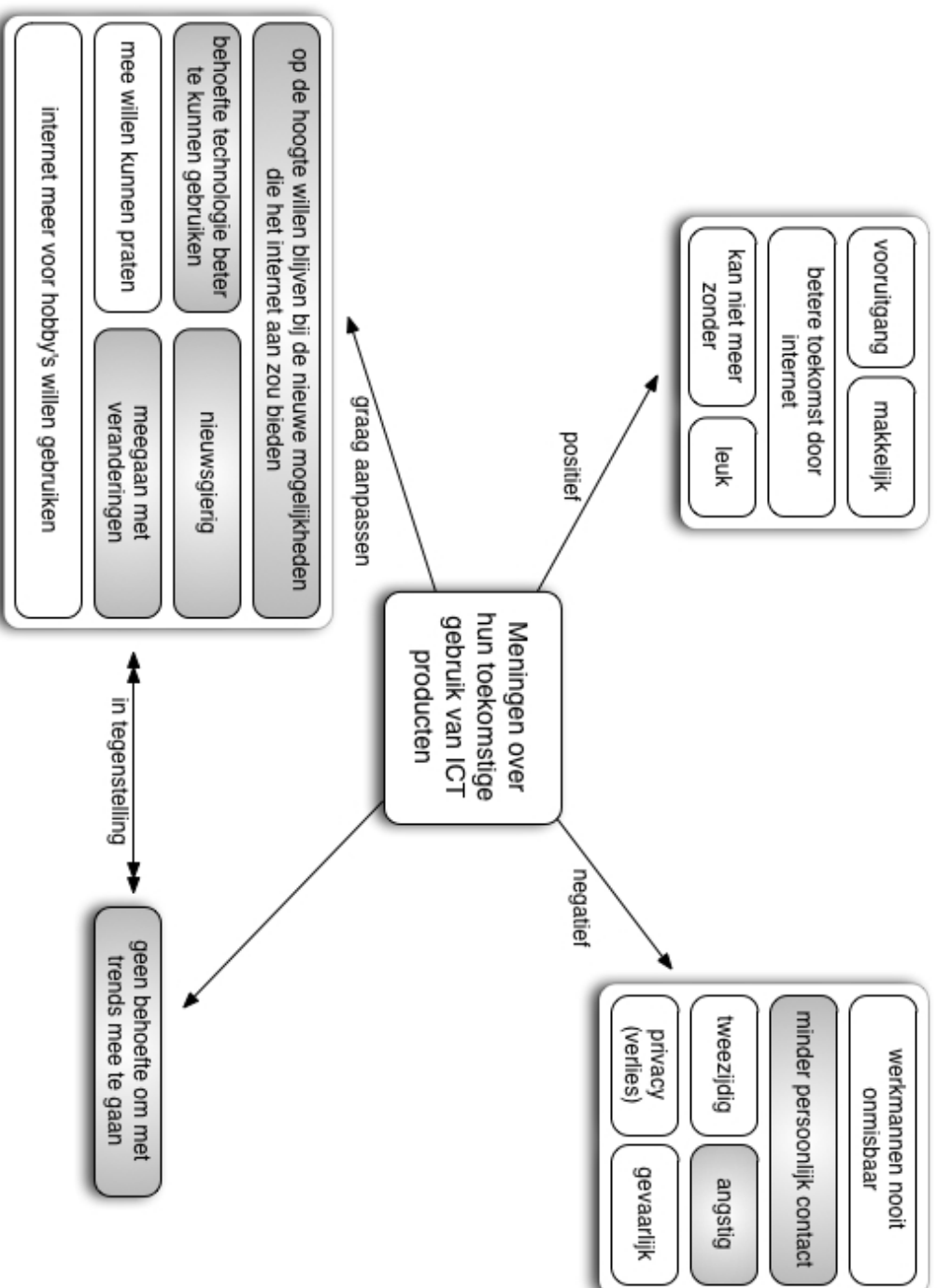
Door deze uitspraak komt ook al naar voren dat ze het gevaarlijk vinden dat mensen eraan verslaafd raken. Bovenop keuren ze ook het ontstaan van e-waste af. Een vrouw van 75 brengt dit uitspraak op hun essentie terug:

“En waarom moeten wij onze afvalberg iedere keer hoger laten worden voor dingen die niet stuk zijn toch wel te vervangen.”

Alleen vier van de deelnemers gebruikten een smartphone. Deze gebruikten ze als informatiebron en waardeerden het als handig. *Meegaan met verandering* lijkt ook een grote rol te spelen in het gebruik van een smartphone. Van de ouderen hadden er vijf echter geen kennis over een smartphone. De rest wist wel wat het is, maar vond het overbodig het te gebruiken.

3.4 Mening van ouderen over hun toekomstige gebruik van ICT producten

Ouderen werden gevraagd over wat hun mening is over hun toekomstige gebruik van ICT producten. Figuur 6 representeert alle verzamelde codes. Er zijn een aantal positieve waarderungen uitgesproken. Bijvoorbeeld *betere toekomst door internet* en *kan niet meer zonder*. Daarentegen staan de negatieve waarderungen zoals *werkmannen nooit onmisbaar*, *privacy (verlies)* en *gevaarlijk*. Linksonder zijn codes zoals *op de hoogte willen blijven bij de nieuwe mogelijkheden die het internet aan zou bieden*, *nieuwsgierig* en *mee willen kunnen praten* te vinden, die omvatten dat mensen wel meegaan met de veranderingen en zich willen aanpassen. In tegenstelling hiertoe is de code *geen behoefte om met trends mee te gaan* te vinden.



Figuur 6. Codes, die de mening van ouderen over hun toekomstig gebruik van ICT producten weergeven

In tabel 6 zien we enkele codes, die belangrijker dan andere, omdat ze vaker genoemd zijn. Bovendien zijn de co-occurrence te vinden en de bijhorende co-coëfficiënten.

Tabel 6

Co-Occurrence tussen de code 'Meningen over hun toekomstig gebruik van ICT producten' en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Op de hoogte willen blijven bij de nieuwe mogelijkheden die het internet aan zou bieden	16	0,76
Behoeft technologie beter te kunnen gebruiken	3	0,14
Nieuwsgierig	3	0,13
Meegaan met verandering	6	0,18
Geen behoefte om met trends mee te gaan	6	0,29
Angstig	8	0,24
Minder persoonlijk contact	3	0,07

Ouderen werden gevraagd naar hun mening over hun toekomstige gebruik van ICT producten. Figuur 6 representeert alle verzamelde resultaten, de belangrijkste zijn grijs weergegeven. Deze zijn ook nader in de tekst besproken en in tabel 6 te vinden.

Zestien dan de deelnemers willen *op de hoogte blijven bij de nieuwe mogelijkheden die het internet aan zou bieden* (CO = 16, CC = 0,76). Een uitspraak van een vrouw van 60 jaar is:

“Ja, zolang ik het kan volgen wel ja. Het is voor mij een uitdaging. Ik ben heel benieuwd naar de toekomst. Ik ben benieuwd waar we gaan eindigen.”

Een vrouw (66) die op het moment van het onderzoek aan een internetcursus deel neemt, zegt over haar toekomstig gebruik dat ze *behoefte heeft technologie beter te kunnen gebruiken* (CO = 3, CC = 0,14):

“Ik ga straks de vervolgcursus doen. Zodat ik nog meer dingen leer. Ik kan het wel aan mijn man vragen, maar die begint dan te zeuren dat ik het nog steeds niet begrijp. Bij de cursus kan ik gewoon rustig leren.”

Uit dit citaat komt ook naar voren, dat ze wel wil *meegaan met de verandering* (CO = 6, CC = 0,18). In tegenstelling daartoe heeft een andere groep van zes ouderen *geen behoefte om met trends mee te gaan* (CO = 6, CC = 0,29), maar zijn ze wel *nieuwsgierig* (CO = 3, CC = 0,13). Een vrouw van 51 jaar deelt haar mening:

“Ik volg het wel, ik ben niet iemand die direct al de nieuwste gadgets aanschaft. 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 aan te schaffen. Ik ben er wel nieuwsgierig naar, ik kijk wel wat handig voor mij is.”

Sommige ouderen (n=8) lijken ook *angstig* (CO = 8, CC = 0,24) te zijn wat betreft het toekomstig gebruik van ICT. Een man (54) uit zijn angst:

“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 en internet te hebben
(...)"

Ook zien de ouderen dat er *minder persoonlijk contact* (CO = 3, CC = 0,07)
zou zijn.

"(...) En dat mensen niet meer met elkaar praten face to face, maar
meer met mobieltje. Wat ik ook thuis zie, dat iedereen allemaal achter
een scherm zit. En niet meer met elkaar praten, maar met een apparaat
contact houden." vrouw (51)

Een vrouw (69) ziet het gedrag ook bij zichzelf:

"Vroeger zijn we, dus dat kan dan natuurlijk ook afhankelijk zijn van
ons leeftijd, vroeger zijn we vaak s 'avonds nog even hier naartoe en
daar naartoe. En nu, als het dan thuis zo prettig is, en ik mijn laptop in
mijn schoot heb, dan zou ik niet op het idee komen ergens naartoe te
gaan."

In betrekking tot de toekomst hebben de deelnemers het meest genoemd dat ze
wel op de hoogte willen blijven van de nieuwe mogelijkheden die het internet aan zou
bieden. Hoewel een deel wel wil meegaan met de veranderingen en trends, heeft een
ander deel hier geen behoefde aan. Een deel van de negatieve associaties werd ook
genoemd in betrekking tot derden en niet alleen op zichzelf. Zo zien ze in het
bijzonder bij de jongere generatie minder persoonlijk contact wat hen beangstigd.

3.5 Algemene tendens c-coëfficiënt

In de tabellen 1 tot met 6 zijn de belangrijkste codes met de bijhorende c-coëfficiënten weergegeven. Ter herinnering, een c-coëfficiënt varieert tussen 0 en 1. Een 0 betekent dat de codes nooit samen optreden en een 1 betekent dat de codes altijd samen optreden. De codes en hun c-coëfficiënten worden met elkaar vergeleken om een algemeen tendens zoals gelijkheden en verschillen naar voren te brengen. Een overzicht van alle hier besproken codes is te vinden in tabel 7.

Bereikbaarheid werd in samenhang met telefoon, mobiele telefoon en internet genoemd. Waarbij de c-coëfficiënten laten zien dat de sterkste co-occurrence bestaat in samenhang met de mobiele telefoon.

De waardering *makkelijk* werd in betrekking tot de onderwerpen telefoon, algemene ervaring in betrekking tot de veranderingen van ICT en internet genoemd, maar het lijkt echter niet sterker in samenhang met één onderwerp te staan, omdat er geen opvallend c-coëfficiënt tussen staat. Dit ligt anders bij de code *minder persoonlijk contact*. Deze werd 8 keer in samenhang met algemene ervaringen in betrekking tot de veranderingen van ICT genoemd, 5 keer in samenhang met het internet en 3 keer in samenhang met de toekomst. Opvallend is dat de c-coëfficiënt in betrekking tot het eerst genoemde 0,30 is en tot het internet zoals tot de toekomst 0,07. *Minder persoonlijk contact* hebben ouderen dus met name door de ervaringen in betrekking tot de veranderingen van de ICT ervaren.

Handig werd genoemd in samenhang met de mobiele telefoon, zoals ook bij de smartphone. Echter komt door de analyse van de c-coëfficiënten naar voren, dat de betekenis van *handig* groter is in samenhang met de smartphone.

Meer contact leggen / in stand houden / terug vinden werd in samenhang met algemene ervaring in betrekking tot de veranderingen van ICT 4 keer en met het

internet 8 keer genoemd. Opvallend is dat het eerst genoemde een c-coëfficiënten van 0,19 en het achtergestelde een c-coëfficiënt 0,15 heeft. Het lijkt dus vaak in samenhang met het internet genoemd te zijn maar de intensiteit van de co-occurrence lijkt toch hoger te zijn als het gaat over de ervaring van ouderen in betrekking tot de veranderingen van ICT.

Tabel 7

Vergelijking codes en hun c-coëfficiënten

Code	Onderwerpen	Co-occurrence	C-coëfficiënt
Bereikbaarheid	Telefoon	9	0,18
	Mobiele Telefoon	13	0,34
	Internet	3	0,04
Makkelijk	Telefoon	4	0,08
	Algemene verandering	4	0,11
	ICT		
Minder persoonlijk contact	Smartphone	11	0,17
	Algemene verandering	8	0,30
	ICT		
Handig	Internet	5	0,07
	Toekomst	3	0,07
	Mobiele Telefoon	5	0,14
Meet contacten leggen/in stand houden/terugvinden	Smartphone	7	0,26
	Algemene verandering	4	0,19
	ICT		
	Internet	8	0,15

4. Conclusie en discussie

4.1 Conclusie onderzoeksvragen

Dit onderzoek introduceert de ervaringen, belevingen en meningen van de informatie- en communicatietechnologie van ouderen tussen 50 tot met 80 jaar. Er werd getracht om de vier onderzoeksvragen te beantwoorden, die gerelateerd zijn aan het verleden, heden en toekomst.

4.1.1 Conclusie ‘Hoe zien de ervaringen van ouderen tussen 50 tot met 80 jaar met betrekking tot vroege communicatiemiddelen (telefoon) eruit?’

Ouderen waarderen de telefoon als belangrijk communicatiemiddel. Het heeft hun hele leven verandert, ook ze de opkomst en het gebruik grotendeels als normaal hebben beleefd. Het belangrijkste voor hun is de verandering in de bereikbaarheid geweest. Verrassend is dat ouderen toen al het nadeel beleefden nooit onbereikbaar te zijn. Vandaag is het nog steeds de communicatiemiddel dat ze het meest gebruiken.

4.1.2 Conclusie ‘Hoe zien de algemene ervaringen in de levensloop van ouderen tussen 50 tot met 80 in betrekking tot de verandering van ICT er uit?’

Daardoor dat sommige direct de nieuwste dingen opgepakt hebben, waar andere niet met de verandering mee zijn gegroeid ontstaan verschillen in hun ervaringen. Desondanks gebruiken ze op dit moment allemaal het internet, waarbij sommige het sinds kort gebruiken. De ouderen beleven dat de samenleving socialer is geworden. Bovendien kwam voor velen een hulpmiddel in huis, dat vele dingen makkelijker maakte. Vele ouderen ervoeren de nieuwe technologieën in het begin als onbelangrijk, maar kwamen op gegeven moment toch erachter hoe belangrijk het voor hen kan zijn. Aan de ander kant vinden ouderen de nieuwe ICT verwarrend. Bovenop zien ze ook gevaren zoals verslaving en asociaal gedrag.

4.1.3 Conclusie ‘Hoe kijken ouderen aan tegen het gebruik van nieuwe ICT?’

Mobiele telefoon

De bereikbaarheid is voor vele ouderen, zoals ook bij de vaste aansluiting, een belangrijk onderwerp. Bovenop geeft het gebruik van een mobiele telefoon hen een gevoel van zekerheid. Het was een groot verandering voor hun van overal hulp te kunnen halen. Zoals eerder genoemd was er ook het geval, dat een deel van de ouderen het mobieltje eerst als onbelangrijk ervoer en een soort van weerstand heeft beleefd. Over de tijd heen, toen er meer en meer mensen in hun omgeving een mobieltje hadden, veranderde hun mening en ze ervoeren het mobieltje daarna dan ook als belangrijk. Desondanks vinden enkele ouderen het storend dat mensen overal het mobieltje gebruiken. Bovendien vinden ze dat door het mobieltje de privacy minder wordt en vinden het ook een nadeel dat ze nooit onbereikbaar zijn. Dit is ook goed te begrijpen omdat ze in dit opzicht de grootste verandering mee hebben gemaakt. Dat is de verandering vanuit het verleden, waar ze persoonlijk of via brieven contact hebben gehouden tot het heden, waar ze iedere minuut bereikbaar zijn door het ontvangen en sturen van berichtjes of telefoontjes.

Internet

De volgende grote verandering in de ICT is de opkomst van het internet. Er is een groep van ouderen, die het direct hebben opgepakt en die van alles wat het internet biedt gebruik maken. Deze mensen voelen zich zeker en uiten geen twijfel of angsten. Een tweede groep wordt door mensen gevormd die het internet wel gebruiken, maar behoefte hebben om de technologie beter te kunnen gebruiken. Ze hebben geen angst voor het gebruik van een computer en het internet. Ze willen graag mee gaan met de veranderingen en mee kunnen praten. De derde groep neemt een groter afstand van het gebruik van internet. Ze gebruiken het wel, maar hebben gebrek

aan kennis en vaardigheden en zijn angstig voor het gebruik. Ze vinden dat hun leven goed is zonder internet, maar werden toch gedwongen door de maatschappij om het internet te gebruiken.

Over het algemeen werden positieve waarderungen gegeven, zoals dat het vele dingen makkelijker maakt en het een verrijking is.

Smartphone

Uit het onderzoek komt naar voren dat alleen een klein deel van de ouderen gebruik maakt van een smartphone. Vele ouderen weten niet wat een smartphone is. Dit product is een van de nieuwste ontwikkelingen in de ICT. Blijkbaar te nieuw om door ouderen makkelijk opgepakt te worden. Die mensen, die een smartphone bezitten vinden het wel handig en gebruiken het onder andere als informatiebron. De rest vind het overbodig.

4.1.4 Conclusie ‘Wat zijn de meningen van ouderen over hun toekomstige gebruik van ICT producten?’

In de toekomst zullen de meeste ouderen geen nieuwe apparaten kopen omdat ze zich te oud daarvoor voelen. Allemaal willen ze wel op de hoogte blijven bij de nieuwe mogelijkheden die het internet aan zou bieden, maar ze hoeven niet met de nieuwste trends mee te gaan. Vele ouderen zijn nieuwsgierig voor wat er nog komt en hebben de behoefte de technologieën beter te kunnen gebruiken.

Over het algemeen zien de ouderen een vooruitgang en een betere toekomst door de technologieën. Aan de andere kant zien sommige ouderen wel dat er in zekere mate een grens is tot automatisering. Ook overwegen ze de gevaren van het internet zoals het privacy verlies als een ernstig toekomstig probleem.

4.2 Discussie

Als alle antwoorden van de onderzoeksvragen samen bekeken worden, geeft het een groot overzicht van hoe ouderen de verandering van technologie hebben beleefd en hoe ze tegen de communicatiemiddelen aan kijken.

Bereikbaarheid is een onderwerp dat overal naar voren is gekomen. De telefoon heeft invloed gehad op hoe men bereikbaar was voor anderen, maar ook in hoeverre ouderen andere konden bereiken. Met het mobieltje wordt de bereikbaarheid nog beter. Op dit moment zijn in Nederland 21,7 miljoen mensen mobiel bereikbaar (Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit, 2012). De ouderen zeggen dat deze apparaten hen een gevoel van zekerheid geven, omdat deze in noodgevallen gebruikt kunnen worden om snel hulp te roepen. Door de opkomst van internet en de smartphone verbeterde de bereikbaarheid dat nog eens. Makkelijk, handig, ideaal en snelheid zijn woorden die de deelnemers ook vaak herhaalden en welke goed weergeven in welke opzicht ICT hun leven heeft beïnvloed.

Verder lijkt er een verschil te zijn tussen ouderen die het internet al lang en nog maar kort gebruiken. Ouderen die het al lang gebruiken waarderen de voordelen meer dan ouderen die dit pas sinds kort doen. Bovendien lijken de veranderingen op hun leven een grotere invloed te hebben gehad. Ouderen die net zijn begonnen waarderen het gebruik nog niet zo hoog. Eventueel is dit omdat ze nog niet zo van de voordelen kunnen genieten, doordat ze nog niet zeker zijn in het gebruik van internet. Verder hebben ze nog niet zoveel kennis over de mogelijkheden die het internet biedt.

Er zijn verbanden te zien tussen het verleden, heden en de toekomst. Mensen, die al met de eerste computers in aanraking zijn gekomen, hebben ook andere nieuwe technologieën vroeg opgepakt. Er lijkt een algemene interesse voor technologie te bestaan. Mensen, die altijd interesse aan technologieën hebben gehad, lijken dit ook

later in hun leven nog te hebben, waardoor ze vaak de nieuwste technologieën in huis hadden. In tegenstelling daartoe werd duidelijk dat ouderen die mededeelden dat ze pas later een telefoon beschikbaar hadden en hierna ook geen behoefte hadden aan een mobiele telefoon, ook pas later een computer hebben aangeschaft. In de uitspraken van de deelnemers over de toekomst is dit ook terug te vinden. Ouderen die op dit moment al een smartphone hebben, willen in de toekomst graag met de trends mee gaan en nieuwe dingen aanschaffen. Ouderen, die nooit behoefte hadden met trends mee te gaan, zeggen dat ze dit in de toekomst ook niet gaan doen. Bij allen speelt echter ook hun leeftijd een rol. De ouderen zeggen dat ze technologieën die ze op dit moment gebruiken op hun leeftijd niet meer willen vervangen door nieuwe technologieën.

Uit literatuuronderzoek kwamen verschillende redenen naar voren waarom ouderen het internet gebruik oppakken. Hieronder vallen *mee willen kunnen e-mailen, informatie zoeken, spelen van spelletjes, meegaan met de tijd en nieuwsgierigheid* (Duimel, 2007). Deze redenen komen ook uit ons onderzoek naar voren. *Spelen van spelletjes* werd echter minder genoemd. Het belang om mee te gaan met de verandering en het opzoeken van informatie werd bijna door iedereen genoemd. *Minder afhankelijk voelen* was ook nog een reden die uit de literatuur naar voren kwam (Duimel, 2007). Dit werd echter niet specifiek genoemd. Ook tijd uitsparen of het maken van betere keuzes kwam in tegenstelling tot de resultaten van Duimel (2007) niet naar voren. Wel waarden ouderen dat het leven door het internet socialer werd, dus is er een overeenkomst te vinden met de reden *zich minder eenzaam te voelen*. Ook de stelling van Duimel (2007), dat ouderen meer van de voordelen van het internet genieten naarmate ze langer gebruik ervan maken, werd door ons resultaten ondersteund. Ouderen die al lang het internet gebruiken, zien veel

voordelen en zeggen ook niet meer zonder te kunnen. In tegenstelling hiertoe zijn ouderen, die het internet sinds kort gebruiken, nog niet zo overtuigd van al die voordelen en zien ook nog nadelen, zoals minder persoonlijk contact, gevaarlijk en privacy verlies. Bovendien zijn ze nog vaak angstig wat het gebruik betreft.

Maar wat zijn nu eigenlijk de factoren die bij het proces ‘oppakken van technologie’ een rol spelen? Om een antwoord hierop te vinden zou worden terug gekeken naar het *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis, 1986, 1989). Volgens het TAM hebben de factoren *ervaren nuttigheid* en *ervaren gebruiksgemak* invloed op de acceptatie van technologie. *Ervaren nuttigheid* stelt dat de gebruiker een technologie gebruikt zodra hij gelooft dat het gebruik een positieve uitkomst heeft. In dit onderzoek is bereikbaarheid voor de meeste ouderen het grootste nut met een positieve uitkomst, en daarom reden om ICT te gebruiken. *Ervaren gebruiksgemak* kunnen waarderingen zoals makkelijk, handig, ideaal en snelheid toegeschreven worden. Ouderen, die dus de ICT als nuttig en gemakkelijk beschouwen lijken deze ook eerder te gebruiken.

Uit onderzoek van Richardson et al. (2002) bleek dat angst voor het onbekende en het gebrek aan zelfvertrouwen ook van invloed kan zijn op het gebruik van technologieën door ouderen. Ook deze bewering lijkt door dit onderzoek bevestigd te worden. Ouderen, die angst voor het gebruik hadden, lijken het gebruik later op te pakken dan mensen die nooit deze angst ervoeren. Ook mensen, die minder zelfvertrouwen hadden omdat ze geen relevante kennis en vaardigheden bezaten, lijken later zich toch bezig te houden met de technologieën.

Een groot deel van de ouderen, die het gebruik van ICT later dan anderen hebben opgepakt uitten ook dat ze tevreden zijn geweest met dat wat ze hadden en geen behoefte aan of redenen voor een verandering hadden. Soms vertoonden deze

ouderen een soort van weerstand door niet met de trends mee te willen gaan. Op gegeven moment voelden ze zich dan toch gedwongen door familie, vrienden of de maatschappij om gebruik te maken van de nieuwe apparaten. Zoals eerder genoemd blijkt uit de literatuur (Venkatesh, 2000) dat de subjectieve norm de *ervaren nuttigheid* via *internalisatie* en *identificatie* beïnvloed. De bevindingen van dit onderzoek ondersteunden ook deze theorie. *Internalisatie* stelt dat mensen door de sociale omgeving beïnvloed worden en daardoor hun mening op de bruikbaarheid van een technologie veranderen. Deze ervaringen deelden ouderen, die eerst een soort weerstand tegenover de technologie vertoonden, maar dan door vrienden, familie of de maatschappij hun mening veranderden. *Identificatie* stelt dat mensen technologie gebruiken om in een groep aanzien en invloed te krijgen. Ook dit kwam bij dit onderzoek naar voren. Ouderen voelden zich in een hoek gedreven en ervoeren dit als negatief. Ze wilden erbij horen en mee kunnen praten, waarna hun gedrag veranderde.

Verder lijkt er altijd een groep te zijn die het gebruik van de nieuwe technologie vanaf het begin oppakt, een groep die iets later ermee bezig ging en een groep die het gebruik met een groot tijdsverschil oppakte. In ons onderzoek zijn alle drie groepen vertegenwoordigt, waarvan de eerste genoemde groep het kleinst is.

Vergelijkbare bevindingen kwamen ook uit onderzoek van E. Rogers (1995) naar voren. Hij stelde dat er vijf typering van personen zijn, die een product hebben aangeschaft. Mensen, die allereerst een product hebben aangeschaft worden 'innovators' genoemd. Mensen, die het product later aanschaffen dan de innovators, maar die er eerder bij zijn dan de grote meerderheid, zijn de 'early adopters'. De product wordt nu meer en meer bekend en meer mensen zijn bereid het aan te schaffen. Deze groep wordt de 'early majority' genoemd. De 'late majority' volgt hun in de aanschaf zoals tot slot ook de 'laggards'. Deze groep is de laatste die tot

aanschaf komt (van Dijk et al., 2000). Ook dit lijkt door de resultaten van dit onderzoek ondersteund te worden.

In de inleiding wordt gesteld dat ouderen problemen kunnen ervaren door de modernisering van faciliteiten, services en mogelijkheden die nu soms alleen maar via het internet aangeboden worden. Echter berichten de deelnemers niet van een soortgelijke ervaring. Ze hebben wel een achterstand ervaren toen ze nog geen gebruik van internet maakten, maar dit was meer gericht op de sociale context. Ze zeiden dat ze zich in een hoek gedreven voelden, omdat ze bij vele dingen niet mee konden praten. Bij een faciliteit of dergelijke konden ze zich wel redden zonder het internet.

Uit een onderzoek van Fokkema et al (2004) kwam naar voren dat gebruik van een computer eenzaamheid kan reduceren. Sommige uitspraken van ouderen, zoals door internet ook als communicatiemiddel te gebruiken hebben ze meer contact met mensen of leggen op deze manier of nieuwe contacten, bekrachtigen deze bevindingen.

Maar in hoeverre verschillen de ervaringen van ons doelgroep met andere groepen? Jongere groepen de veranderingen bijna of helemaal niet beleefd. De telefoon was voor hun altijd in huis. Mensen, die vanaf 1980 zijn geboren en *digital natives* genoemd worden, zijn met het gebruik van computers en internet opgegroeid. Voor hun is het gebruik meestal vanzelfsprekend (Palfrey & Gasser, 2008). De deelnemers van ons onderzoek noemden vaak dat ze zich moesten wennen en de gebruik van computer en internet voor hun een keuze was, die ze op gegeven moment makten. Uitzondering hierbij zijn de deelnemers geweest, die de verandering nog op werk hebben mee gekregen. Voor hun was het makkelijker met de verandering mee te groeien.

Echter spreekt het beeld, wat wij nu van de ervaringen en belevenissen van de ouderen konden schetsen, tegen te spreken aan het stereotyperend beeld wat in de maatschappij over ouderen en internet gebruik bestaat. Er zijn ouderen die het internet helemaal goed kunnen gebruiken en ouderen, die zelfs de nieuwste smartphone hebben en weten te gebruiken.

De verzamelde resultaten laten ook uitleg op het niveau van de persoon en verschillen toe. In hoeverre mensen mee zijn gegaan met de verandering en het gebruik van nieuwe ICT hebben opgepakt, lijkt ook samen te hangen met de financiële mogelijkheden. Zoals al uit de literatuur bekend kunnen financiële middelen een drempel vormen bij bijvoorbeeld het gebruik van internet (Duimel, 2007). Deelnemers die meer geld ter beschikking hadden lijken sneller de nieuwste computer aan te schaffen. Dit gedrag hebben ze dan ook bij de meeste nieuwe ICT vertoond en snel iets nieuws en beters gekocht. Volgens Porter et al (2006) blijkt naast het inkomen ook het opleidingsniveau een rol te spelen bij het gebruik van internet. Deze gegevens komen echter niet duidelijk uit dit onderzoek naar voren.

4.3 Beperkingen van het onderzoek

Om een juist beeld van dit onderzoek te geven, moeten enkele beperkingen besproken worden. Ten eerste, de manier waarop de deelnemers werden geworven was niet aselekt zoals in kwantitatief onderzoek gebruikelijk is. Er kan verondersteld worden dat de resultaten niet representatief zijn voor alle ouderen. In dit kwalitatieve onderzoek werd voor een beredeneerde steekproef gekozen, waardoor veel gevarieerde deelnemers gevraagd zijn. Daardoor is de groep deelnemers waarschijnlijk wel representatief voor ouderen uit Nederland en Duitsland die gebruik maken van internet.

Ten tweede, alleen één onderzoeker deed de scoring van de interviews en er werd niet naar interbeoordelaarsbetrouwbaarheid gecontroleerd. Daardoor konden geen mogelijke fouten in de uitvoering gevonden worden en de resultaten kunnen door een onderzoekers' *bias* meer veranderd zijn dan het van een studie met meer beoordelaars het geval zou zijn. De resultaten van dit onderzoek kunnen dus door subjectiviteit beïnvloed zijn. Tevens, als er meer beoordelaars waren geweest om dezelfde interviews te beoordelen en wanneer deze dezelfde uitkomsten opleverde, zou kunnen worden aangenomen dat het instrument, dus het codeschema, niet beïnvloed is door persoonlijke kenmerken, en daarom betrouwbaar is. Omdat dit in dit onderzoek niet het geval is, moet er rekening mee gehouden worden, dat de resultaten beïnvloed kunnen zijn door een onderzoekers' *bias*.

Ten derde, het afgenomen interview is een semigestructureerd interview, dus hoewel de vragen en antwoorden niet van te voren vast liggen, liggen de onderwerpen dat wel. Er was ook al een volgorde voor de onderwerpen vastgesteld en alle onderwerpen moesten behandeld worden. Door deze manier van interviewen kunnen sommige belevenissen worden overgeslagen, ook al zijn ze belangrijk. Daardoor kunnen wellicht belangrijke punten in de resultaten niet naar voren zijn gekomen.

Verder werd tijdens de analyse aan sommige onderwerpen geen aandacht besteed. Bijvoorbeeld werden ook de communicatie- en informatiemiddelen 'televisie' en 'radio' genoemd, maar deze zijn niet mee in de resultaten opgenomen. Reden hiervoor was dat de onderwerpen al van te voren niet mee meegenomen zouden worden en het gebrek aan tijd. Dit kan eventueel leiden tot minder betrouwbaar en minder representatieve resultaten.

Tot slot, er is in het interview wel naar achtergrondvariabelen gevraagd, maar er werd tijdens de analyse niet nader op ingegaan hoewel het belangrijke inzichten kan geven. Hiervoor is verder onderzoek aan te raden.

4.4 Aanbevelingen voor verder onderzoek

Voor verder onderzoek kunnen nog enkele aanbevelingen gegeven worden. In dit onderzoek werd niet naar het verschil tussen geslacht gekeken. In vervolgonderzoek is wel aan te bevelen de belevingen en waarderingen tussen vrouwen en mannen te vergelijken, omdat het lijkt alsof er verschillen bestaan.

Hetzelfde onderzoek kan nog een keer uitgevoerd worden. Hierbij kunnen meer deelnemers en beoordelaars benaderd worden, zodat meer interviews ter beschikking staan en voor de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid gecontroleerd kan worden.

De onderwerpen ‘radio’ en ‘televisie’ werden in enkele interviews genoemd, maar er werd geen aandacht aan besteedt. Toch zijn het ook informatie- en communicatietechnologieën en ze werden door de ouderen positief gewaardeerd. In vervolgonderzoek zou op deze technologieën verder ingegaan kunnen worden. De radio en de televisie lijken toch een belangrijk rol gespeeld te hebben in het leven van ouderen. De ouderen vertelden vele ervaringen en belevenissen met deze technologieën.

Het onderwerp ‘internet’ kan nog breder beschouwd worden. In dit onderzoek werd met name erop ingegaan of ze het internet als communicatiemiddel gebruiken, maar er zou dieper ingegaan kunnen worden op waar verschillen in het gebruik van ouderen zitten en in hoeverre deze verschillen de waarderingen beïnvloeden.

Een andere onderzoeksopzet kan zijn om de invloed van veranderingen longitudinaal te analyseren. Hiervoor kunnen mensen, die op dit moment rond de 50

jaar oud zijn, benaderd worden en jaarlijks een interview laten afnemen of een enquête invullen. Over de komende dertig tot veertig jaar kan men dan analyseren hoe waarden en opzichte van ICT veranderen en aanpassen.

Concluderend kan worden gezegd, dat dit onderzoek meer aan de al bestaande literatuur toevoegt en actualiteit in het onderwerp brengt. Er is een actueel beeld geschetst van de mening, beleving en waardering van ouderen over ICT. Het is een stap in de richting om te begrijpen welke impact deze snelle verandering van technologie op deze groep mensen heeft gehad, en welke impact het in de toekomst op mensen kan hebben. Ook wordt duidelijk in welke gebieden ouderen ondersteuning nodig hebben en waar een praktische toepassing van ICT belangrijk kan zijn. Ondersteuning lijkt nodig te zijn bij ouderen, die laat nieuwe technologie hebben opgepakt. Ouderen, die sinds kort het internet gebruiken, genieten minder van de voordelen van het internet dan ouderen, die het al langer gebruiken. Deze voordelen te laten zien kan een positieve invloed op het gebruik van internet voor hun hebben. Ouderen, die net aan een internet cursus deel hebben genomen, uitten ook dat ze behoefte hebben meer kennis te verwerven over het gebruik. Ook zou het voor hun gunstige gevolgen kunnen hebben, om meer vaardigheden op te maken.

Op basis van deze resultaten kunnen interventies ontworpen worden voor ouderen die nog niet (genoeg) in contact zijn gekomen met nieuwere technologieën. Zo kunnen bijvoorbeeld reclamespots gemaakt worden waar ouderen die het internet graag en veel gebruiken, hun ervaringen met het internet delen. Ze kunnen dienen als een rolmodel. Ook zou een project “Internetten van ouderen voor ouderen” er zo kunnen uitzien dat ouderen die goed en vaardig zijn in het gebruik van internet, andere ouderen over hun ervaringen vertellen en deze ook het gebruik van internet aanleren. De Nederlandse webpagina ‘Seniorweb.nl’ is al een goed voorbeeld voor

een succesvolle interventie. Hier delen ouderen hun ervaringen met nieuwe technologieën of kunnen om hulp vragen. Het nadeel hiervan is dat alleen mensen die al op het internet zitten, hiervan gebruik kunnen maken. Er zou dus ook een cursus ‘hulp voor zelfhulp’ aangeboden kunnen worden waar bijvoorbeeld het gebruik van ‘Seniorweb’ geoefend zou kunnen worden.

In het geval van ouderen die wel al een bepaalde mate van contact hebben gehad met deze nieuwere technologieën, kwam niet uit het geheel naar voren, dat ouderen door de snelle ontwikkeling van technologie (mentale of psychische) problemen oplopen. Voor deze groep is niet gebleken dat interventies noodzakelijk zijn.

De resultaten zijn een interessant overzicht voor de jongere generatie, die zich vaak geen leven zonder ICT kunnen voorstellen. Niemand weet wat er in de toekomst nog ontwikkeld zal worden en welke veranderingen wij mee gaan maken. De ervaringen van de oudere generatie kunnen ons hoogstwaarschijnlijk helpen met het omgaan en begrijpen van nieuwere technologieën die in de huidige maatschappij steeds sneller op elkaar volgen. Verder onderzoek naar mogelijke interventies kan ouderen misschien helpen later de toegenomen complexiteit van nieuwe uitvindingen te accepteren en begrijpen.

5. Referenties

- Akkermans, M. (2011). Ouderen maken inhaalslag op het internet. *Centraal Bureau voor de Statistiek*. Verkregen op 15 December, 2012, via <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd-cultuur/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3537-wm.htm>
- Beertema, P. (2008). Twintig jaar internet in Europa. *Centrum Wiskunde & Informatica*. Verkregen op 14 December, 2012, via <http://www.cwi.nl/nieuws/Twintig-jaar-internet-in-Europa>
- Bohlmeijer, E. (2007). *De verhalen die we leven*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Bohlmeijer, E., Mies, L., & Westerhof, G. (2007). *De betekenis van levensverhalen* (pp. 29–39). Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- CBS. (2005). *De digitale economie 2005*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CBS. (2012). *ICT, kennis en economie 2012*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Chung, J. E., Park, N., Wang, H., Fulk, J., & McLaughlin, M. (2010). Age differences in perceptions of online community participation among non-users: An extension of the Technology Acceptance Model. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1674–1684. doi:10.1016/j.chb.2010.06.016

- Contreras, R. B. (2011). Examining the Context in Qualitative Analysis : The Role of the Co-Occurrence in ATLAS.ti, (August).
- Davis, F. D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results*. Sloan School of Management.
Verkregen via <http://dspace.mit.edu/handle/1721.1/15192>
- Davis, F. D. (1989). Computer and Information Systems Graduate School of Business Administration University of Michigan, (September).
- Denissen, E. G. J. M., Seydel, E. R., Allouch, S. B., & Dohmen, D. A. J. (2006).
Ouderen en nieuwe technologie in huis Bondgenoten of vijanden ?, pp. 1–18.
- Duimel, M. (2007). *Verbinding maken. Sociaal en Cultureel Planbureau* (Vol. 18).
Den Haag.
- Duimel, M., & Haan, J. de. (2007). *Nieuwe links in het gezin*. Den Haag.
- Fokkema, T., Gierveld, J. de J., Knipscheer, K., Osté, J., Teklenburg, A., & Tongeren, L. van. (2004). *Esc@pe ...als je wereld kleiner wordt. een experiment om met ICT uit eenzaamheid te geraken*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and Self-Identity Self and Society in the late modern age*. Polity Press.

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (2009). *The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research*. Verkregen via

http://books.google.nl/books?hl=en&lr=&id=rtiNK68Xt08C&oi=fnd&pg=PA1&dq=grounded+theory+glaser+strauss&ots=UUyWXnXJVK&sig=K6vhxtVmvMwwpMggsb4rjAYLECE&redir_esc=y

Haan, J. D., Klumper, O., & Steyaert, J. (2007). *Surfende senioren: Kansen en bedreigingen van ict voor ouderen* (33rd ed.). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Verkregen via <http://en.scientificcommons.org/2315214>

Hauben, M. (2011). History of ARPANET. Verkregen op 16 December, 2012, via <http://www.dei.isep.ipp.pt/~acc/docs/arpa.html>

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

Juul. (2009). Bankzaken probleem voor ouderen. *Sparen (Financieel)*. Verkregen op 16 December, 2012, via <http://financieel.infonu.nl/sparen/36116-bankzaken-probleem-voor-ouderen.html>

Lemmens, P. (2008). *Gedreven door techniek De menselijke conditie en de biotechnologische revolutie*.

McAdams, D. P. (2008). *The Life Story Interview*. Northwestern University.

- Nimwegen, N. van, & Praag, C. van. (2012). Actief Ouder Worden in Nederland. *Werkverband Perio- dieke Rapportage Bevolkingsvraagstukken*. Verkregen via <http://www.nidi.knaw.nl/Pages/NID/34/003.bGFuZz1OTA.html>
- Nordquist, R. (2012). root metaphor. *About.com Guide*. Verkregen op 9 October, 2012, via <http://grammar.about.com/od/rs/g/rootmetaphorterm.htm>
- Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit. (2012). Marktcijfers eerste kwartaal 2012. Verkregen op 1 October, 2012, via <http://www.delaagsterekening.nl/blog/2012/07/opta-komt-met-cijfers-over-mobiel-bellen-sms-en-en-internetten>
- Palfrey, J., & Gasser, U. (2008). *Born Digital*. Ney York: Basic Books.
- Porter, C. E., & Donthu, N. (2006). Using the technology acceptance model to explain how attitudes determine Internet usage: The role of perceived access barriers and demographics. *Journal of Business Research*, 59(9), 999–1007.
doi:10.1016/j.jbusres.2006.06.003
- Richardson, M., Zorn, T. E., & Weaver, K. (2002). Seniors' Perspectives on the Barriers, Benefits and Negatives Consequences of Learning and Using Computers.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sager, I. (2012). Before Iphone and Android Came Simon, the First Smartphone. *Businessweek.com*. Verkregen op 3 November, 2012, via <http://www.businessweek.com/articles/2012-06-29/before-iphone-and-android-came-simon-the-first-smartphone>

- Saldana, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London: SAGE Publications Ltd.
- Sools, A., & Mooren, J. H. (2012). Towards Narrative Futuring in Psychology : Becoming Resilient by Imagining the Future, *9*(2).
- Soukup, I. E., & Gaigg, D. I. (2010). *Geschichte der Telekommunikation*.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies, 186–204.
- Vermeulen, J. N. A. M. (2006). *Langer zelfstandig wonen en hoe ICT daarbij kan helpen*. Universiteit van Tilburg, Tilburg.
- Ybarra, M., & Suman, M. (2008). Reasons, assessments and actions taken: sex and age differences in uses of Internet health information. *Health education research, 23*(3), 512–21. doi:10.1093/her/cyl062
- de Jong, A., ter Veer, M., & Breedijk, M. (2012). *Bevolking grote leeftijdsgroepen*. Verkregen op 8 October, 2012, via <http://www.pbl.nl/publicaties/2012/bevolking-grote-leeftijdsgroepen>
- van Dijk, L., de Haan, J., & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld*.

6. Bijlagen

Bijlage I Informed consent

TOESTEMMINGSVERKLARING VOOR DEELNAME AAN HET WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK: VERHALEN OVER TECHNOLOGIE

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

Binnen het kader van dit onderzoek wil ik graag een interview bij u afnemen. Het gaat bij dit interview om uw eigen levensverhaal in verband met technologische veranderingen en welke rol deze in uw leven hebben gespeeld en spelen. Daarom zal ik u straks een aantal vragen over verschillende technologische domeinen stellen.

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

Naam

Plaats, Datum, Handtekening

Bijlage II Interviewschema

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. Wij willen graag bij ieder verhaaltje horen, wat voor emoties u erbij had en hoe u zich voelde.
- 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 (half) 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 doet u / 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 aansluiting aan het internet?

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 te denken aan computer en internet, hier mag alles genoemd worden.

- a. Hoe bent u in aanraking gekomen met technologie?*
- b. Kunt u me enkele voorbeelden noemen?*
- c. Kunt u me over het meest positieve gebeurtenis met betrekking tot technologie vertellen?*
- d. Kunt u me over het meest negatieve gebeurtenis met betrekking tot technologie vertellen?*

Vanaf 1990 verspreide het internet.

2. Hoe is het internet in uw leven gekomen?
 - a. Weet u de dag nog?*
 - b. Wie waar daarbij?*
 - c. Noem voorbeelden*
 - d. Gebruikt u zelf het internet?*
 - e. Welke apparaten gebruikt uw voor internet?*
 - f. Sinds wanneer gebruikt u het internet?*

3. Waarvoor gebruikt u het internet? Kunt u me alstublieft hierover uw ervaring vertellen?

- a. *Kunt u een voorbeeld noemen? In welke situaties gebruikt uw het internet?*
- b. *Wat vindt uw positief, wat vindt uw negatief?*
- c. *Gebruikt uw het internet als consument (online shoppen, internet bankieren)?*
- d. *Gebruikt uw het internet voor uw gezondheid?*
- e. *Gebruikt uw het internet om informatie op te zoeken?*
- f. *Is het Internet een communicatiemiddel voor uw?*

4. Welke invloed heeft het internet op uw leven?

- a. *Hoe veel gebruikt uw 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. 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?

- a. *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?*
- b. *Kunt u me gedetailleerd vertellen over hoe u de opkomst van de telefoon heeft beleefd?*
- c. *Heeft de telefoon uw leven beïnvloed of veranderd?*

6. Met de telefoon kwamen dan ook eind 1980 de eerste mobieltjes op de markt. Hoe heeft u deze verandering beleefd?

- a. *Heeft u zelf een mobieltje?*
- b. *(indien ja) Sinds wanneer heeft u het mobieltje?*
- c. *(Indien ja) Wat waren uw redenen om een mobieltje aan te schaffen?*
- d. *(Indien nee) Wat zijn uw redenen om geen mobieltje aan te schaffen?*
- e. *Hoe zou u tegenwoordig het nut en de noodzaak voor uzelf voor een mobieltje beschrijven?*

7. 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?

- a. *Weet u wat met een smartphone bedoeld wordt?*
- b. *Heeft u zelfs een smartphone?*
- c. *(indien ja) sinds wanneer hebt u deze?*
- d. *(indien ja) Wat waren uw redenen om een smartphone aan te schaffen?*
- e. *(indien ja) Waarvoor gebruikt u uw smartphone?*
- f. *(indien nee) Wat zijn uw redenen om geen smartphone aan te schaffen?*
- g. *Hoe zou u tegenwoordig het nut en de noodzaak van een smartphone voor uzelf 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 kennen?*
- 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

Bijlage III. Overzicht over het aantal Co-Occurrence tussen de code ‘*Ervaring met het vroege communicatiemiddel de telefoon*’ en de andere codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Aantal co-occurrence	C-Coëfficiënt
Angstig	3	0,07
Belangrijk	3	0,09
Bellen via operator	3	0,10
Beperkt gebruik	2	0,05
Bereikbaarheid	9	0,18
Draadloze telefoontoestel is een voordeel	2	0,06
Duur	5	0,14
Eerste ervaring met technologie	4	0,08
Eigen baas door bezit	2	0,06
Emoties kan delen	3	0,10
Emoties ontbreken	1	0,03
fijn	2	0,06
Handig	1	0,02
Het bij paper en pen houden	1	0,03
Hulpmiddel	1	0,03
Informatiesnelheid	1	0,05
Ingrijpende verandering	1	0,03
Je wist het niet beter	1	0,03
Leuk	1	0,02

Luxeartikel	1	0,03
Makkelijk	4	0,08
Mooi	1	0,03
Nooit onbereikbaar nadeel	3	0,09
Normaal	3	0,09
Onvoorstelbaar	1	0,03
Positief	1	0,03
Privacy (verlies)	2	0,05
Sluipend in leven gekomen	2	0,06
Socialer	1	0,03
Spannend	1	0,03
Telefoon liever dan internet als communicatiemiddel	2	0,06
Telefooncel	3	0,10
Telex meegemaakt	1	0,03
Voor noodgevallen	2	0,05
Vooruitgang	1	0,03
Vroeger geen telefoon thuis gehad	5	0,16
wennen	1	0,03

Bijlage IV. Overzicht over het aantal Co-Occurrence tussen de code ‘Algemene ervaringen in betrekking tot de verandering van ICT’ en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Aantal Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Anoniem	1	0,06
Asociaal	1	0,04
Communicatie	2	0,11
Communicatie liefs face to face	2	0,13
E-mail	1	0,03
Emoties ontbreken	2	0,13
Facebook	1	0,04
Fijn	1	0,05
Gebruik om geestelijk fit te blijven	1	0,06
Gedwongen door de maatschappij om nieuwe technologieën te gebruiken	1	0,06
Geen behoefte om met trends mee te gaan	1	0,05
Geen gebruik van sociale netwerken	2	0,11
Geen verandering in contact met mensen	2	0,13
Geweldig	1	0,06
Handig	1	0,03
Hulpmiddel	1	0,07
Informatiebron	1	0,04
Informatiesnelheid	2	0,09
Internet als communicatiemiddel	1	0,03
Je groeit zo mee	2	0,13

Je hoeft geen computer meer aan te zetten	1	0,07
Kan niet meer zonder	1	0,05
Leeg	1	0,07
Leuk	1	0,03
Makkelijk	4	0,11
Meer contacten leggen / in stand houden	4	0,19
Minder face to face met elkaar communiceren	1	0,04
Minder persoonlijk contact	8	0,30
Nadeel dat commercie ook gebruik maakt van de telefoon	1	0,07
Niet met verandering mee gegroeid	1	0,07
Positief	1	0,06
Sms'jes sturen	1	0,06
Smartphone	1	0,03
Sms'jes snelle communicatie	1	0,07
Snelheid	2	0,07
Socialer	3	0,16
Telefoon	3	0,07
Verandering van onbelangrijk naar heel belangrijk	1	0,06
Verhoogt gebruik	1	0,06
Verslaving	1	0,04
Verwarrend	1	0,07
Wennen	1	0,06

Wereld inkijken

1

0,04

Bijlage V. Overzicht over het aantal Co-Occurrence tussen de code ‘Betekenis / Waardering gebruik mobiele telefoon’ en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Aantal Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Belangrijk	2	0,07
Beperkt gebruik	3	0,10
Bereikbaarheid	13	0,34
Duur	3	0,09
Eerste mobiele telefoon was een cadeau	5	0,21
Fijn	2	0,07
Gevoel van zekerheid	1	0,04
Handig	5	0,14
Ideaal	3	0,11
Leuk	3	0,07
Luxeartikel	1	0,04
Makkelijk	2	0,04
Meegaan met verandering	1	0,02
Minder persoonlijk contact	1	0,02
Mobiele telefoon ten eerste voor werk aangeschaft	2	0,08
Mobiele telefoon vervanging voor vaste aansluiting in huis	1	0,04
Nooit onbereikbaar is nadeel	2	0,07
Normaal	1	0,03
Privacy (verlies)	1	0,03

Sms'jes sturen	3	0,12
Sms'jes goedkoper	1	0,04
Snelheid	2	0,05
Storend	3	0,12
Vanaf begin opgepakt	4	0,14
Verandering van onbelangrijk naar heel belangrijk	2	0,08
Verhoogd gebruik	1	0,04
Voor noodgevallen	9	0,33
Weerstand	2	0,07
Wennen	1	0,04

Bijlage VI. Overzicht over het aantal Co-Occurrence tussen de code ‘Betekenis / Waardering gebruik internet’ en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Aantal Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Angstig	10	0,16
Anoniem	2	0,04
Asociaal	3	0,05
Behoeft technologie beter te kunnen gebruiken	1	0,02
Belangrijk	4	0,08
Beperkt gebruik	3	0,05
Bereikbaarheid	3	0,04
Dagelijks gebruik	9	0,18
Fantastisch	1	0,02
Fijn	2	0,04
Gebruik om geestelijk fit te blijven	2	0,04
Gedwongen door de maatschappij om nieuwe technologieën te gebruiken	2	0,04
Geen angst voor het gebruik van computer en internet	1	0,02
Geen dagelijks gebruik	1	0,02
Gevaarlijk	7	0,13
Grandioos	1	0,02
Handig	2	0,03
Ideaal	4	0,08

Informatiebron	12	0,21
Informatie niet altijd betrouwbaar	2	0,04
Informatiesnelheid	5	0,09
Internet als communicatiemiddel	18	0,34
Internet heeft invloed op mijn leven	2	0,04
Internetcriminaliteit	4	0,08
Leuk	11	0,18
Leven goed zonder internet	1	0,02
Makkelijk	11	0,17
Mee willen kunnen praten	3	0,06
Meegaan met verandering	6	0,10
Meer contacten leggen/in stand houden/terugvinden	8	0,15
Minder persoonlijk contact	5	0,07
Nieuwsgierig	3	0,06
Ontbreken van kennis en vaardigheden	2	0,04
Overzichtelijk	1	0,02
Pesten	5	0,10
Positief	1	0,02
Problemen aan het begin	1	0,02
Sluipend in leven gekomen	2	0,04
Snelheid	9	0,16
Sociale media noodzakelijk voor sociale contacten	1	0,02
Socialer	2	0,04

Spam-mails	1	0,02
Te gek	1	0,02
Te veel tijd erachter zitten	1	0,02
Telefoon liever dan internet als communicatiemiddel	1	0,02
Tippen moeilijk	1	0,02
Vanaf begin opgepakt	4	0,07
Verrijking	1	0,02
Verslaving	5	0,09
Weerstand	2	0,04
Wel aardig om ideetjes op te doen	1	0,02
Wereld inkijken	5	0,09
Wonder	1	0,02

Bijlage VII. Overzicht over het aantal Co-Occurrence tussen de code ‘Betekenis / Waardering gebruik smartphone’ en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Asociaal	1	0,04
Bezit een smartphone	4	0,21
Duur	2	0,07
E-waste	1	0,05
Geen behoefte om met trends mee te gaan	1	0,04
Geen kennis over een smartphone	5	0,28
Geen redenen voor gebruik van een smartphone	2	0,05
Handig	7	0,26
Ideaal	1	0,04
Informatiebron	3	0,10
Informatiesnelheid	1	0,04
Interesse om een smartphone aan te schaffen	1	0,05
Internet	1	0,02
Je hoeft geen computer meer aan te zetten	1	0,06
Leuk	2	0,05
Meegaan met verandering	3	0,09
Meer mogelijkheden	1	0,05
Minder persoonlijk contact	1	0,03
Niet onmisbaar	1	0,05
Nooit onbereikbaar	1	0,04
Privacy (verlies)	1	0,03

Snelheid	1	0,03
Storend	1	0,05
Verhoogt gebruik	1	0,05
Verslaving	1	0,04
Vervangt de agenda	1	0,06

Bijlage VIII. Overzicht over het aantal Co-Occurrence tussen de code ‘*Meningen over hun toekomstig gebruik van ICT producten*’ en de ander codes, zoals over de intensiteit van de co-occurrence (C-Coëfficiënt)

Code	Co-Occurrence	C-Coëfficiënt
Angstig	8	0,24
Behoeftte technologie beter te kunnen gebruiken	3	0,14
Betere toekomst door internet	2	0,10
Geen behoefte om met trends mee te gaan	6	0,29
Gevaarlijk	2	0,07
Internet meer voor hobby’s willen gebruiken	2	0,10
Kan niet meer zonder	1	0,04
Leuk	1	0,02
Makkelijk	1	0,02
Mee willen kunnen praten	2	0,08
Meegaan met verandering	6	0,18
Minder persoonlijk contact	3	0,07
Nieuwsgierig	3	0,13
Op de hoogte willen blijven bij de nieuwe mogelijkheden die het internet aan zou bieden	16	0,76
Privacy (verlies)	1	0,03
Tweezijdig	2	0,09
Vooruitgang	2	0,08
Werkman nooit onmisbaar	1	0,05