

Surfende senioren

Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen

Surfende senioren

Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen

Onder redactie van:

Jos de Haan

Oene Klumper

Jan Steyaert



Sociaal en Cultureel Planbureau
Den Haag, september 2004

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

De taken van het SCP zijn:

- wetenschappelijk onderzoek uitvoeren en aan de hand daarvan een beschrijving geven van het sociaal en cultureel welzijn in Nederland en van de op dit terrein te verwachten ontwikkelingen;
- bijdragen aan een verantwoorde keuze van beleidsdoelen en de voor- en nadelen aangeven van de verschillende manieren om deze doelen te realiseren;
- informatie verzamelen over de uitvoering van interdepartementaal beleid op het gebied van sociaal en cultureel welzijn om een beoordeling hiervan mogelijk te maken.

Het SCP verricht deze taken in het bijzonder bij problemen die het beleid van meer dan één departement raken.

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is als coördinerend minister voor het sociaal en cultureel welzijn verantwoordelijk voor het door het SCP te voeren beleid. Over de hoofdzaken hiervan heeft hij/zij overleg met de minister van Algemene Zaken; van Justitie; van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties; van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap; van Financiën; van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer; van Economische Zaken; van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Tweede druk. De eerste druk verscheen in 2004 bij Academic Service, Den Haag.

© Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag 2007

SCP-publicatie 2007/33

Zetwerk: Redactie bureau R. Heyer, Markelo

Omslagfoto: Marion Duimel

ISBN 978 90 377 0362 7

NUR 980

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

Sociaal en Cultureel Planbureau

Parnassusplein 5

2511 vx Den Haag

Telefoon (070) 340 7000

Fax (070) 340 7044

www.scp.nl

email: info@scp.nl

Voorwoord

De informatie- en communicatietechnologie (ICT) drukt een steeds grotere stempel op onze samenleving. ICT was lange tijd iets van de werkenden en van de jongeren. Senioren stonden aan de andere kant van de ‘digitale kloof’.

Nieuwsgierigheid en het aanbod van cursussen speciaal voor deze doelgroep hebben er inmiddels voor gezorgd dat ook steeds meer ouderen *online* gaan. Zo heeft SeniorWeb sinds 1996 aan meer dan 175.000 ouderen computer- en internetcursussen gegeven. Toch hebben nog veel senioren moeite om de ICT-ontwikkelingen bij te benen. Zij zijn gehecht aan traditionele producten en diensten en hebben vaak enige huiver voor nieuwe technologie. ICT-apparatuur en diensten zijn bovendien meestal maar in beperkte mate afgestemd op hun specifieke gebruikerswensen. Vooral 70-plussers hebben moeite met het nieuwe medium.

De drempels voor ouderen om gebruik te maken van ICT, hebben niet alleen te maken met cognitieve en materiële belemmeringen, maar ook met verlies aan sociale hulpbronnen. Ouderen nemen meestal niet meer deel aan het arbeidsproces, contacten vallen weg door het overlijden van familie en vrienden of door de eigen verminderde mobiliteit. Dit is enerzijds een hinderpaal om gebruiker te worden van ICT, maar biedt aan de andere kant een kans: ICT is bij uitstek een medium dat gebruikt kan worden voor het aangaan van nieuwe contacten.

ICT-vaardigheden aanleren is geen doel op zich. ICT is een middel om midden in de maatschappij te kunnen staan. SeniorWeb merkt dagelijks hoe belangrijk het is om aan te sluiten bij de behoeften van individuele ouderen en hun mogelijkheden om ICT-vaardigheden in te zetten in de eigen netwerken. Bijvoorbeeld door te mailen met familie en vrienden, samen met andere ouderen een cursus fotobewerking te volgen of met online feedback van een mailgroep een hobby als genealogie uit te diepen.

De verwachting die in deze publicatie tot uitdrukking komt, is dat - ondanks de drempels - ICT ook nog op een andere wijze een grote rol kan gaan spelen, ook voor de ‘oudere ouderen’. Steeds meer overheidsdiensten, instellingen en bedrijven verlenen hun diensten via ICT. Niet alleen zoals velen al gewend zijn via een gewone website. Er wordt ook ervaring opgedaan met medische zorg op

afstand. Denk bijvoorbeeld aan de wijkverpleegkundige die via een webcam en televisie direct contact onderhoudt met de cliënten. Domatica kan veel betekenen in het streven om senioren langer zelfstandig te blijven laten wonen.

Oude vormen van dienstverlening worden dus in toenemende mate vervangen door - of in ieder geval ondersteund met - ICT. Hierdoor kan ICT ook bijdragen aan het oplossen van vraagstukken die door de vergrijzing ontstaan. Daarbij moet wel bedacht worden, dat ouderen zonder goede opleiding en financiële middelen een extra achterstand hebben en de nieuwe technologie niet zonder meer (kunnen) adopteren.

Verder moet rekening worden gehouden met de specifieke gebruikswensen van ouderen. Niet alleen moeten de apparaten gebruiksvriendelijker en betaalbaar zijn, ook het aanbod van nieuwe ICT-diensten moet passen bij de wensen van de senioren zelf.

Deze uitgave is het resultaat van samenwerking tussen SeniorWeb, het Sociaal en Cultureel Planbureau en Fontys Hogescholen. SeniorWeb heeft als missie de participatie van ouderen in de nieuwe informatiemaatschappij te bevorderen. Doel van dit boek is om inzichten en ideeën te ontwikkelen over de relatie ouderen en ICT binnen het kader van de centrale doelstelling van het ouderenbeleid, dat is gericht op maatschappelijke integratie van ouderen.

Wij danken de schrijvers en iedereen die verder heeft bijgedragen aan de totstandkoming van deze uitgave. In het bijzonder noemen wij Marion Duimel, die het omslag heeft ontworpen en de portretten van ouderen heeft gemaakt die hier en daar in het boek zijn opgenomen.

Bert Kokshoorn

Paul Schnabel

directeur SeniorWeb

directeur SCP

Inhoud

1	Vergrijsd het digitale tijdperk in	1
	<i>Oene Klumper, Jos de Haan, Jan Steyaert</i>	
1.1	Twee dominante trends	1
1.2	De digitale kloof	3
1.3	Hulpbronnen en netwerken	4
1.4	ICT en ouderen	5
1.5	Doel van deze uitgave	6
1.6	Over de hoofdstukken	6
1.7	ICT en ouderen: contouren van een relatie	8
2	Surfende senioren of digitale drenkelingen	15
	<i>Jos de Haan</i>	
2.1	Ouderen in een digitaal tijdperk	15
2.2	Bezit van pc en internet	16
2.3	Gebruik van pc en internet	20
2.4	Gebruik buitenshuis	24
2.5	Knoppenangst	26
2.6	Digitale vaardigheden	27
2.7	Ouderen en de digitale toekomst	27
2.8	Samenvatting	28
3	Medicijnen tegen de 'zilveren digitale kloof'	33
	<i>Jan Steyaert</i>	
3.1	Internet als vierde revolutie in het leven van ouderen	33
3.2	Ouderen verplicht aan internet?	34
3.3	De grote verleiding	37
3.4	Besluit	44
4	ICT op de werkvloer en oudere werknemers	49
	<i>Jaap de Koning, Arie Gelderblom</i>	
4.1	Inleiding: ouderen, computers en vroegtijdige uittreding	49
4.2	Leeftijd, functioneren en ICT	50
4.3	Leeftijd en ICT-gebruik	54
4.4	ICT-gebruik en functioneren	57

4.5	De invloed van personeelsbeleid	60
4.6	Generaliseerbaarheid	63
4.7	Conclusies en slotopmerkingen	65
5	Online en offline: keuzes van ouderen in woonzorgcentra	71
	<i>Marion Duimel, Oene Klumper</i>	
5.1	Internet in woonzorgcentra	71
5.2	Voorspellen van gedrag	73
5.3	Knowledge: 'je hoort het overal'	75
5.4	Persuasion: de houding ten opzichte van internet	76
5.5	Decision: wel of niet aan internet?	80
5.6	Implementation: de eerste stappen op internet	83
5.7	Confirmation: uiteindelijke beslissing	86
5.8	Conclusies en discussie	87
6	ICT en langer zelfstandig wonen	93
	<i>Johan van der Leeuw</i>	
6.1	ICT en wonen: domotica	93
6.2	Beleid Rijksoverheid	94
6.3	Opzet domotica en personenalarmering voor ouderen	95
6.4	Resultaten van evaluatieonderzoeken	97
6.5	Gebruiksvriendelijkheid	100
6.6	Dienst- en zorgverlening voor de domoticawoning	102
6.7	Nieuwe techniek en functies	103
6.8	Slotconclusies	105
7	Een ouderengerichte overheid: vier mogelijke bijdragen vanuit de ICT	111
	<i>Ronald Batenburg, Elly Breedveld, Jolijn van Haaf, Kitty Pardoel, Johan Versendaal</i>	
7.1	Inleiding: de mondige oudere vraagt om meer	111
7.2	De betrokkenen zelf aan het woord: de 'ervaringsdeskundigen'	112
7.3	De betrokkenen zelf aan het woord: de 'experts'	118
7.4	Van knelpunten naar ICT-bijdragen	121
7.5	Afsluiting: technologie voor ouderen in de toekomst	126
8	Ouderen en ICT: vier scenario's voor de toekomst	131
	<i>Heidi Vandebosch, Jan van den Bulck, Kathleen Beullens, Greet Indesteeghe, Steven Eggermont</i>	
8.1	Kijken in de glazen bol	131
8.2	Factoren die de toekomst rond ouderen en ICT in 2030 zullen bepalen	132
8.3	Vier toekomstscenario's rond ouderen en ICT in 2030	139
8.4	En nu? Discussie en actie!	145
	Over de auteurs	149
	Over SeniorWeb, het Sociaal en Cultureel Planbureau en Fontys Hogescholen	153

*Wat moet een vrouwelijke bejaarde
Al goed 83 jaar op aarde
Met etmalen van 24 uren doen
Nu zij leeft van het haar toegekende pensioen?*

*Zij staat niet stil bij het verleden
Omdat zij immers leeft in het heden
Mee wil gaan met de moderne tijd
En derhalve meevecht in de strijd
Die het kost al die machinerieën
Te krijgen onder soms stijve knieën*

*Het woonzorgcentrum gaf de beste tip
Om zijn internetcorner piekfijn met stip
Beschikbaar te stellen voor jong en oud
Voor ieder die ook van vooruitgang houdt*

*Dus stapte de bejaarde in mei 2003
Ondanks haar stok en een hele stijve knie
De internetcorner voorzichtig binnen
Om een leven met computers te beginnen*

*Zij leerde een e-mailtje te maken
En kreeg steeds moeilijker taken
Doch in de allerkortste keren
Was ze in de corner niet meer te weren
Bijna dagelijks is ze present
Logisch dat alleman haar nu kent*

*Want ze is zo enorm blij met dit idee
En deelt het ieder daarom opgewekt mee
Daar heerlijk surfen op het internet
Menig e-mail op verzenden gezet*

*Meer fijne kneepjes en goocheltoeren
Weet ze ook dagelijks op te voeren
Ze beveelt het diegenen gaarne aan
Die ook goed met tijd weten om te gaan
Zij moeten dagelijkse minimaal 1 uur
Zich verrijken met zo'n computerkuur.*

Mevrouw G. Quadekker

1 Vergrijsd het digitale tijdperk in

Oene Klumper

Jos de Haan

Jan Steyaert

1.1 Twee dominante trends

De afgelopen vijftientig jaar hebben twee ontwikkelingen kleur gegeven aan de huidige samenleving: de vergrijzing en de opkomst van de informatie- en communicatietechnologie (ICT). Nederland zal in de komende decennia - net als de rest van de Westerse wereld - door deze twee trends een drastisch ander aanzien krijgen.

Het straatbeeld zal in de eerste plaats flink vergrijzen. Was in 2003 nog 13,7% van de bevolking in Nederland 65 jaar of ouder, in 2040 zal dit percentage zijn opgelopen tot ongeveer 23% (CBS 2002). Zoals bekend liggen de oorzaken van deze vergrijzing onder andere in de stijging van de levensverwachting en het op leeftijd komen van de naoorlogse babyboomgeneratie. De sterke groei van het aantal ouderen, zowel absoluut als relatief, stelt de samenleving voor een groot aantal uitdagingen. Vragen over onder meer pensioenen, gezondheidszorg en ouderenzorg zullen ons steeds meer bezighouden. Is het financieel mogelijk om tegelijkertijd de huidige pensioenleeftijd en het huidige niveau van zorg te behouden? Zullen de toekomstige ouderen een groter beroep doen op de gezondheidszorg dan de huidige ouderen? Kunnen zij door passende zorgmaatregelen langer zelfstandig blijven wonen?

De tweede ontwikkeling is het groeiende belang van digitale media. Deze ontwikkeling heeft de afgelopen jaren geleid tot andere vormen van tijdsbesteding, communicatie en consumptie (Steyaert en De Haan 2001). Waar de demografische ontwikkelingen zich tot op zekere hoogte aardig laten voorspellen, is de ontwikkeling van de technologie veel ongewisser. Talrijk zijn de voorspellingen over technologie en over de positieve, dan wel negatieve invloed ervan.

Dergelijke voorspellingen komen echter maar zelden uit (De Wilde 2000). Aan de wieg van de huidige ICT-toepassingen stond in ieder geval de ontwikkeling van de microchip, vervolgens kwam de personal computer (pc) en daarna internet. Met de komst van het world wide web en de mogelijkheid om te e-mailen won internet vanaf midden jaren negentig snel aan populariteit. Een ander populair ICT-product is uiteraard de mobiele telefoon.

De gebruiksmogelijkheden van de nieuwe technologie namen ook toe door de vooruitgang op het gebied van de infrastructuur. De opmars van breedbandaansluitingen (kabel, ADSL en glasvezel) vergrootte de capaciteit van het vaste internet. Via het glasvezelnet kunnen nu in korte tijd zelfs hele speelfilms worden gedownload. De capaciteitsvergroting van de draadloze netwerken (van GSM via GPRS naar UMTS) maakt het mogelijk om per mobiele telefoon plaatjes en korte filmpjes te versturen. Met enig gevoel voor dramatiek zou men kunnen stellen dat met de opmars van internet sinds de jaren negentig de twee ontwikkelingen elkaar kruisten. Steeds meer ouderen zijn de afgelopen jaren met veel enthousiasme online gegaan. Toch hebben zij vaak moeite om de ICT-ontwikkelingen bij te benen. Zij zijn gehecht aan traditionele producten en diensten en hebben vaak enige huiver voor nieuwe technologie. Apparatuur en diensten zijn meestal maar in beperkte mate afgestemd op hun specifieke gebruikerswensen. Verder beschikken ouderen minder dan jongeren over digitale vaardigheden. Voor veel ouderen is internet dus geen liefde op het eerste gezicht. Vooral zeventigplussers voelen zich slecht geïnformeerd over het nieuwe medium en klagen over een gebrek aan training, over gebruikersonvriendelijkheid en over de kosten (De Haan 2001).

Des te wranger is de ontwikkeling dat steeds meer overheidsdiensten, instellingen en bedrijven hun diensten via ICT verlenen. Niet alleen - zoals velen inmiddels al gewend zijn - via een 'traditionele' website; er worden steeds meer combinaties van verschillende toepassingen ingezet. In Vlaardingen experimenteert men bijvoorbeeld met waarschuwingen voor dove burgers per SMS in het geval van een chemische ramp. In Apeldoorn stuurt de gemeente automatisch een e-mailbericht aan haar burgers wanneer er binnen een straal van driehonderd meter van hun woning bepaalde vergunningen worden afgegeven, zodat de burgers direct geïnformeerd zijn en eventueel actie kunnen ondernemen. In Arnhem kunnen de wijkverpleegster en haar cliënten elkaar direct zien en spreken via een webcam en televisie. Oude vormen van dienstverlening worden dus in toenemende mate vervangen door - of in ieder geval ondersteund met - ICT. De genoemde toepassingen zijn weliswaar nog geen gemeengoed, maar ze tonen wel aan dat 'het digitale' zich steeds meer in de samenleving nestelt. Veel ouderen kunnen baat hebben bij deze en andere toepassingen. ICT kan hierdoor ook bijdragen aan het oplossen van vraagstukken die door de vergrijzing ontstaan.

1.2 De digitale kloof

Discussies over ouderen en ICT staan veelal in het teken van de ‘digitale kloof’. Volgens deze versimpelde weergave van de werkelijkheid staan aan de ene kant mensen die wel ICT gebruiken en aan de andere kant mensen die dat niet doen. Het ICT-gebruik wordt daarbij nog eens ingeperkt tot het wel of niet hebben van een pc of van toegang tot internet. Inmiddels beschikt 82% van de Nederlandse bevolking thuis over een computer en heeft 71% thuis toegang tot internet (hoofdstuk 2). Ouderen blijven ver achter bij deze algemene ontwikkelingen.

De voortgaande verspreiding van ICT, zelfs het zicht op volledige verspreiding, heeft de discussie over de digitale kloof niet verstomd. Nu steeds meer mensen thuis een internetcomputer hebben, komt de nadruk meer te liggen op verschillen in digitale vaardigheden en in gebruik (Van Dijk et al. 2000). Waar kun je leren omgaan met ICT en hoe kan ICT effectief en efficiënt gebruikt worden?

Om verschillen in toegang tot ICT beter te begrijpen, is het nuttig een onderscheid te maken tussen motivatie, bezit, digitale vaardigheid en gebruik (De Haan en Huysmans 2002; Van Dijk 2003). Bij motivatie gaat het om psychische toegang tot ICT: de wil om er gebruik van te maken en de afwezigheid van angst voor nieuwe technologie. Een tweede toegangsvoorwaarde is bezit: de beschikbaarheid van een pc met internetaansluiting thuis of op een andere plaats waar men vaak komt, bijvoorbeeld op het werk of op school. Daarbij is ook het soort netwerkaansluiting van belang. De derde toegangscomponent betreft de vaardigheden om op succesvolle wijze met de technologie om te gaan. De laatste toegangsvoorwaarde is het gebruik dat men daadwerkelijk van die apparatuur maakt.

De digitale vaardigheden kunnen ook breder opgevat worden dan knoppenkennis, namelijk als het vermogen om met informatie om te gaan. Zowel Steyaert (2000) als Van Dijk (2003) onderscheiden dan drie typen vaardigheden, door Steyaert instrumentele, structurele en strategische vaardigheden genoemd. Instrumentele vaardigheden hebben betrekking op het kunnen bedienen van apparatuur, de reeds genoemde knoppenkennis. Structurele vaardigheden verwijzen naar de (nieuwe) structuur waarin informatie zich bevindt en de mogelijkheid inhoudelijk met geboden informatie om te gaan (begrijpen, beoordelen en selecteren). Strategische vaardigheden maken het mogelijk informatie toe te passen in de eigen leefsituatie door proactief op zoek te gaan naar informatie, het nemen van beslissingen op basis van informatie en het scannen van de omgeving op voor werk of persoonlijk leven relevante informatie. Van Dijk (2003) hanteert een vergelijkbare indeling van operationele, informationele en strategische vaardigheden.

Een meerlagenconcept van toegang tot ICT – motivatie, bezit, vaardigheden en gebruik – doet meer recht aan de complexiteit van situatie rond ICT en sociale ongelijkheid dan een eendimensionaal concept als een kloof. Ouderen blijven

nog steeds ver achter bij het bezit van ICT en de verschillen met jongeren zijn eerder groter dan kleiner geworden. De verschillen in gebruik zijn nog sterker toegenomen (Huysmans en De Haan 2001). Naar aanleiding van dit laatste spreekt Van Dijk (2003) zelfs over een verdieping van de digitale kloof.

Nu het gebruik van een muis steeds meer gemeengoed wordt, is het belangrijker te zien hoe ICT op allerlei terreinen van het maatschappelijk leven daadwerkelijk gebruikt wordt en wat dit voor gevolgen heeft voor de verschillen tussen individuen en groepen (De Haan en Huysmans 2002; Van Dijk 2003). Daarbij spelen motivatie en vaardigheden een belangrijke rol, zoals uit verschillende artikelen in deze bundel blijkt.

1.3 Hulpbronnen en netwerken

Ouderen hebben doorgaans moeite met nieuwe ontwikkelingen. Dat geldt ook voor het gebruik van nieuwe technologie. Om te verklaren waarom er tussen bevolkingsgroepen, dus ook tussen jongeren en ouderen, verschillen in bezit en gebruik van ICT bestaan, maken Van Dijk et al. (2000) gebruik van een hulpbronnentheorie, waarbij zij drie typen hulpbronnen onderscheiden: cognitieve, materiële en sociale hulpbronnen. Cognitieve hulpbronnen betreffen de vaardigheden om met schriftelijke, numerieke en digitale informatie om te gaan. Sociale hulpbronnen bestaan uit de toegang die men heeft tot de hulp van anderen. Onder de materiële hulpbronnen valt het financiële budget van huishoudens. Wie over meer hulpbronnen beschikt, zal eerder tot adoptie en gebruik van nieuwe technologie overgaan. Onder de groep ouderen treden personen met een hoog inkomen, met relatief hoge informatievaardigheden en met een ondersteunend sociaal netwerk eerder tot het digitale domein toe dan degenen met weinig geld, vaardigheden en sociale contacten.

De gedachte dat de sociale omgeving een belangrijke rol speelt bij de adoptie van ICT, wordt door Van Dijk (2003) verder uitgewerkt. Volgens hem wordt de toegang tot ICT mede bepaald door de positie die iemand inneemt in verschillende netwerken van arbeid, onderwijs en sociaal verkeer. ICT-kennis doe je namelijk op in allerlei specifieke praktijksituaties: op het werk, op school en omdat vrienden en familie het wel of niet gebruiken. De nieuwe ongelijkheden hebben niet alleen te maken met waar je ICT-vaardigheden opdoet, maar ook met waar je strategische – en informatievaardigheden kan inzetten. Het aantal netwerken waar iemand ICT en informatie gebruikt, is ook bepalend voor voorsprong of achterstand. Hoe meer netwerken van arbeid, opleiding, markten en sociaal verkeer je hebt, hoe groter je voorsprong in de informatie- en netwerkmaatschappij zal zijn (Van Dijk 2003). Ouderen blijven achter bij de verspreiding van nieuwe technologie, doordat zij een relatief laag inkomen hebben en relatief laag zijn opgeleid. Een laag opleidingsniveau gaat grosso modo samen met geringe informatievaardigheden. De achterstand van ouderen komt ook doordat zij minder participeren in uiteenlopende sociale netwerken dan jongeren.

In de toekomst zullen de ouderen over het algemeen hoger zijn opgeleid, over meer inkomen beschikken en waarschijnlijk ook langer op de arbeidsmarkt actief zijn. Wat betreft het sociale netwerk van ouderen is de toekomst wat minder rooskleurig. Niet alleen vallen er bepaalde relaties weg als gevolg van overlijden. Ook doordat ouderen per definitie minder mobiel zijn, kunnen contacten steeds minder worden onderhouden (Nies 1990). Bij deze verminderde mobiliteit blijken de relaties met familieleden minder kwetsbaar dan relaties met vrienden (Knipscheer 1980). Echter, in de komende decennia zal het aantal familieleden per oudere sterk terug lopen (Post et al. 1997). Wellicht dat vriendennetwerken voor toekomstige ouderen belangrijker zijn. In ieder geval kan ervan uitgegaan worden dat ook in de toekomst de omvang van de cognitieve, materiële en sociale hulpbronnen de omgang met ICT zal beïnvloeden.

1.4 ICT en ouderen

In de SCP-rapportages over ouderen wordt deze groep gedefinieerd als personen van 55 jaar en ouder (De Klerk 2001, 2004). Binnen de groep 55-plussers zijn grote verschillen aan te treffen. Een deel van de 55/65-jarigen werkt nog en maakt daar gebruik van pc en internet. Dit heeft ook gevolgen voor de aanwezigheid van nieuwe technologie thuis. Een groot deel van de ouderen is nog geheel gezond en de rest heeft in meer of mindere mate last van fysieke beperkingen. In 2001 concludeerde het SCP dat de leefsituatie van veel 55/74-jarigen weinig verschilt van die van 35/54-jarigen. Veel problemen ontstaan pas op hogere leeftijd (na 75 jaar). Dit beïnvloedt mogelijk hun omgang met nieuwe ICT. Zo hebben veel ouderen met slechte ogen moeite met het lezen van kleine letters. Veel ouderen wonen nog zelfstandig, maar naarmate de leeftijd vordert, kiezen velen toch voor een verblijf in een woonzorginstelling. In die instellingen zijn steeds vaker internetcorners aanwezig. De combinatie van gevorderde leeftijd en de aanwezigheid van internetvoorzieningen is echter nog geen garantie voor (veel) online activiteit. ICT kan verder ingezet worden samen met andere domoticatoepassingen om ouderen langer zelfstandig te laten wonen. Kortom, de relatie tussen ouderen en ICT kent vele facetten.

Het is belangrijk om in gedachten te houden dat ICT op dit moment nog altijd tamelijk complexe, dure, snel veranderende en multifunctionele technologie is. Mogelijk dat het in de toekomst een stuk eenvoudiger en goedkoper kan, en dat er meer apparatuur is die specifiek op gebruikswensen van ouderen is afgestemd. Ook de ontwikkeling van de technologie zal in de toekomst de verdere verspreiding ervan beïnvloeden.

1.5 Doel van deze uitgave

De centrale doelstelling van het ouderenbeleid is de maatschappelijke integratie van ouderen te bevorderen. Met de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning streeft het kabinet naar een samenleving waar mensen zolang mogelijk zelfstandig moeten kunnen functioneren. Belangrijk in dit nieuwe beleid is de visie dat ouderen meer keuzevrijheid moeten krijgen en dat hun zelfredzaamheid wordt gestimuleerd.

ICT biedt daarbij vele kansen. Het doel van deze uitgave is dan ook beleidsmakers van overheden, het maatschappelijk middenveld en een breed geïnteresseerd publiek te informeren over de huidige stand van zaken rondom ouderen en ICT.

Surfende Senioren is een resultaat van samenwerking tussen SeniorWeb, het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en Fontys Hogescholen. Deze partijen vragen zich af hoe ouderen staan tegenover verschillende ICT-toepassingen en welke mogelijkheden ICT biedt voor een betere kwaliteit van leven? In deze bundel worden verschillende aspecten van de relatie 'ouderen en ICT' belicht en wordt nader ingegaan op achtergronden van gebruik en ook van niet-gebruik van ICT. Naast aandacht voor de digitale koof wordt er ook aandacht besteed aan de mogelijkheden die ICT speelt bij de ondersteuning van ouderen in het dagelijks leven. Welke rol kan bijvoorbeeld domotica spelen? Of welke rol spelen online communities? Welke rol speelt ICT in de toekomst? Wat gaat er gebeuren als ICT het stadium van de internetcomputer ontstijgt en het steeds meer onzichtbaar in onze samenleving wordt geïntegreerd? De auteurs willen met hun bijdragen inzichten en ideeën aanreiken. Het boek hoopt zo een rol te kunnen spelen bij de vorming van zinnig beleid ten aanzien van ouderen en ICT. Dit boek hanteert daarbij een ruime definitie van ICT. Alle technologieën die worden gebruikt voor de verzameling, opslag, bewerking en doorgifte van data, beeld en geluid in gedematerialiseerde vorm worden eronder gerekend. Dit is de definitie van ICT volgens de OECD en de wereldbank (World Bank Group 2003). Hieronder valt dus niet alleen de pc en internet, maar ook de mobiele telefoon, de elektronische zakagenda, digitale televisie en allerlei ICT ingebouwd in bijvoorbeeld de auto of de woning.

1.6 Over de hoofdstukken

In het eerst volgende hoofdstuk schetst Jos de Haan aan de hand van meerdere databestanden de verschuiving van de digitale kloof tussen jongeren en ouderen. Hij inventariseert de verschillen in bezit en gebruik van ICT en gaat daarbij in op zowel de thuissituatie als het gebruik buitenshuis. Ook wordt onderzocht wat de achtergronden zijn van deze verschillen. Welke belangrijke factoren spelen een rol bij het bezit en gebruik van ICT? En hoe zit het met de motivatie als

het gaat om het gebruiken van nieuwe technologie en het beschikken over digitale vaardigheden? Op basis van zijn bevindingen trekt De Haan bovendien enkele lijnen door naar de toekomst.

Jan Steyaert maakt in hoofdstuk 3 de balans op van de pogingen om de vermeende digitale kloof tussen jongeren en ouderen te dichten. Sinds voor de eerste keer over de digitale kloof werd gesproken, gingen overheden en maatschappelijke instanties op zoek naar oplossingen. Het resultaat is een decennium van sociale interventies geweest. Doelstelling was de burger te verleiden tot het zich eigen maken van nieuwe media. Steyaert maakt een *grand tour* langs de verschillende sociale interventies door nationaal en lokaal beleid.

De digitale kloof is ook de leidraad in hoofdstuk 4. Hierin bespreken Jaap de Koning en Arie Gelderblom de effecten van de computerisering van de werkvloer. Gevreesd wordt dat deze ontwikkeling de vroegtijdige uittreding van ouderen uit het arbeidsproces zal versterken. En dit terwijl hun arbeidsparticipatie al zo laag is. Van de groep tussen 50 en 65 jaar werkt immers nog maar 40%. De Koning en Gelderblom gaan na in hoeverre de oudere werknemers achterblijven in computergebruik en vragen zich tegelijkertijd af hoe erg dit is. Tevens bespreken zij hoe het computergebruik van oudere werknemers kan worden bevorderd. Voor hun studie gebruiken zij voornamelijk gegevens uit de grafische sector en de groothandel.

In hoofdstuk 5 doen Marion Duimel en Oene Klumper verslag van twee kwalitatieve onderzoeken naar het adoptieproces van internet bij ouderen in woonzorgcentra. In dit hoofdstuk vertellen ouderen in woonzorgcentra zelf waarom zij wel of niet gebruik maken van internet. De auteurs kijken onder andere naar welke beelden er bij deze ouderen leven over internet en welke redenen zij hanteren om wel of niet te gaan internetten. Bovendien beschrijven de auteurs de rol die de directe omgeving speelt in het adoptieproces.

In hoofdstuk 6 gaat Johan van der Leeuw in op de mogelijkheden om ouderen langer zelfstandig te laten wonen door de ontwikkelingen op het gebied van domotica. Dit is de woninggebonden technologie die er voor zorgt dat mensen meer zelfredzaam zijn. Van der Leeuw bekijkt hoe de inzet van domotica een aantoonbare bijdrage kan leveren aan het langer zelfstandig blijven wonen van ouderen. Daarbij maakt hij gebruik van evaluaties van diverse Nederlandse domoticaprojecten. Tevens gaat hij in op het aanbod van de domoticatechnologieën en de ervaringen van de gebruikers. Van der Leeuw sluit af met een kort overzicht van de nieuwste generatie technologieën, die veel van de huidige problemen kan ondervangen.

Met de snelle ontwikkelingen van de ICT in het achterhoofd, vragen Ronald Batenburg et al. zich in hoofdstuk 7 af welke vormen van ICT kunnen bijdragen

aan de invulling van een klantgerichte ouderenbeleid van de overheid. Hoewel ze als groep steeds mondiger zijn, blijft het lastig voor ouderen om de eigen weg te vinden in de doolhof van regelingen en instanties. Hoe kan de Nederlandse overheid beter inspelen op de vraag naar meer duidelijkheid en op maat gesneden zorg en dienstverlening voor ouderen? Met diverse panels van experts en ervaringsdeskundigen gaan Batenburg et al. op zoek naar de randvoorwaarden voor een viertal ICT-toepassingen die op korte termijn al zouden kunnen bijdragen aan het verbeteren van contact tussen de overheid en de oudere.

In het laatste hoofdstuk kijken Heidi Vandenbosch et al. op een verantwoorde wijze in de glazen bol. Daarbij staat de vraag centraal hoe de relatie tussen ouderen en ICT zich rond het jaar 2030 zal hebben ontwikkeld. Om inzicht te krijgen in de mogelijke ontwikkelingen, hebben zij verschillende bronnen geraadpleegd. Met een literatuurstudie en uitgebreide gesprekken met experts, de ouderen van nu én die van straks, zijn de twee voornaamste sleutelonzekerheden – de kenmerken van de toekomstige ouderen en van de toekomstige technologie – ingevuld. In het laatste onderdeel worden de meest invloedrijke ontwikkelingen geselecteerd en onderling gecombineerd tot vier mogelijke toekomstbeelden rond ouderen en ICT in 2030.

1.7 ICT en ouderen: contouren van een relatie

Wanneer alle hoofdstukken zijn gelezen, kan een aantal algemene conclusies worden getrokken over de relatie tussen ouderen en ICT.

Inzichten rondom ouderen en de digitale kloof

Het overzichtshoofdstuk van Jos de Haan laat zien dat ouderen steeds meer online zijn. Toch zijn in de periode 1998-2003 de verschillen met jongeren toegenomen. Vooral 65-plussers hebben een achterstand bij het bezit en gebruik van computers. Veel ouderen ervaren de afwezigheid van de pc of een internetaansluiting echter niet als een gemis.

De Koning en Gelderblom signaleren in hun hoofdstuk over ICT en oudere werknemers dat ouderen op hun werk minder vaak ICT gebruiken en er ook minder vaardig mee zijn. Op basis van gegevens uit het buitenland concluderen zij bovendien dat oudere werknemers die geen ICT gebruiken op hun werk over het algemeen eerder vervroegd uittreden dan hun leeftijdsgenoten die wel computers gebruiken op de werkplek.

Vandenbosch et al. schetsen vier toekomstscenario's over ouderen en ICT in 2030, waarvan één scenario wordt gepresenteerd als 'meest waarschijnlijk'. De technologie in dit scenario is nog immer pc-gebaseerd. Binnen dit scenario gaat zich een kloof aftekenen tussen de *'healthy wealthy'*, als gretig afnemers van technologieën die het leven veraangenamen enerzijds, en minder gesitueerde

ouderen, die de technologieën niet naar hun hand weten te zetten anderzijds. Grote kans dat de digitale kloof dus ook de komende jaren blijft bestaan. De Haan constateert in zijn hoofdstuk dat op dit moment ouderen met een hoog inkomen en een hoog opleidingsniveau thuis al veel vaker een pc en een internetaansluiting hebben dan hun minder verdienende en lager opgeleide leeftijdgenoten.

Inzichten rondom motivatie van ouderen

Ouderen staan over het algemeen meer afwerend tegenover nieuwe technologie dan jongeren. Een negatieve houding ten aanzien van ICT, ofwel een gebrek aan motivatie om het te gebruiken, is een belangrijke oorzaak van niet-bezit, zo geeft De Haan aan. In de bijdragen van Steyaert en van De Haan komt naar voren dat ouderen die zich niet bezig houden met ICT meestal 'geen interesse' als reden opgeven. Steyaert geeft aan dat vooral bij de groep boven de 65 een gebrek aan kennis ook vaak als reden wordt opgegeven.

Een ander terugkerende observatie is dat ouderen een afweging maken over het rendement van hun investering. De 75-plussers voelen zich vaak te oud, zo blijkt uit de bijdrage van De Haan. De onderliggende afweging daarbij is de vraag: hoe lang kan ik mijn nieuw opgedane kennis nog te gelde maken? Een legitieme vraag. De Koning en Gelderblom zien dat oudere werknemers niet erg geneigd zijn om zich te laten scholen indien zij dit zelf zouden moeten financieren. Ook Duimel en Klumper bespeuren een dergelijke mentale afweging, maar dan in de privésfeer. Ouderen besteden dan liever hun tijd aan andere zaken.

Bovendien kent een deel van de ouderen een vorm van knoppenangst. Duimel en Klumper spreken in hun bijdrage zelfs liever over een knoppennijd, omdat ouderen de nieuwe technologie niet begrijpen en de opkomst ervan bedreigend op hen overkomt.

Steyaert vraagt zich in zijn bijdrage dan ook af in hoeverre het nodig is om ouderen te motiveren zich de ICT-toepassingen eigen te maken. Veel gaat uiteindelijk vanzelf. Vooral de toename van ICT-bezit en de verspreiding van de toegang tot internet. Wel constateert hij dat steeds meer diensten via internet steeds meer echte voordelen opleveren dan alleen maar tijdsbesparing. Sparen via internet betekent bijvoorbeeld een hogere rente. Ouderen die niet online zijn, lopen dit soort voordelen mis. Steyaert ziet aanleiding om te constateren dat er wellicht een communicatiekloof zal optreden tussen ouderen en jongeren. Met MMS, SMS, e-mails en digitale foto's via internet is er een andere manier van contact houden ontstaan, die veel ouderen ontgaat.

Ouderen in woonzorgcentra laten zich motiveren om te gaan internetten doordat e-mail met kinderen (in het buitenland) aantrekkelijk is. Ook familiefoto's op internet vormen een sterke motivator. Vooral als ouderen de nieuwe technologie kunnen koppelen aan hun eigen bestaan, raken zij gemotiveerd om deze technologie te gebruiken. Uit de verkenningen van onder meer Vandenbosch et al. blijkt dat de weerstand van ouderen ten opzichte van techniek afhangt van in

hoeverre de voortschrijdende techniek weet aan te sluiten op de specifieke behoefte van ouderen. Technologie die de kwaliteit van de zorg en gezondheid verbetert, kan rekenen op een snellere acceptatie. Van der Leeuw laat zien dat de huidige domotica die aanslaat vooral betrekking heeft op alarmering in het geval van persoonlijke ongelukken. Veiligheid, zorg en het contact met familie lijken hiermee de beste aanknopingspunten te vormen voor (toekomstige) acceptatie van ICT onder ouderen. ICT kan in de komende vijftwintig jaar in belangrijke mate bijdragen aan een integraal ouderenbeleid. Het kan behulpzaam zijn bij het oplossen van knelpunten op het terrein van onder meer wonen, zorg, veiligheid en sociale cohesie.

Gebruiksvriendelijkheid en voortschrijdende techniek

De ICT waar we vandaag de dag mee te maken hebben, is stukken eenvoudiger te bedienen dan die van tien jaar geleden. De ontwikkeling van steeds krachtiger computers gaat hand in hand met software die steeds stabielere en steeds gebruiksvriendelijker wordt vormgegeven. *Plug-and-play*, *wizards* en andere handigheidjes maken van een leek nog geen *whizzkid*, maar we kunnen ons een stuk beter redden dan een jaar of tien geleden. Deze ontwikkeling is uiteraard ook gunstig voor ouderen.

Toch moeten we constateren dat de huidige apparatuur voor ouderen noch immer problemen oplevert. Anno 2004 wordt nog steeds te veel apparatuur gemaakt vanuit het gezichtspunt van de ontwerpers; vaak jonge, hoogopgeleide mannen, terwijl ouderen – en vooral de oudste groep – voor het grootste deel bestaat uit lager opgeleide vrouwen. Uit de bijdrage van Van der Leeuw blijkt dat de apparatuur waar ouderen hun domoticawoning mee moeten aansturen, nog steeds te wensen overlaat. Over de motoriek die nodig is voor het bedienen van bepaalde knoppen, blijkt niet iedere oudere zomaar te beschikken. Een knop die meerdere functies in zich draagt, al naargelang men hem lang of kort indrukt, is vragen om problemen. Duimel en Klumper constateren in hun bijdrage over het internetadoptieproces bij ouderen in woonzorgcentra, dat bedieningsproblemen niet zelden de oorzaak zijn dat ouderen afhaken. Dubbelklikken en de benodigde oog-handcoördinatie voor het gebruik van de muis zijn niet voor iedere oudere weggelegd. Kleine letters op het scherm leveren voor slechtziende ouderen problemen op.

Maar er gloort licht aan de horizon wat betreft de gebruiksvriendelijkheid. Uit de bijdrage van Van der Leeuw blijkt dat men aan een nieuwe generatie domotica werkt, die de situatie in de woning niet alleen registreert, maar op basis van ‘beeld en geluid in huis’ zelf conclusies trekt. Met deze technologie hoeven ouderen de domotica in hun huis minder aan te sturen en gaat er meer vanzelf.

Vandenbosch et al. voorzien een grote vooruitgang in de technologie. Hoewel nog niet duidelijk is of de toekomst ons een voortzetting brengt van pc-gebaseerde technologie of dat er een totale paradigmaverschuiving plaatsvindt,

waarbij de omgeving de interface is en de technologie wordt aangestuurd via alle zintuigen. Wat wel vaststaat, is dat er betere computers komen en dat ICT in toenemende mate zal worden toegepast in de gezondheidszorg, het bedrijfsleven, de vrije tijd en de industrie. En niet alleen zal er steeds meer gebruik worden gemaakt van artificiële intelligentie, het gebruik van nanotechnologie en geminiaturiseerde technologie zal eveneens toenemen. Hoe ouderen op deze veranderingen reageren, blijft uiteraard een vraag. Zoals we enkele alinea's terug hebben kunnen lezen, lijkt het meest waarschijnlijke scenario dat er ongelijkheid blijft bestaan tussen enerzijds ouderen met koopkracht en een hoge opleiding die ICT aanwenden om hun leven beter te organiseren en anderzijds ouderen die het in sociaal-economisch opzicht minder hebben getroffen en die ICT veel minder in hun voordeel kunnen gebruiken.

ICT-toepassingen en de rol van persoonlijk contact

Persoonlijk contact blijkt zeer effectief als het gaat om ouderen te betrekken bij de informatiesamenleving. Niet alleen is dit contact belangrijk om te weten wat de oudere van ICT verwacht. Ook is het een middel om ouderen over de streep te trekken. Een derde rol van persoonlijk contact is die van 'achtervang' indien de ICT-dienst niet oplevert wat men er van verwacht.

Batenburg et al. geven aan dat bij alle ICT-toepassingen rekening gehouden moet worden met begeleiding. Ouderen die te kampen hebben met zorgproblemen, hebben vaak te maken met moeilijk toegankelijke en onduidelijke informatie. Volgens Batenburg et al. is dan de 'menselijke factor' bij alle internet-applicaties cruciaal. Een consulent, een geduldig, deskundig persoon die ouderen op weg kan helpen, blijft van belang. Niet in de laatste plaats omdat de huidige generatie ouderen niet altijd geneigd is te vragen en bovendien niet erg vaardig is met ICT.

Van der Leeuw geeft tevens aan dat vertrouwen op de mogelijkheden van techniek uiteindelijk weinig uithaalt als ouderen niet zijn geconsulteerd. Communicatie met de bewoners om te peilen waar behoefte aan is, is essentieel. Het huis zomaar volstoppen met allerhande domotica zet weinig zoden aan de dijk, omdat ouderen veel handigheidjes links laten liggen. Raadpleeg dus eerst de ouderen over hun wensen.

Ook Duimel en Klumper geven aan dat persoonlijke aandacht onmisbaar is. Bewoners van woonzorgcentra hebben vaak een duwtje in de rug nodig. Uit hun onderzoek blijkt dat de zogenoemde 'change agent' in de vorm van een familie-lid of een enthousiaste activiteitenbegeleidster een belangrijke rol speelt bij het enthousiasmeren van ICT-gebruik.

Al met al ontstaat zo het beeld van 'de luisterende change agent'. Wanneer er ICT-projecten voor ouderen worden opgestart, dan zijn er mensen nodig die ouderen op weg kunnen helpen en laten zien waar voor hen de voordelen in schuilen. Aan de andere kant zal deze persoon of instelling zich uitvoerig op de hoogte dienen te stellen van de wensen van ouderen. Volgens Batenburg et al. levert dit

laatste weinig problemen op, omdat deze generatie graag bereid is bij te dragen aan de ouderengerichtheid van de overheid en instellingen. Daar kunnen organisaties hun voordeel mee doen.

Literatuur

- CBS (2002). *Anderhalf miljoen inwoners erbij tot 2040*. Persbericht Centraal Bureau voor de Statistiek (PB02-263), 17 december 2002. Geraadpleegd 28 juni 2004 via www.cbs.nl/nl/publicaties/persberichten/2002/pb02n263.pdf
- Dijk, J.A.G.M. van (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. Den Haag: SQM
- Dijk, L. van, J. de Haan en S. Rijken (2000). *Digitalisering van de leefwereld; een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid; eindrapport*. Den Haag: SCP.
- Haan, J. de (2001). Ouderen en ICT. In: M.M.Y. de Klerk, *Rapportage ouderen 2001; veranderingen in de leefsituatie*. Den Haag: SCP, (229-248).
- Haan, J. de en F. Huysmans (2002b). *E-cultuur, een empirische verkenning*. Den Haag: SCP.
- Holland, C. en J. Schot (1998). 'Technologische ontwikkelingen'. In: SCP, *Sociaal en Cultureel Rapport*. Den Haag: SCP, (57-72).
- Huysmans, F. en J. de Haan (2001). Media en ICT: omgaan met een overvloedig aanbod. In: K. Breedveld en A. van den Broek (red.). *Trends in de tijd*. Den Haag: SCP, (75-96).
- De Klerk, M.M.Y. (red.) (2001). *Rapportage ouderen 2001; veranderingen in de leefsituatie*. Den Haag: SCP.
- De Klerk, M.M.Y. (red.) (2004). *Zorg en wonen voor kwetsbare ouderen; rapportage ouderen 2004*. Den Haag: SCP.
- Knipscheer, C.P.M. (1980). *Oude mensen en hun sociale omgeving*. Den Haag: VUGA bv.
- Nies, H. e.a. (1990). *Contouren van het ouder worden*. Amsterdam: Van Lochem Slaterus.
- Post, W., E. van Imhoff, P. Dykstra en F. van Poppel (1997). *Verwantschapsnetwerken in Nederland: verleden, heden, toekomst*. Den Haag: NIDI Rapport 49.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Steyaert, J. en J. de Haan (2001). *Geleidelijk digitaal; een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*. Den Haag: SCP.
- Wilde, R. de. (2000). *De voorspellers; een kritiek op de toekomstindustrie*. Amsterdam: De Balie.
- World Bank Group (2003). *ICT and MDGs*, Washington: World Bank Group's Global ICT Department, Geraadpleegd via: http://info.worldbank.org/ICT/WSIS/docs/mdg_Preface.pdf

De heer Tuurenhout is 81, getrouwd en woont zelfstandig. Zijn vrouw gebruikt internet regelmatig, maar hij zelf niet. Hij hoort er hier en daar wel over, maar wil er zelf niet meer aan beginnen.

“Ik weet niet wat internet is, ik weet alleen maar wat de muis is, en dat er een stekker in het stopcontact moet, en voor de rest weet ik helemaal nergens van. Maar mijn vrouw speelt ermee. Zij is dan 79, maar nog heel pienter hoor. Maar ik weet niets van internet. Ik zit er wel dikwijls bij als mijn kleinzoon van 14 jaar achter de computer zit. En dan hoor ik wel eens het een en ander. Van de week was ik nog bij hem, en toen maakte hij een foto en even later kwam hij daarmee binnen. Ik zeg: “hoe heb je dat nou gedaan?” Hij zei: “dat wil ik je wel laten zien.” Maar dat is voor mij onbegrijpelijk. Ik vraag wel eens wat aan mijn vrouw als we boven bij de computer zijn: “hoe komt dat nou, hoe gaat dat nou, wat doe je ermee.” Mijn vrouw verstuurt wel briefjes naar familie in Frankrijk en Canada, hoe heet het, e-mailtjes. Als er dan een mailtje binnenkomt dan zegt mijn vrouw: joh, kom eens even kijken. En dan is het meestal een mailtje uit Frankrijk, hartstikke leuk. Ik verbaas me erover, want als ze om twaalf uur een briefje naar haar nichtje stuurt in Frankrijk, dan hebben we voor half een antwoord terug. En dat vind ik prachtig. Maar voor de rest, ik weet er niks van, ik zit liever bij de vrijwillige klusjesdienst. Daar weet ik tenminste wat ik doe. Ik ga nergens voor opzij, maar de computer, daar kom ik niet aan, dat is buiten mijn bereik. Ik heb veertig jaar in de elektriciteit gezeten, de wet van Ohm heb ik zeker vijftig, dertig jaar moeten gebruiken. Dat reken ik zo uit. Maar je moet niet over internet gaan beginnen. Ik zal je een ding vertellen, ik kan dat ding niet eens aanzetten, ik zou niet weten hoe. Ik weet niet welke knop ik moet hebben. Het is geen onwil hoor, het is beslist geen onwil. Maar als ze me vandaag erover vertellen, ben ik het onherroepelijk van het weekend vergeten. En daarom heb ik er geen interesse meer in.

Als ik vijftig jaar jonger was, dan had ik het wel geprobeerd. Als je ouder wordt, dan gaan er een hele hoop dingen langs je heen. Het is niet zo dat ik me van alles op het ogenblik afkeer, zo is het beslist niet. Maar er zijn er meer, een kennis van me, die gaat 's nachts drie uur, half vier naar bed. En als je dan aan zijn vrouw vraagt, hoe is het met hem, dan zegt ze: “ik weet het niet, die kom ik alleen maar tegen in bed.” Die zit altijd en eeuwig achter dat ding, achter de computer. Een andere kennis zegt: “ik doe het veel gauwer met mijn pennetje, ik moet dat ding niet.” Hij zegt: “ik zie het nog als hersentraining ook, dat handwerk.” Ja, er zijn mensen, die kunnen van dat ding niet slapen, ik begrijp dat niet hoor. Nee, ik ben blij dat we nog gezond zijn, en dat we kunnen wandelen.”

door Marion Duimel

2 Surfende senioren of digitale drenkelingen

Jos de Haan

2.1 Ouderen in een digitaal tijdperk

Surfen is een activiteit van jongeren. Dat geldt voor de sportieve inspanningen op de grote golven voor vele stranden, maar ook voor de virtuele navigatie op de digitale informatie-oceaan. Schijnbaar met groot gemak en zonder veel angst weten jongeren in beide werelden hun weg te vinden. Op het strand kijken de ouderen licht geamuseerd, vol bewondering of met zorgen toe. Ook door de computer zijn zij met de nodige distantie gefascineerd of voelen zij knoppenangst. Toch maken steeds meer ouderen gebruik van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Jongeren mogen dan voorop lopen bij de verspreiding van deze nieuwe technologieën, ouderen volgen wel, zij het op ruime afstand (Van Dijk et al. 2000; De Haan 2001, 2003). Ouderen hebben vaak moeite met de overgang van traditionele producten en diensten naar moderne digitale. Zij beschikken minder dan jongeren over digitale vaardigheden. Vooral zeventigplussers klagen over een gebrek aan informatie, training, gebruikersvriendelijkheid en de kosten (Doets en Huisman 1997). Voor veel ouderen is het tevens de vraag of zij wel baat hebben bij het nieuwe en niet beter af zijn met het vertrouwde. Ouderen hoeven niet zo nodig, maar wie geen pc heeft of er niet mee overweg kan, is uitgesloten van het gebruik van een nieuwe informatiebron en van een nieuw communicatiemiddel. En dat kan ook nadelige gevolgen hebben.

De verschillen tussen ouderen en jongeren zullen hier onderzocht worden aan de hand van het bezit en gebruik van de personal computer (pc) en internet. Voor zelfstandig wonende ouderen is meestal de pc thuis de toegangspoort tot de digitale snelweg, zeker als zij niet meer werken. Maar ook buiten het eigen huis zijn mogelijkheden om toegang tot internet te krijgen. Zij kunnen

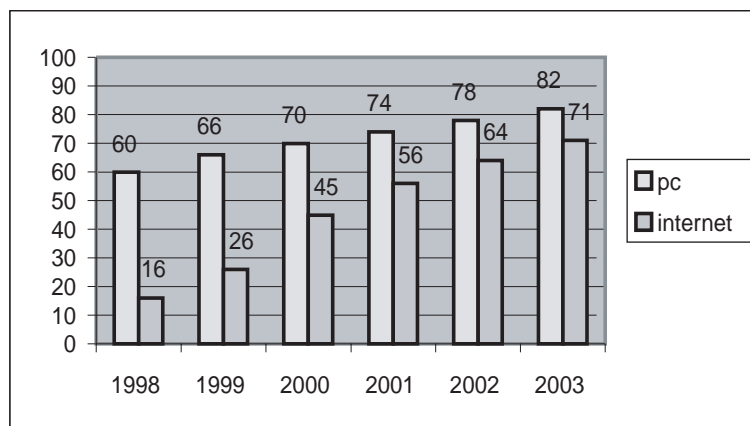
daarvoor in onder meer bibliotheken en buurtcentra terecht. Dit hoofdstuk gaat in op verschillen in bezit en gebruik van ICT en op de achtergronden van deze verschillen.

In paragraaf 2.2 wordt eerst het bezit en gebruik van de computer in huishoudens beschreven en de verdeling hiervan onder verschillende groepen ouderen. Vervolgens komt het pc- en internetgebruik van ouderen aan de orde, zowel in de thuissituatie (§ 2.3) als daarbuiten (§ 2.4). Buitenshuis wordt de pc vooral op het werk en in bibliotheken gebruikt. Tijdens het werk kunnen werkenden vertrouwd raken met een computer en eventuele betaalregelingen van de werkgever kunnen een belangrijke stimulans vormen om zelf een pc aan te schaffen. Twee factoren die een belangrijke rol spelen bij het bezit en gebruik van ICT, zijn de motivatie om nieuwe technologie te gebruiken en het beschikken over digitale vaardigheden. Deze factoren vormen het onderwerp van paragraaf 2.5 respectievelijk 2.6. In paragraaf 2.7 wordt de blik op de toekomst geworpen en worden enkele lijnen doorgetrokken. Ten slotte worden in paragraaf 2.8 de conclusies nog eens samengevat.

De verspreiding van moderne informatie- en communicatietechnologie zal hier beschreven worden aan de hand van de volgende databestanden: het Tijdsbestedingsonderzoek (TBO), het Aanvullend voorzieningengebruik onderzoek (AVO) uit 2003, de ICT-pilot uit 2001 en de CBS POLS-reeks (1998-2002) op Statline. In het TBO heeft één persoon uit het huishouden aan het onderzoek deel genomen. In het AVO hebben alle leden van het huishouden een vragenlijst ingevuld. Uitspraken in dit hoofdstuk hebben steeds betrekking op zelfstandig wonende personen en niet op huishoudens. De ongeveer 150.000 ouderen in tehuizen blijven hier buiten beschouwing (De Klerk 2004).

2.2 **Bezit van pc en internet**

De verspreiding van de pc begon al in de vroege jaren tachtig en heeft in de jaren negentig een snelle groei doorgemaakt. In 2003 was al 82% van de Nederlanders in het bezit van een pc (figuur 2.1). Met de komst van het world wide web nam vanaf het midden van de jaren negentig ook het percentage Nederlanders dat thuis toegang heeft tot internet snel toe. Tussen 1998 en 2003 steeg het aandeel van de bevolking dat online is van 16% naar 71%.



Bron: CBS (POLSI1998-2002 / Statline); SCP (AVO 2003)

FIGUUR 2.1

Verspreiding van de pc en internet onder de Nederlandse bevolking, 1998-2003 (in procenten)

Ouderen lopen achter, maar ook onder deze groep stijgt het pc-bezit en de internettoegang. Tussen 1998 en 2003 nam het pc-bezit van 65/74-jarigen toe van 17% naar 42% en de internettoegang van 3% naar 31% (tabel 2.1 en 2.2). Van de 75-plussers had 19% in 2003 een pc en 10% een internetaansluiting. Voor beide leeftijdsgroepen geldt dat zij een grote achterstand hebben op personen onder de 55 jaar. De 55/64-jarigen nemen ook op ICT-terrein een tussenpositie in.

Door de snelle verspreiding van internettoegang onder personen jonger dan 65 jaar zijn de ouderen in de periode 1998-2003 op een grotere achterstand komen te staan.

TABEL 2.1 Bezit van een pc in huishouden, personen, 1998-2003 (in procenten)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
0-11 jaar	69	76	81	84	88	95*
12-17 jaar	83	87	90	93	95	97
18-24 jaar	71	78	80	84	87	92
25-34 jaar	63	70	76	80	83	88
35-44 jaar	74	80	83	86	89	93
45-54 jaar	69	74	79	82	85	90
55-64 jaar	40	47	54	61	69	77
65-74 jaar	17	20	27	33	40	42
75+	5	7	9	12	15	19

* 6-11 jaar

Bron: CBS (POLSI1998-2002 / Statline); SCP (AVO 2003)

TABEL 2.2 Toegang tot internet thuis, personen, 1998-2003 (in procenten)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
0-11 jaar	17	27	51	63	72	84*
12-17 jaar	19	33	59	74	79	90
18-24 jaar	18	31	49	62	69	78
25-34 jaar	21	33	53	63	71	78
35-44 jaar	21	34	55	67	75	83
45-54 jaar	19	32	52	64	72	82
55-64 jaar	9	16	30	41	54	64
65-74 jaar	3	6	12	20	27	31
75+	1	2	4	7	10	14

* 6-11 jaar

Bron: CBS (POLS1998-2002 / Statline); SCP (AVO 2003)

De achterstand van ouderen geldt niet alleen voor het bezit van pc en internet-aansluiting, maar ook voor andere communicatieapparatuur (mobiele telefoon, fax en voicemail) en voor verschillende betaalkaarten (creditcard en chipknip). Ook hier ligt het bezit onder 75-plussers nog weer lager dan onder 65/74-jarigen (De Haan 2001).

De desktopcomputer is nog steeds het meest gebruikte apparaat voor de toegang tot internet. 94% van de personen met een internetaansluiting had in 2002 toegang middels een desktop. Daarnaast had 17% een aansluiting via een laptop en kon 12% internetten via een mobiele telefoon (WAP, GPRS). Wie op een andere wijze toegang tot internet heeft dan via een pc, heeft vaak ook pc-toegang. Onder ouderen is de desktop nog dominanter dan onder jongeren, die relatief vaak een laptop of een mobiele telefoon gebruiken.

Er zijn niet alleen verschillen tussen, maar ook binnen leeftijdsgroepen. Deze verschillen hangen samen met andere achtergrondkenmerken. In tabel 2.3 is voor vier kenmerken nagegaan hoe deze met leeftijdsgebonden bezitsverschillen samenhangen.

TABEL 2.3 Aanwezigheid van een personal computer, laptop of notebook in huishouden, naar leeftijd en enkele achtergrondkenmerken van de respondent, 2003 (in procenten)

	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar	75 jaar
mannen	90	80	51	26
vrouwen	89	73	35	16
lo, vbo, mavo	83	69	32	15
havo, vwo, mbo	94	83	56	24
hbo, wo	97	93	80	46
inkomen laag	71	57	26	9
inkomen midden	92	83	50	22
inkomen hoog	98	95	70	49
eenpersoonshuishouden	63	57	26	8
meerpersoonshuishouden	94	81	49	32

Bron: SCP (AVO 2003)

Het bezit van een pc blijkt mede afhankelijk van inkomen, opleidingsniveau, huishoudensamenstelling en sekse. Ook binnen leeftijdsgroepen zijn deze verschillen waarneembaar. Ouderen met een hoog inkomen en een hoog opleidingsniveau hebben veel vaker thuis een pc staan dan hun minder verdienende en lager opgeleide leeftijdgenoten. Het verschil tussen de seksen is relatief gering, maar neemt toe met het ouder worden. Ouderen die alleen wonen hebben beduidend minder vaak een pc in huis dan ouderen in meerpersoonshuishoudens.

De bezitsverschillen tussen jongeren en ouderen kunnen voor een deel toegeschreven worden aan andere kenmerken, het sterkst aan inkomen en aan het opleidingsniveau (vgl. Gilligan 1999). Ongeveer 20% van de verschillen in pc-bezit zijn het gevolg van financiële beperkingen en gemis aan vaardigheden, voorzover deze uit het opleidingsniveau afgeleid kunnen worden (De Haan 2001). Ook de huishoudensamenstelling heeft nog een bescheiden invloed. Ouderen wonen vaker alleen en hebben mede hierdoor minder vaak een pc. De invloed van sekse op verschillen in pc-bezit tussen leeftijdsgroepen is gering. Dat een vijfde van de verschillen verklaard wordt, betekent tevens dat 80% van de verschillen aan andere factoren toegeschreven moet worden. Een van die andere factoren is het gebruik van de pc op het werk. Dit werkgebruik beïnvloedt de aanwezigheid van een pc in huis. Ouderen die op hun werk een pc gebruiken, hebben (ook na controle voor leeftijd en andere kenmerken) thuis vaker een pc dan ouderen die niet werken (Van Kesteren en De Haan 2000).

Internet is natuurlijk handig om informatie mee op te zoeken en om te communiceren met personen die ook online zijn. Maar voor zowel informatieverwerking als communicatie zijn alternatieven voorhanden, waar ouderen vaak de voorkeur aan geven. Het is dan ook de vraag of ouderen de afwezigheid van

internet zelf als een gemis ervaren. Enig inzicht in deze beleving kan afgeleid worden uit de redenen die zij hiervoor zelf aanvoeren. De meest genoemde reden voor de afwezigheid van internet is gebrek aan interesse (tabel 2.4). Uit de CBS-Statlinegegevens uit 2002 blijkt dat meer dan de helft van de 65/74-jarige niet-bezitters en ruim eenderde van de 75-plussers niet-bezitters aangeeft niet geïnteresseerd te zijn of internet niet zinvol te vinden (vgl. Gilligan 1999). Waarom zoveel ouderen niet geïnteresseerd zijn, kan op basis van de beschikbare gegevens niet vastgesteld worden. In hoofdstuk 5 wordt op basis van open interviews nader op dit vraagstuk ingegaan.

Ouderen vinden zichzelf vaak te oud voor de ‘jonge’ technologie. Deze reden is vooral belangrijk voor de 75-plussers, waarvan 40% van de niet-bezitters deze reden opgeeft, tegen 13% van de 65/74-jarige niet-bezitters. Ook het ontbreken van een (geschikte) pc vormt voor veel ouderen een belangrijke drempel. Het gewicht van de overige genoemde redenen is een stuk kleiner. Een tekort aan digitale vaardigheden wordt daarbij meer als een beperking gezien dan ontoereikend inkomen. Hoewel bezitsverschillen tussen jongeren en ouderen in niet geringe mate met inkomen samenhangen, geven weinig ouderen aan dat de prijs van de computer een belemmering voor aanschaf is. Tijdgebrek speelt voor ouderen nauwelijks een rol en ook bezorgdheid om privacy en veiligheid wordt nauwelijks genoemd.

TABEL 2.4 Redenen van afwezigheid van internet in huis, personen van 12 jaar en ouder, 2002 (in procenten)

	gehele bevolking	55-64 jaar	65-74 jaar	75-plus
geen interesse/niet zinvol	35	45	53	37
geen (geschikte) pc	23	26	21	17
te duur	11	7	3	2
te oud	10	3	13	40
kan elders internetten	8	5	2	1
gebrek aan kennis/vaardigheden	6	9	9	5
benodigde apparatuur te duur	5	4	2	1
geen tijd	2	3	2	1
bezorgd om privacy en/of veiligheid	2	2	1	0
geen speciale reden	5	5	4	4
andere reden	13	12	9	6

Bron: CBS (Statline)

2.3 Gebruik van pc en internet

Of mensen een computer gebruiken en hoeveel tijd hiermee gemoeid is, kan op een betrouwbare wijze in kaart gebracht worden met het Tijdsbestedingsonderzoek (TBO). Deze gegevens bieden informatie over het gebruik van de compu-

ter in de vrije tijd. Het TBO wordt om de vijf jaar gehouden en de meest recente gegevens dateren inmiddels uit 2000. Een up-to-date beeld van het gebruik kan er in 2004 niet meer mee gegeven worden, maar een goed inzicht in de ontwikkeling van het gebruik in een periode van opkomst van de pc bieden de gegevens wel.

In 2000 bracht 46% van de bevolking wekelijks ten minste een kwartier van de vrije tijd achter het computerscherm door. Vijf jaar eerder was dat nog maar 23%. Het wekelijkse gebruik kent daarmee een snellere verspreiding dan de computer zelf. Dit betekent dat computers steeds minder ongebruikt in huis staan. Het percentage pc-bezitters dat wekelijks actief was, steeg van 40% in 1995 naar 61% in 2000 (zie ook Huysmans en De Haan 2001).

Het gemiddeld aantal uren dat de gehele bevolking wekelijks in de vrije tijd achter de pc doorbrengt, steeg van 0,9 uur in 1995 naar 1,8 uur in 2000. Van de bijna 2 uur in 2000 werd een half uur aan internet besteed (tabel 2.5). In lijn met de verspreiding van de pc besteden ouderen minder tijd aan de computer dan jongeren en die verschillen zijn in de loop van de tijd nog groter geworden. Tussen 1995 en 2000 verdubbelde het pc-gebruik onder 65-plussers, maar deze groep ouderen raakte hiermee toch verder achterop bij de jongeren.

TABEL 2.5 Computer- en internetgebruik (als hoofdbezigheid in de vrije tijd), naar achtergrondkenmerken, personen van 12 jaar en ouder, 1985-2000 (in uren per week).

	computergebruik				2000	
	1985	1990	1995	2000	internet	ander computergebruik
bevolking 12 jaar en ouder	0,1	0,5	0,9	1,8	0,5	1,3
12-19 jaar	0,4	0,8	1,9	3,4	0,5	2,9
20-34 jaar	0,1	0,5	1,3	1,7	0,6	1,1
35-49 jaar	0,1	0,5	0,8	2,0	0,6	1,4
50-64 jaar	0,1	0,5	0,5	1,8	0,5	1,3
65 jaar en ouder	0,0	0,1	0,3	0,6	0,1	0,5

Bron: SCP (TBO)

Ook het gebruik van de pc onder ouderen hangt samen met achtergrondkenmerken. Meer dan bij de hiervoor genoemde cijfers over bezit hangt dit gebruik samen met het geslacht. De pc mag als apparaat in meerpersoonshuishoudens mannen en vrouwen in principe gelijke kansen op toegang geven, het zijn toch vooral de mannen die er gebruik van maken. Het gebruik van een pc is verder afhankelijk van inkomen, opleidingsniveau en huishoudensamenstelling; de verhoudingen weerspiegelen hierbij de eerdergenoemde bezitsverhoudingen. Uit een multivariate analyse van het gebruik van de pc blijkt dat gebruikverschillen tussen leeftijdsgroepen eveneens gedeeltelijk toegeschreven kunnen worden aan

de andere kenmerken (De Haan 2003). Hier is echter het opleidingsniveau de belangrijkste determinant en komt het inkomen op de tweede plaats.

Als ouderen de computer gebruiken, is dat relatief vaak voor offline toepassingen, zoals tekstverwerking, spreadsheets en spelletjes. Van de online diensten zijn het zoeken van informatie op internet en e-mail favoriet. Bij een aantal minder gangbare applicaties, zoals het raadplegen van naslagwerken op cd-rom en het gebruik van tekenprogramma's, zijn de verschillen tussen leeftijdsgroepen relatief gering (De Haan 2001). Het verschil in internetgebruik tussen jong en oud is sinds 2000 eerder groter dan kleiner geworden. In 2002 had 79% van de 65/74-jarigen en zelfs 95% van de 75-plussers nog nooit op internet gesurft of gemaïld (tabel 2.6). Ter vergelijking: van de 35/44-jarigen had 21% dit nog nooit gedaan. Het gebruik in de vier weken voor het onderzoek ligt nog weer lager. Bij de 65-plussers valt dit gebruik grotendeels samen met het gebruik thuis. Ouderen maken weinig gebruik van de mogelijkheden buiten het huishouden om internet te gebruiken.

TABEL 2.6 Gebruik van internet, personen van 12 jaar en ouder, 2002 (in procenten)

	ooit internet of e-mail gebruikt	gebruik in afgelopen 4 weken	gebruik thuis	gebruik elders
12-17 jaar	94	83	69	57
18-24 jaar	93	82	63	64
25-34 jaar	86	77	64	54
35-44 jaar	79	71	63	46
45-54 jaar	66	58	51	37
55-64 jaar	46	40	34	18
65-74 jaar	21	17	16	3
75+	5	4	4	-

Bron: CBS (Statline)

In de discussie over de informatiesamenleving is vooral de toegang tot internet van belang. Bij de snelle verspreiding van internetaansluitingen zijn het opnieuw de ouderen die achteroplopen. Het bezit van relatief oude apparatuur onder ouderen is een van de redenen voor de beperkte toegang tot de elektronische snelweg. Aanvankelijk waren hun pc's over het algemeen minder krachtig en minder vaak voorzien van een modem (Van Dijk et al. 2000). Tegenwoordig spitst de discussie over de kwaliteit van toegang zich toe op smalband versus breedband. Ouderen maken relatief vaak gebruik van een analoge modem, terwijl jongeren vaker op breedband (kabel of anders) zijn overgestapt (tabel 2.7).

TABEL 2.7 Type internetverbinding onder internetbezitters, personen van 12 jaar en ouder, 2002 (in procenten)

	gehele bevolking	55-64 jaar	65-74 jaar	75-plus
analoog modem	57	67	74	73
isdn	19	19	14	14
kabel	22	15	10	11
andere breedband	4	2	1	0

Bron: CBS (Statline)

Tussen smalband- en breedbandgebruikers bestaan voor de hand liggende verschillen in gebruiksfrequentie en gebruiksduur van internet. De breedbandgebruikers zijn meer dagen per week en meer malen per dag online. Breedbandgebruikers hebben doorgaans ook langere internetsessies dan smalbandgebruikers (Dialogic 2002). Het soort internetaansluiting hangt ook samen met het soort gebruik. Bij het vergaren van informatie blijkt dat breedbandgebruikers vooral vaker bestanden downloaden, meer gebruik maken van *streaming media* en vaker informatie via portals zoeken. De toegevoegde waarde van breedband komt het best tot uitdrukking bij entertainmenttoepassingen. De verschillen in gebruik tussen smalband- en breedbandgebruikers zijn niet uitsluitend terug te voeren op verschillen in samenstelling van deze groepen. De breedbandgebruikers geven zelf ook aan dat hun internetgebruik veranderd is nadat zij breedband kregen. Sindsdien surfen zij langer, downloaden zij meer grote bestanden, kijken zij meer film en luisteren vaker naar muziek via internet (Dialogic 2002).

Voor veel ouderen hoeft die moderne apparatuur niet zo nodig. Ouderen die wel met hun tijd meegaan, ervaren nogal eens problemen bij het gebruik ervan. Als grootste probleemgeval noemen zij de computer, gevolgd door de videorecorder en de mobiele telefoon. Ouderen kunnen vaker dan jongeren codes of handelingen niet onthouden en vinden het moeilijk om zaken te herstellen die fout zijn gegaan (Lammerts van Bueren 2000). Onderzoek van Freudenthal (1999) wijst daarentegen juist op problemen met het ontwerp van apparatuur. Zij noemt als veel voorkomende problemen: leesbaarheid van schermen en labels, buitenlandse taal, programmering en motorische controle bij bediening. Ook handleidingen zorgen volgens haar meer dan eens voor problemen. Deze zijn vaak te dik of juist te dun, missen overzichtelijkheid, zijn slecht geformuleerd, het lettertype is soms te klein of de buitenlandse taal ontoegankelijk. Toch is gebruikersvriendelijkheid niet een doorslaggevend argument om apparatuur wel of niet aan te schaffen. Bij bijvoorbeeld de pc zegt slechts 5% van de ouderen deze wel te willen hebben als het gebruik ervan eenvoudiger is (Lammerts van Bueren 2000).

2.4 Gebruik buitenshuis

Wie thuis niet over moderne informatie- en communicatietechnologie beschikt, hoeft in de informatiesamenleving nog niet buitenspel te staan. Op andere plaatsen wordt die toegang ook geboden. Een deel van de ouderen die het arbeidsproces nog niet verlaten hebben, kan tijdens het werk gebruikmaken van een computer en eventueel aan een pc-privé-project deelnemen. Maar ook niet-werkenden kunnen op tal van plaatsen toegang krijgen. In buurthuizen, regionale opleidingscentra, internetcafés of bibliotheken kunnen belangstellenden de digitale snelweg op. In deze paragraaf zal ingegaan worden op het computergebruik tijdens het werk en in bibliotheken. Over het gebruik van pc's op andere locaties heeft het SCP geen gegevens beschikbaar.

Werk

Veel van de vroege computergebruikers hebben via scholing of werk kennis kunnen nemen van de informatietechnologie en hebben zodoende de voordelen van het computergebruik leren waarderen. Ouderen hebben deze introductie op school niet gehad, maar het werk bood velen wel die gelegenheid. Momenteel is ongeveer eenderde van de ouderen tussen 55 en 65 jaar actief op de arbeidsmarkt (De Beer en Wildeboer Schut 2001). Voor deze groep kan nagegaan worden of zij op het werk een computer gebruiken en of zij daar ook toegang tot internet hebben.

TABEL 2.8 Gebruik van pc en internet op het werk, personen van 18 jaar en ouder, 2001 (in procenten)

	pc			internet		
	in afge- lopen 4 weken	% van de wer- kenden	dage- lijks	in afge- lopen 4 weken	% van de wer- kenden	dage- lijks
18-24 jaar	44	55	32	27	28	16
25-34 jaar	62	73	51	40	49	27
35-44 jaar	54	67	45	35	46	23
45-54 jaar	47	62	39	29	41	1
55-64 jaar	15	45	12	11	32	4
65-74 jaar	1	—	0	0	—	0
75+	0	—	0	0	—	0

Bron: CBS/SCP (ICT-pilot)

Een groot deel van de werkende 55/64-jarigen leert tijdens het werk met een computer werken. In 2001 gebruikte bijna de helft (45%) in de vier weken voor het onderzoek een pc op het werk (tabel 2.8). Bij jongere werknemers ligt dit percentage echter nog hoger. Doordat een groot deel van de 55/64-jarigen niet

meer werkt, bouwt slechts 15% computerervaring op tijdens het werk. Voor het overgrote deel zijn dit dan wel weer frequente pc-gebruikers. Ongeveer 80% van deze groep gebruikt de pc namelijk dagelijks, dat wil zeggen 12% van de gehele groep 55/64-jarigen. Mogelijk zullen deze ouderen ook na hun pensionering van hun verworven digitale vaardigheden gebruik blijven maken. Het ligt voor de hand dat deze ervaring en vaardigheden een stimulans zijn geweest om ook voor thuis een pc aan te schaffen.

Bibliotheek

Het merendeel van de ouderen (55+) heeft tijdens hun (werkzame) leven echter geen digitale vaardigheden verworven. Evenmin konden zij gebruikmaken van financiële voordelen die de werkgever bood bij de aanschaf van een thuis-pc. Deze factoren hebben er mede aan bijgedragen dat ouderen minder dan jongeren een pc in huis hebben (Van Kesteren en De Haan 2000). Zoals in de inleiding al is vermeld, kunnen ouderen ook als zij thuis geen pc hebben, elders wel gebruik maken van een computer. De bibliotheek is steeds vaker een van deze plaatsen. Hier kunnen ouderen tevens computerles krijgen, van de eerste beginselen tot meer geavanceerdere toepassingen.

TABEL 2.9 Lidmaatschap van bibliotheek en gebruik van computer in bibliotheek, naar leeftijdscategorie, 2003 (in procenten)

	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar	75 jaar en ouder
lid van bibliotheek	32	30	28	24
gebruikt computer in bibliotheek	17	11	5	2
alleen leden	44	32	16	8
raadplegen catalogus	16	11	5	2
alleen leden	43	30	16	7
gebruikt internet	1	1	0	0
alleen leden	3	2	0	1

Bron: SCP (AVO'03)

Ongeveer drie op de tien ouderen is lid van een bibliotheek (tabel 2.9). Daarin verschillen zij niet of nauwelijks van de 45/54-jarigen. Verschillen zijn er wel in de omgang met de bibliotheekcomputers. Veel meer jongeren maken hier gebruik van dan ouderen. Overigens beperkt dit computergebruik zich voornamelijk tot het raadplegen van de catalogus. In steeds meer bibliotheken staan computers met een internetaansluiting, maar hier wordt door de in tabel 2.6 vermelde leeftijdsgroepen nauwelijks gebruik van gemaakt. Dat ouderen ook in de bibliotheek minder voor de computer zitten, duidt mogelijk op digitale drempelvrees. Zij zoeken en selecteren boeken nog steeds op traditionele wijze.

2.5 Knoppenangst

Ouderen hebben over het algemeen een vaag beeld over de oorzaken van hun afwezigheid in de digitale ruimte. Dat zij ‘geen interesse’ hebben of zich ‘te oud’ voelen, kan hiervoor nauwelijks als een bevredigende verklaring worden gezien. Veel ouderen staan afwerend tegenover moderne informatie- en communicatietechnologie en kennen vaak knoppenangst. De houding ten aanzien van deze technologie is tamelijk ongrijpbaar, maar bepaalt mede of iemand een computer of mobiele telefoon zal kopen of niet. Het geheel van psychische factoren dat de houding ten aanzien van technologie bepaalt, kan met het begrip motivatie aangeduid worden. Deze motivatie bepaalt in belangrijke mate wie een computer heeft en wie niet, wie online is en wie niet (De Haan en Iedema, in druk). De set van mentale barrières om tot aanschaf van apparatuur over te gaan is ook wel aangeduid met het begrip ‘psychische toegankelijkheid’ (Van Dijk 2001: 10).

Motivatie ten aanzien van ICT laat zich onderzoeken door te vragen naar de instemming met of afwijzing van een aantal stellingen. Veel Nederlanders associëren nieuwe technologie met vooruitgang. 44% vindt dat de wereld beter is geworden door internet en mobiele telefonie. Een kwart van de bevolking is het niet met deze stelling eens, terwijl bijna eenderde geen mening heeft of een neutraal standpunt inneemt. Ondanks de overwegend positieve houding over de bijdrage van ICT aan de samenleving staan veel Nederlanders toch kritisch tegenover het belang van digitale vaardigheden. In 2001 was 45% van de bevolking van mening dat computerkennis in onze tijd wordt overgewaardeerd. Over de mate waarin computers het sociale verkeer beïnvloeden, zijn Nederlanders ook kritisch. Een meerderheid van de bevolking (63%) is het oneens met de stelling dat je tegenwoordig alleen meetelt als je over computers kan meepraten. Afgezien van de 10% die geen mening heeft, impliceert dit dat ruim een kwart het belang van computerkennis voor het huidige sociale verkeer onderschrijft. Veelal dezelfde mensen, en opnieuw een kwart van de bevolking, voelen zich buitenstaanders als het gesprek over computers gaat. De nieuwe technologie boezemt ook slechts een minderheid van de bevolking, maar toch nog altijd 22%, angst in voor de toekomst. Eén op de vijf burgers denkt in de toekomst niet mee te kunnen komen door ontwikkelingen op het gebied van computers.

In de houdingen ten aanzien van vier stellingen valt een patroon te onderkennen (De Haan 2003). Mensen die vinden dat je tegenwoordig alleen meetelt als je over computers kunt meepraten, voelen zich vaak ook een buitenstaander als zij in een gesprek over computers verzeild raken en zijn bang om door de technologische ontwikkeling niet meer mee te kunnen komen. Ongeveer een kwart van de bevolking ervaart dergelijke beperkingen. Mogelijk gaat het hierbij eerder om emotionele afstand dan om feitelijke beperkingen. Vooral de 65-plus-sers voelen zich buitenstaanders, al leeft de angst voor de toekomst het sterkst onder de 50/64-jarigen.

2.6 Digitale vaardigheden

Motivatie bepaalt in belangrijke mate wie pc en internet aanschafft; digitale vaardigheden bepalen in grote mate wie deze technologie gebruikt (De Haan en Iedema in druk). Een gebrek aan digitale vaardigheden wordt wel als een nadeel voor het functioneren van ouderen in een moderne samenleving aangevoerd (Doets en Huismans 1997; Steyaert 2000). Binnen de groep computergebruikers schatten de ouderen zichzelf over het algemeen als minder vaardig in dan jongeren. Dit geldt zowel voor basisvaardigheden, zoals tekstverwerking en Windows, als voor iets complexere toepassingen, zoals spreadsheets en gericht zoeken van informatie op internet. In 1998 maakten ouderen voor het tekstverwerken nog relatief vaak gebruik van DOS-programmatuur, terwijl de jongeren al vaker de overstap naar Windows-versies hadden gemaakt. Het lijkt erop dat ouderen steeds een of meerdere stappen achter de jongeren aan lopen.

Bij het verwerven van digitale vaardigheden lijken ouderen op jongeren. Ook ouderen leren het meest door zelf dingen op de computer te proberen (vgl. De Haan en Huismans 2002). Een verschil met jongeren is dat ouderen meer gebruikmaken van formele leerwegen, terwijl jongeren meer informele wegen bewandelen (De Haan 2001). Ouderen noemen vaker het volgen van computercursussen en het raadplegen van computerhandboeken als leerbronnen. Ouderen hebben vooral cursussen gevolgd voor die toepassingen die ze regelmatig gebruiken en waar ze zichzelf vaardig in vinden: tekstverwerken en besturingssystemen. De rol van het werk komt opnieuw bij vooral de 55/64-jarigen tot uitdrukking. Zij noemen collega's ongeveer even vaak als bron van digitale vaardigheden als de 35/54-jarigen. In de toekomst zullen steeds meer ouderen door de gebruiksmogelijkheden overgaan tot de aanschaf van een computer. Aangezien ook ouderen leren door te experimenteren, is de aanwezigheid van de pc een belangrijke stimulans tot het verwerven van digitale vaardigheden. Verdergaande verspreiding van computers zal dan ook bijdragen aan het vaardiger worden van ouderen. Het enthousiasme over kinderen die hun ouders introduceren in de digitale wereld wordt door de cijfers slechts in beperkte mate ondersteund (vgl. Klumper 2000).

2.7 Ouderen en de digitale toekomst

Bijna de helft van de ouderen geeft aan bang te zijn in de toekomst de moderne technische ontwikkelingen niet bij te kunnen houden (Lammerts van Bueren 2000). Voor een deel is dit angst voor het onbekende, want 67% van de 65-plussers had eind 2003 geen pc en 76% geen internetaansluiting. Maar toegang is op zichzelf nog geen garantie om de toekomst met vertrouwen onder ogen te zien. Daar staat weer tegenover dat niet-bezit in ieder geval weinig bijdraagt aan

het vertrouwen de technische ontwikkelingen bij te kunnen houden. Er is echter reden om te verwachten dat het bezit en gebruik van pc's onder ouderen in de komende jaren verder toe zal nemen. Ten eerste zijn ouderen onderhevig aan de regelmatigheden van diffusieprocessen. Ten tweede draagt een proces van generatiewisseling bij aan de verdere verspreiding.

Volgens de eerste invalshoek dienen de verschillen tussen ouderen en jongeren in het kader van een verspreidingsproces gezien te worden. De 55/64-jarigen zijn inmiddels bezig hun achterstand op de jongeren in te lopen. En ook onder de 65/74-jarigen is de verspreiding goed op gang gekomen. Verdere verspreiding valt te verwachten op grond van dalende prijzen en toenemende gebruikersvriendelijkheid. Ook de stimulans en druk vanuit de informele sociale netwerken zal hieraan bijdragen. Steeds meer oude pc's van kinderen komen bij hun ouders terecht.

Volgens het proces van generatiewisseling zijn de 55/64-jarigen van nu over tien jaar tussen de 65 en 75 jaar. In dit hoofdstuk is aangetoond dat de huidige jonge senioren veel vaker een pc hebben en gebruiken dan de 65-plussers en dat zij er ook op het werk hebben regelmatig mee te maken hebben en daar digitale vaardigheden opdoen. Een generatieperspectief veronderstelt dat een generatie vast blijft houden aan gedragingen, opvattingen en vaardigheden. Deze digitaal meer onderlegde generatie zal in de komende jaren toetreden tot de groep die ouder is dan 65 jaar. Dit proces van generatiewisseling zal bijdragen aan een verdere verspreiding van de pc en internet onder ouderen.

Beide mechanismen leiden tot een optimistische verwachting: ouderen zullen in toenemende mate de weg naar de digitale wereld weten te vinden. Vervolgens resteert de vraag of die ontwikkelingen wel snel genoeg gaan, en of er niet een kleine groep permanent van gebruik uitgesloten zal zijn en of dit erg is. Ligt de verspreidingssnelheid van pc's en internet hoog genoeg? Zal het achterblijven bij de technologische ontwikkelingen niet leiden tot sociale uitsluiting? En hoe kunnen ouderen eigenlijk digitale vaardigheden verwerven? Op deze vragen gaat Jan Steyaert in het volgende hoofdstuk in.

2.8 Samenvatting

Ouderen, vooral de 65-plussers, hebben aanzienlijk minder vaak een pc in huis dan 35/54-jarigen. Die verschillen tussen leeftijdsgroepen zijn tussen 1998 en 2003 toegenomen. Veel ouderen ervaren de afwezigheid van de pc of een internetaansluiting echter niet als een gemis. Een gebrek aan interesse wordt het meest als reden aangevoerd. De 75-plussers voelen zich vaak ook te oud.

Ouderen met een hoog inkomen en een hoog opleidingsniveau hebben thuis veel vaker een pc en een internetaansluiting dan hun minder verdienende en lager opgeleide leeftijdgenoten. Het verschil tussen oudere mannen en oudere vrouwen is relatief gering. Bij het gebruik van de computer is het verschil tussen de seksen groter. Verschillen in gebruik worden sterker beïnvloed door het opleidingsniveau dan door inkomen of sekse.

Een negatieve houding ten aanzien van ICT, ofwel een gebrek aan motivatie om het te gebruiken, is een belangrijke oorzaak van niet-bezit. Ouderen staan over het algemeen meer afwerend tegenover nieuwe technologie dan jongeren. Een gebrekkige beheersing van digitale vaardigheden is een belangrijke oorzaak van het niet-gebruik. Ouderen beschikken veelal over minder digitale vaardigheden dan jongeren. Binnen de groep computergebruikers schatten de ouderen zichzelf over het algemeen als minder vaardig in dan jongeren. Basisvaardigheden, zoals tekstverwerking en Windows, hebben ouderen beter onder de knie dan andere applicaties. Ouderen leren het meest door zelf dingen op de computer uit te proberen en vervolgens door het volgen van computercursussen en van het raadplegen van computerhandboeken. De cursussen die ouderen het meest volgen, behandelen tekstverwerking en besturingssystemen.

Een beperkt deel van generatie die de komende jaren met pensioen gaat, heeft tijdens het werk al met de computer leren werken. Slechts 15% van de 55/64-jarigen gebruikt tijdens het werk een pc. Ook in bibliotheken maken ouderen minder gebruik van de aanwezige computers dan jongeren. Van de leden maakt 16% van de 65/74-jarigen en 8% van de 75-plussers gebruik van de computer. Onder de 45/54-jarigen doet 44% dit.

Dankzij twee mechanismen valt te verwachten dat het bezit en gebruik van pc's onder ouderen zal stijgen. Ten eerste zijn ook ouderen onderhevig aan de regelmatigigheden van diffusieprocessen. Ten tweede draagt een proces van generatiewisseling bij aan de verdere verspreiding.

Literatuur

- De Beer, P. en J.M. Wildeboer Schut (2001). Arbeidsmarktpositie. In: M. de Klerk, *Rapportage ouderen 2001*. Den Haag: SCP, pp. 229-248.
- Dialogic (2002). *Breedband en de gebruiker*. Utrecht: Dialogic, 2002.
- Van Dijk, J. (2001). De toegankelijkheid van ICT en de kwaliteit van infrastructuur en diensten. In: Ministerie van V&W (red.) *Mensen in netwerken*; een discussiebijdrage van V&W aan het 'digitale kloof debat'. Den Haag: Ministerie van V&W.
- Van Dijk, L., J. de Haan en S. Rijken (2000). *Digitalisering van de leefwereld*; een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid; eindrapport. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

- Doets, C. en T. Huisman (1997). *Digitale vaardigheden*; de stand van zaken in Nederland. 's- Hertogenbosch: CINOP.
- Freudenthal, A. (1999). *The design of home appliances for young and old consumers*. Delft: TU.
- Gilligan, P. (1999). *The current barriers for older people in accessing the information society*. Düsseldorf/Utrecht: European Institute for the Media/Netherlands platform older people and Europe.
- De Haan, J. (2001). ICT-gebruik. In: M.M.Y. de Klerk, *Rapportage ouderen 2001; veranderingen in de leefsituatie*. Den Haag: SCP, pp. 229-248.
- De Haan, J. (2003). Sociale ongelijkheid en ICT. In: J. de Haan and J. Steyaert (eds.), *Jaarboek ICT & Samenleving 2003*. Amsterdam: Boom, p.21-46.
- De Haan, J. en F. Huysmans (2002). *Van huis uit digitaal*; verwerving van digitale vaardigheden tussen thuismilieu en school. Den Haag: SCP.
- De Haan, J. en J. Iedema (in druk). Models of access to the Information Society, te verschijnen in *New media and Society*.
- Huysmans, F. en J. de Haan (2001). Media en ICT: omgaan met een overvloedig aanbod. In: K. Breedveld en A. van den Broek (red.). *Trends in de tijd*. Den Haag: SCP, 2001a (75-96).
- Van Kesteren, M. en J. de Haan (2000). *Digitaal kapitaal*; verschillen in pc-bezit en -gebruik door jongeren en ouderen, *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, jaargang 28, nr. 3, pp.186-213.
- De Klerk, M.M.Y. (red.) (2004). *Zorg en wonen voor kwetsbare ouderen; rapportage ouderen 2004*. Den Haag: SCP.
- Klumper, O. (2000). *Ouderen en @penstaartjes*; een kwalitatief onderzoek onder ouderen in woonzorgcentra, www.seniorweb.nl/wzc
- Lammerts van Bueren, W. (2000). *Ingehaald door de techniek*; een onderzoek naar ouderen en technologische ontwikkelingen. Amsterdam: NIPO.
- Van Rijsselt, R.T.J. en T.C.M. Weijers (1997). *Ouderen en de informatie-samenleving*. Een verkenning van opvattingen over aansluiting en uitsluiting. Werkdocument 60. Den Haag. Rathenau Instituut, 1997.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden*, geletterdheid in de informatie-samenleving. Den Haag: Rathenau instituut.

Annie Schuiling is 66 jaar, getrouwd en woont zelfstandig. Ze kwam in aanraking met de computer door haar vrijwilligerswerk. Nu kan ze zich een leven zonder computer en internet niet meer voorstellen.

“Drie jaar geleden wilde ik nog niets van de computer weten, toen mocht hij wat mij betreft zo het raam uit. Ik vond het niks, vooral dat geluid, mijn man had een matrixprinter en daar werd je gek van. Toen ik er zelf een keer achter ging zitten, leek het me toch wel leuk. Ik was penningmeester bij de Bewonersorganisatie hier in de wijk. Die wilden liever dat ik via de computer werkte, dat was handiger. Toen moest ik wel, en ik begon met Excel te werken. In de tussentijd heb ik een nieuwe computer gekocht en daar heb ik toen ook meteen internet bijgenomen. Ik ben een paar keer een cursus gaan doen, twee cursussen in de buurt en daarna nog twee cursussen in het wijkcentrum. En daarnaast ben ik thuis zelf gaan oefenen. Nu heb ik een computer met XP erop. Daar kun je een heleboel dingen mee doen. Ook heb ik inmiddels ADSL. Mijn hobby is genealogie, stambomen opzoeken, daar gaat veel tijd inzitten en met ADSL kan hij de hele dag aan blijven staan. Anders moet je op de kosten letten. Daarnaast heb ik sieraden maken als hobby. Via internet koop ik de kralen. Die bestel ik dan, die gaan dan op de website in het winkelwagentje. Per telefoon maak je dan geld over. Ik heb na een cd-brander nu een dvd-brander gekocht. Ik heb ook een digitale camera en daar maak ik foto's mee van de kleinkinderen of van de natuur.

In het begin hoorde ik dat je alles kon vinden op internet en ik kon me dat niet indenken. Dat als je iets zocht, je dat gelijk kon vinden. Nu ik het zelf heb: je tikt een woordje, je gaat zoeken en je hebt het. Eerst was ik wel bang dat ik iets kwijt zou raken, maar je hebt geleerd wat je wel en niet moet aanklikken, dus dat heb ik niet meer. Als je iets wilt weten, kun je het opzoeken, je voelt je vrij en je bent met de buitenwereld in contact. Je komt overal terecht, je kan alles aanklikken. Mijn zoon werkte voor anderhalve week in St. Petersburg. De Hermitage kon ik zo opzoeken, je klikt op een foto en je kunt helemaal rondkijken. Ik heb mijn zoon gemaaild: ik kom niet naar je toe, want ik zie het hier gewoon vanuit mijn eigen stoel!

→

Ik ben ook vrijwilliger geworden in het internetcafé in een woonzorgcentrum in de wijk. Het is leuk om de mensen internet bij te brengen. Het sociale contact in de internetcorner is ook leuk, ik vind dat je hier een vriendenkring op kan bouwen. Thuis zit ik er hele avonden achter. Ik zit er heel vaak mee te spelen. Mijn man zit achter de tv en ik achter de computer. Ik ga mail lezen van SeniorWeb, ik krijg er wel honderden e-mails op, dat gaat via e-mailgroepen. Via SeniorWeb heb ik ook contacten met andere mensen gekregen. Ja, ik ben erg blij met de computer en ik besteed er veel vrije tijd aan.”

door Marion Duimel

3 Medicijnen tegen de ‘zilveren digitale kloof’

Jan Steyaert

3.1 Internet als vierde revolutie in het leven van ouderen

Rond ouderen en technologie hangt het imago dat ouderen altijd de laatste groep zijn om met innovaties aan de slag te gaan, dat ze veranderingen eerder als bedreigend dan als kansrijk ervaren en vooral met heimwee terugkijken naar vroeger. “Vele ouderen leven als het ware in de sciencefiction van hun jeugd.” is de omschrijving die de troonrede van september 2000 voor deze situatie geeft. De jongeren hebben de toekomst, luidt het.

De socioloog Richard Sennett formuleerde enkele jaren geleden zijn kritiek op de ‘flexibele mens’, de algemene sfeer die continue verandering als norm verheerlijkt (Sennett 1998). Van de moderne mens wordt verwacht dat hij flexibel is en altijd bereid te veranderen van werkomgeving, werkstijl en woonplaats wanneer de markt daarom vraagt. Sennett waarschuwt vooral dat een dergelijke ‘ode aan de bewegelijkheid’ verbergt dat daarbij ook maatschappelijke kosten komen kijken, zoals verbrokkeling van ons leven, gebrek aan stabiliteit en verlies van het wij-gevoel.

Hoewel de analyse van Sennett betrekking heeft op participatie op de arbeidsmarkt, bij uitstek een terrein waarop ouderen minder actief zijn, is een transpositie naar het terrein van de technologie voor de hand liggend. Ook daar is de retoriek vanuit beleid en bedrijven doortrokken van verandering, ook daar wordt vernieuwing gelijkgesteld aan verbetering. Zowel de snelheid waarmee technologische innovaties elkaar opvolgen, als de impact die ze hebben op de snelheid van het dagelijks leven doen een stevig beroep op ‘de flexibele mens’. Voor de wat oudere burger in de Westerse samenleving zijn moderne informa-

tie- en communicatietechnologieën (ICT) de vierde technische innovatie in zijn levensloop. Iemand die nu de gezegende leeftijd van 80 overschreden heeft, zag zich in zijn jonge jaren geconfronteerd met de verspreiding van de telefoon, in de naoorlogse jaren met het toegenomen bezit en gebruik van de auto en iets later met de televisie (pas in 1957 werd de honderdduizendste televisiekijker geteld). Computers, internet en mobiele telefoons vormen zo de vierde substantiële technologische revolutie. Aanvullend is er sprake van incrementele innovaties, bijvoorbeeld rondom de televisie met de uitbreiding van enkele uren zwart-wit televisie per dag naar 24 uur televisie in kleur en met keuze tussen tientallen zenders, inclusief de autonomie inzake het tijdstip van kijken via de videorecorder.

Niet iedereen gaat in gelijke mate mee met nieuwe innovaties, er is sprake van voorlopers en achterblijvers. Ouderen hebben veelal het imago tot de achterblijvers te behoren. Dat is evenwel een gemeenplaats, die niet door empirisch onderzoek bevestigd wordt: “There is inconsistent evidence about the relationship of age and innovativeness. About half of the many diffusion studies on this subject show no relationship, a few found that earlier adopters are younger, and some indicate they are older” (Rogers 2003: 288). Deze algemene observatie geldt evenwel niet voor internet en nieuwe media, waar leeftijd de afgelopen jaren wel degelijk een belangrijke factor werd die toegang tot en het al dan niet gebruiken van internet verklaart. De bijdrage van Jos de Haan aan dit boek beschrijft de verschuivingen in de belangrijkste breuklijnen van de digitale kloof. Terwijl in de eerste jaren van thuistoegang tot internet vooral inkomen en opleidingsniveau belangrijke verklarende factoren waren, is dat nu leeftijd. Bovendien is de ongelijke toegang van ouderen niet één-dimensionaal, maar is er sprake van een gelaagdheid. Er is ongelijkheid inzake het al dan niet hebben van toegang, inzake de kwaliteit van die toegang (de kracht van de pc, het soort verbinding met internet) en inzake de frequentie van gebruik en hoeveelheid tijd. Dergelijke gelaagde ongelijkheid heeft implicaties voor de aangrijpingspunten voor beleid en sociale interventies.

In deze bijdrage staan we stil bij de vraag of het belangrijk is dat de huidige ouderen gebruikers van internet worden (§ 3.2), en welke sociale interventies ontwikkeld werden om de vermeende kloof tussen ouderen en technologie te overbruggen (§ 3.3).

3.2 Ouderen verplicht aan internet?

Moeten die ouderen nu zo noodzakelijk aan internet? Met een beetje cynisch perspectief op de samenleving zou je kunnen zeggen dat de recente aandacht voor de participatie van ouderen in de digitale leefwereld alleen maar gericht is op het ontsluiten van nieuwe markten voor technologiebedrijven, nu andere

bevolkingsgroepen al massaal geïnvesteerd hebben in hun producten. Of levert internet ook een verhoogde levenskwaliteit op voor ouderen?

Van Winden (2003) pleit voor het verplichten van toegang tot internet in huishoudens met kinderen. Los van de vraag hoe een dergelijke verplichting praktisch vorm kan gegeven worden en hoe je dan ook zinvol gebruik daarin verwerkt (aanvullend op het gebruik voor plezier en ontspanning, dat promoot zichzelf wel), kan de vraag ook vertaald worden naar andere bevolkingsgroepen. Waarom wel een verplichting voor huishoudens met jonge kinderen, en waarom niet voor ouderen? Uit de bijdrage van onder andere Johan van der Leeuw aan deze bundel blijkt immers, dat met wat technologie in huis het zelfstandig wonen van ouderen eenvoudiger wordt en de kosten van de vergrijzing draaglijker worden voor de samenleving. Winst dus, zowel voor het individu als de samenleving.

Gelukkig geeft niet elke variatie in bezit/gebruik van media aanleiding tot sociaal beleid of tot sociale interventies. Dat blijkt uit een vergelijking met oude media. Inzake televisiekijken is er een groot verschil volgens opleiding. Iemand met een HBO- of WO-diploma keek in 2000 gemiddeld 10,2 uur naar televisie, terwijl iemand met een lo-, lbo- of mavo-diploma 14,9 uur keek (Breedveld en Van den Broek 2001: 79). Vrouwen bellen gemiddeld 66 minuten per week, mannen slechts 29 (Van Dijk et al. 2000: 85). Er is behoorlijke variatie inzake gebruik van deze oude media, maar toch bestaat er geen overheidsbeleid om hooggeschoolden meer televisie te laten kijken of vrouwen minder te laten bellen.

Daarbij moet ik ook steeds denken aan mijn opa, die enkele jaren geleden op z'n 96^{ste} overleed. Tot enkele weken voor zijn dood helder en fit, tot voorbij de 90 gelukkig getrouwd en tot zijn laatste maanden geliefd en begeerd door tientallen verweduwde dames uit het verzorgingstehuis. Mijn opa was op zijn 96^{ste} natuurlijk al lang met pensioen, na een carrière bij de gemeente als kasseilegger. Zijn vele vrije tijd ging vooral naar kaartjes leggen met de andere bewoners van het rusthuis, en televisie kijken. Die televisie, dat was een soort technologie waar hij niet mee opgegroeid was. Hij keek er wel naar, maar zoals hij het had leren kennen, in zwart-wit. Dat was echte televisie. Kleurentelevisie was nep. Toen een jaar of tien geleden zijn televisie stuk ging, moesten we een nieuwe kopen. Dat moest en zou een zwart-wit televisie zijn, maar die bleken niet meer verkrijgbaar. Uiteindelijk hebben we een kleurentelevisie moeten kopen en de kleuren weggedraaid. Was dat fout? Miste hij iets door vast te houden aan zwart-wit televisie?

Het criterium om beleid en interventies te (blijven) ontwikkelen op het snijvlak van ouderen en technologie, ligt in de mate waarin hun eventueel niet-bezit en niet-gebruik van nieuwe media hun participatie in de maatschappij bemoeilijkt. In die zin is dit criterium niet specifiek voor ouderen, maar ook hanteerbaar bij beleid voor andere sociaal-demografische segmenten van de samenleving, zoals laaggeschoolden of oudkomers.

Zolang de ouderen terecht kunnen in de boekhandel voor hun leesvoer, hoeven ze niet noodzakelijk naar www.Amazon.com of www.boekhandel.com. Zodra het aanbod van webwinkels echter in belangrijke mate goedkoper of veel ruimer is dan de normale boekhandel, ontstaat er een probleem. Hetzelfde gaat op voor financiële transacties, zolang aan het loket hetzelfde niveau van dienstverlening beschikbaar is als bij elektronisch bankieren, is er geen probleem. En zolang het reisbureau om de hoek eenzelfde aanbod heeft als de digitale reisbureaus, is er niets aan de hand.

Dat maakt meteen duidelijk dat beleid en interventies nodig zijn. De keuzevrijheid en voorwaarden van een digitaal aanbod overstijgt steeds meer dat van fysieke loketten en winkels, waardoor de digitale burger en consument in een betere positie verkeert dan de niet-digitale burger. Daarvan zijn talloze voorbeelden te geven: wie aan het loket van de NS een kaartje koopt, betaalt iets meer dan aan de automaat. Wie met Basiq Air vanaf Schiphol vliegt en via internet incheckt, hoeft geen uren voor vertrektijd op de luchthaven te staan. Wie een internetspaarrekening heeft, krijgt hogere rente dan wie alle verrichtingen op de klassieke manier doet. Geld afhalen bij de bank kan in veel gevallen slechts vanaf een zogenaamd drempelbedrag, bijvoorbeeld 500 of 1.000 euro. Wie een koopwoning zoekt en niet bij initiatieven als www.funda.nl te rade gaat, mist kansen. Wie telefonisch openingsuren en toegangsprijzen van een museum opvraagt, wordt vriendelijk verwezen naar hun website. Reclame op radio en televisie verwijst steeds minder naar een telefoonnummer voor verdere informatie, maar naar een adres op het world wide web. Toen ik al enkele dagen na de première met mijn jarig petekind naar 'Harry Potter en de gevangenen van Azkaban' ging kijken, kon ik lange wachtrijen aan het loket vermijden door vooraf via internet kaartjes te kopen. Ook bij de Belgische spoorwegen (www.nmbs.be) kan ik online kaartjes kopen en wachttijd aan het loket vermijden.

Dergelijke dienstverlening via automaten is niet alleen handig voor consumenten, maar is voor aanbieders kostenefficiënt. De meerkosten van traditionele vormen van dienstverlening worden steeds meer op de consument afgewenteld, die als een soort straf extra moet betalen voor de kosten van de baliemedewerkers. Bovendien zien we in de private sfeer eenzelfde tendens, waarbij nieuwe media oudere vormen van handelen verdringen. Familiekiekjes maak je tegenwoordig digitaal en mail je rond, en dan is het lastig dat oma en opa geen computer en internet hebben. Sociale contacten houd je mede in stand door vrienden eens een mail te sturen, en dan is het lastig dat oma en opa verwachten dat je toch regelmatig echt langskomt, want mailen kan niet. Door dergelijke verschuivingen in mediagebruik van jongeren en volwassenen, zou er wel eens een communicatiekloof kunnen ontstaan met de oudere generatie die geen gebruik maakt van nieuwe media.

De aandacht voor nieuwe media mag ons niet doen vergeten, dat de mate waarin iemand er levenskwaliteit uit haalt of er van afhankelijk wordt, ook gerelateerd is aan de mate waarin oude technologie en vormen van dienstverlening

verdwijnen. Dat werd eerder omschreven als 'creative destruction' (Schumpeter 1942: 83). Er is continu een soort Darwinistische strijd op overleven aan de gang tussen oude en nieuwe vormen van technologie, waarbij sprake is van zowel uitgestorven (de telegraaf of de CD-i als technologisch equivalent van de dodo), met uitsterven bedreigde (dienstverlening aan de balie als panda) en nieuwe diersoorten (dienstverlening via internet of mobiele telefoon als reuzenpekari). Onder druk van nieuwere, efficiëntere en/of effectievere technologie of vormen van dienstverlening, krijgen oudere vormen een uitdovend karakter en wordt er niet meer in geïnvesteerd.

Meteen is aangegeven dat er twee benaderingen zijn om de spanning te overbruggen. Traditionele vormen van technologie en dienstverlening kunnen beschermd worden en ouderen kunnen verleid worden tot gebruik van nieuwe technologie en de daarmee gerelateerde dienstverlening. De eerste benadering, beleid op oude technologie, krijgt nauwelijks aandacht en wordt ten onrechte al te snel omschreven als een rem op vooruitgang, als oppositie tegen innovatie (Bauer 1995). Hoewel het borgen van traditionele vormen van technologie en dienstverlening ingegeven kan zijn vanuit een dergelijke tegenstand, is de essentie meer te vinden in het respecteren van voorkeuren en vaardigheden van burgers/consumenten. In het openbaar vervoer bouwen we verschillende vormen van infrastructuur om van punt a naar punt b te gaan, zoals straten, bus-, tram- en treinverbindingen, om zo een diversiteit van mobiliteit te borgen. Waarom kunnen we in bijvoorbeeld financiële dienstverlening niet eenzelfde diversiteit nastreven en dienstverlening via loketten of via internet op hoogwaardige wijze aanbieden?

Beleid op oude technologie/dienstverlening wordt voornamelijk vormgegeven door de ouderenbonden, de gehandicaptenorganisaties en de Consumentenbond. Zo was er februari 2002 hun actie rondom dienstverlening van banken en het rapport 'De balie geld(t) niet meer..?'. Recenter was er het protest van de ouderenbonden en de gezamenlijke consumentenorganisaties (LOCOV) tegen de toeslagheffing van de NS op aan de balie verkochte vervoersbewijzen of de meldactie 'Dat zou handig zijn' waarbij tientallen suggesties verzameld werden voor betere product- en dienstontwikkeling voor ouderen.

In het vervolg van deze tekst staan we stil bij de verschillende bouwstenen van de tweede benadering, het verleiden van de ouderen tot bezit en gebruik van nieuwe technologie.

3.3 De grote verleiding

Een decennium digitale kloof is niet beperkt gebleven tot analyse, tot observatie van wie wel en wie niet toegang heeft tot de nieuwe media. Naast een decen-

nium van onderzoek is het ook een decennium van probleemoplossing, van sociale interventies geweest. Deze interventies hadden allemaal als doelstelling de burger te verleiden tot het zich eigen maken van nieuwe media in het algemeen en internet in het bijzonder. Een ruwe classificatie is mogelijk volgens: kennismaken met nieuwe media, publieke toegangsplekken, stimuleren thuisbezit, aangepaste technologie en de vaardige surfer. Van de meeste strategieën bestond of bestaat een variant, die specifiek gericht is op ouderen.

Kennismaken

Het fundament voor bezit en gebruik van computers en internet ligt in kennis van wat het is en wat er mee kan. Het wekt dan ook geen verbazing, dat er diverse initiatieven genomen zijn in Nederland en andere Westerse landen om burgers te informeren over het bestaan van nieuwe media en hen er kennis mee te laten maken.

Het zwaartepunt van deze kennismaking was ongetwijfeld te vinden in de media, die steeds meer aandacht besteedden aan nieuwe media en er speciale katernen aan wijdden. De televisie verkeerde nog in de veronderstelling dat internet geen concurrent was en lanceerde programma's als 'Thuis op Internet' via RTL4 en 'Internet Society TV' via RTL5 (beide in de lente van 2000). Internet en nieuwe media duiken steeds meer op in op ouderen gerichte weekbladen als 'Onze tijd' en de maandbladen van de ouderenbonden zoals 'Nestor' of 'Vizier'. Dat mediageweld werd aangevuld met uitspraken vanuit beleid, zoals Ad Melkert die de doelstelling formuleerde dat iedere burger een e-mailadres moest hebben. De burger voelde al snel dat hij/zij wat moest.

Het blijft daarbij niet alleen bij het kennismaken, bij het weten dat internet en nieuwe media bestaan. Op diverse manieren wordt ook de mogelijkheid geboden om een en ander te zien en te testen. Zo werden er vanaf zomer 1999 op massale schaal cd-roms weggeven om gratis een e-mail-account te openen en in te bellen. In maart 2000 was er het landelijke 'internetweekend' met als doelstelling de 80% van de bevolking die nog nooit op internet geweest was, kennis te laten maken met het medium. November 2001 was er ook de Vlaamse ICT-seniorenweek met vergelijkbare doelstellingen, maar specifiek gericht op ouderen.

In diverse steden reden internetbussen rond om bij scholen of allerlei publieke happenings te tonen wat het nieuwe medium allemaal al niet vermag, zoals de cyberbus van het Ministerie van Binnenlandse Zaken of van de hulpverleningsorganisatie Dorcas (www.cyberbus.nl) of de cybertruck van Roccade Public.

Sommige van deze activiteiten richtten zich niet op het brede publiek, maar op specifieke segmenten van de bevolking. Zo zijn er de activiteiten van Technica 10 gericht op meisjes of de activiteiten van SeniorWeb gericht op ouderen. Gestart als project van het Nederlands Platform Ouderen en Europa (NPOE)

had SeniorWeb in 1998 al een netwerk van 350 ambassadeurs. Oudere vrijwilligers trokken na een opleidingsdag het land in om op lokaal niveau leeftijdsgenoten kennis te laten maken met internet via demonstraties en cursussen. Ook landelijk was en is de organisatie actief, zoals bijvoorbeeld op de jaarlijkse 50+ beurs, of de actie tijdens de kabinetsformatie van 1998 ('internet in het AWBZ').

Binnen deze kennismakingsinitiatieven nemen de intergenerationele projecten een bijzondere plaats in, omdat ze twee verschillende doelgroepen bereiken. Zo was er in 2001 het *Jong gedaan, oud geleerd* project van de Openbare Bibliotheek Leiden (Bijl 2002). Onder het motto 'een mens is nooit te oud om te leren' werden in twee zorgcentra internetpunten gerealiseerd. Scholieren van naburige scholen hebben daarbij de ouderen wegwijs gemaakt op internet, onder begeleiding van de bibliotheek.

Ook SeniorWeb hanteerde deze intergenerationele aanpak met bijvoorbeeld het *Junior helpt Senior* boek en het 'help je ouders online' initiatief (zie www.helpjeoudersonline.nl). In Groningen werd de methode 'Van jong naar oud op internet' gekoppeld aan het opzetten van een bedrijfje door de leerlingen met aandacht voor organisatiestructuur, communicatie en financiën. Zo worden leerpunten voor zowel jongeren als ouderen verknoot in één project.

De Amerikaanse variant van deze strategie om de jonge generatie te mobiliseren de oude generatie te helpen, is het *Teens Teaching Internet Skills* (TTIS) en een evaluatie van de eerste projecten laat positieve resultaten zien, zowel voor de jongere als oudere deelnemers (Kolodinsky et al. 2002). In een Israëliëse variant op deze strategie wisselen ouderen deze kennis over nieuwe media uit voor hun kennis over geschiedenis (Aphek 2001, 2002).

Deze initiatieven hebben nut gehad. Er werd via pers en media veel geschreven over internet, maar slechts weinigen konden zich in de beginjaren een duidelijk idee vormen van wat het nu eigenlijk was en wat men er als burger mee kon. Deze kennismakingsinitiatieven zijn dan ook te vergelijken met de Ronde van Frankrijk en wielervedstrijden op dorpskermissen, die ruim honderd jaar geleden ontstonden vanuit de behoefte burgers kennis te laten maken met dit nieuwe transportmiddel en te verleiden ervan gebruik te gaan maken, want kijk toch hoe spannend het allemaal kan zijn.

Nu een meerderheid van de bevolking toegang heeft tot internet en de anderen een duidelijker beeld hebben van het medium (of zich dat kunnen vormen bij burens en familie), is er minder behoefte aan dergelijke kennismakingsactiviteiten. Uit de bijdrage van Klumper en Duimel aan deze bundel blijkt, dat niet alle ouderen heldere beelden hebben bij wat internet is en wat het kan, maar grootschalige kennismakingsinitiatieven zijn in dit stadium minder efficiënt. Elke burger, ongeacht leeftijd, kan wel bij familie, een buur of vrienden kijken wat

internet kan. De focus kan verschuiven van kennismaking naar toegang en gebruik.

Publieke toegangsplekken

Om burgers toegang te geven tot nieuwe media, werden op diverse plaatsen publieke toegangsplekken georganiseerd, met een vergelijkbare functie als die van de openbare telefooncel: toegang aanbieden voor wie geen eigen toegang heeft. De bekendste daarvan zijn die bij de openbare bibliotheken en de digitale trapveldjes (zie www.trapveld.nl). Sommige van deze trapveldjes worden georganiseerd binnen de muren van een openbare bibliotheek, maar velen ook in buurthuizen en dergelijke. Daarnaast zijn er ook commerciële toegangsplekken in de vorm van cybercafés of ‘computerzuilen’ op luchthavens. Waar deze enkele jaren geleden ook gebruikt werden door mensen die met internet wilden kennismaken of er te weinig gebruik van maakten om thuis toegang nuttig te maken, is het gebruik van deze cybercafés nu vooral verschoven naar toeristen en zakenreizigers. Bovendien is er een verschuiving naar het alleen aanbieden van draadloze internettoegang (via WiFi in bijvoorbeeld Starbucks of McDonalds) vanuit de observatie dat steeds meer mensen op stap zijn met de eigen hardware (laptop of ‘personal digital assistant’).

Om de analogie met telefooncellen volledig te maken, verschenen in sommige steden ook op de openbare weg computerzuilen, maar deze werden nooit een succes en zijn in de meeste gevallen met stille trom afgevoerd.

De meeste van dergelijke publieke toegangsplekken zijn niet specifiek gericht op ouderen. Dat is wel het geval met het initiatief om toegangsplekken te organiseren in woonzorgcentra, gestart in 2000. Naast een mogelijkheid tot gebruik van internet hebben deze plekken ook een ontmoetings- en uitwisselingsfunctie. Ouderen ervaren deze gelegenheden als positief, omdat ze er opnieuw bijhoren en met hun familie of jongere vrienden kunnen praten (zie ook het hoofdstuk van Klumper en Duimel in deze uitgave).

Bezit thuis stimuleren

Nieuwe media gebruiken in een publieke plek is toch wat anders dan gebruik in het huishouden. In een digitaal trapveldje ga je bijvoorbeeld niet snel even elektronisch bankieren, terwijl er elk moment iemand over je schouder kan meekijken. Of je gaat er niet eens rustig naar informatie zoeken over mogelijke scenario’s om je pensioen aan te vullen, als er nog tien wachtenden achter je zijn. Daarom hebben een aantal gemeenten lokaal beleid ontwikkeld om thuisbezit te stimuleren. Die zijn vooral specifiek gericht op huishoudens met kinderen die leven van een bijstandsuitkering. Zo loopt er in Eindhoven het project Webwise, in Arnhem het project ‘pc voor minima’, in Rotterdam het project ‘Computer Thuis’, het pc-privé-project minima in Amstelveen en het pc-privé-project voor alleenstaande ouders in bijstand in Deventer. Er zit veel variatie in het

ambitieniveau van dergelijke plannen, van 25 gezinnen per jaar in Rotterdam tot 1.500 gezinnen per jaar in Amsterdam. Er zit ook enige variatie in de mate waarin deze initiatieven specifiek zijn (alleenstaande ouders of niet, minimaal 110% van de bijstandsnorm of niet, kleine eigen bijdrage of niet), maar het basisidee is steeds dezelfde. Specifiek in deze gezinnen het bezit van pc en internettoegang stimuleren, zou zowel een effect hebben op de sociale activering en arbeidsmarktkansen van de ouders, als de eventuele onderwijsachterstand van de kinderen verkleinen. NIBUD verklaarde in juli 2002, naar aanleiding van een studie dat minima nauwelijks de eindjes aan elkaar kunnen knopen, dat een pc met toegang tot het world wide web als een basisbehoefte kan beschouwd worden in een gezin met kinderen vanaf zes jaar.

Deze vorm van sociale interventie op het terrein van de digitale kloof richt zich op jonge gezinnen in de bijstand, en niet op ouderen. Er zijn ons geen vormen bekend van het stimuleren van thuisbezit bij ouderen vanuit (lokaal) beleid. Wel hebben enkele organisaties specifiek voor ouderen ondersteuning georganiseerd rondom thuisbezit. Zo lanceerde SeniorWeb in 2000 een aankoopgids, waarin de meest voorkomende onderdelen van computers omschreven worden en het geweld van reclametermen getemperd wordt tot hanteerbare proporties.

Niet onbelangrijk is de ondersteuning na aankoop. Bill Gates mag anders beweren, maar technologie is kwetsbaar. Te pas en te onpas 'hangt' de computer, worden we uitgenodigd exotische 'plug in's' te installeren, staren we naar het bekende blauwe scherm, gaan er bestanden verloren en wil het ding niet doen wat het zou moeten doen of wat we ervan verwachten. Kortom, een computer gebruiken is nog steeds een avontuur. Terwijl we rondom het gebruik van de auto een hele industrie zagen ontstaan van dienstverlening (zoals tankstations, ANWB, hulpdiensten en garages voor klein en groot onderhoud), staat de computergebruiker er alleen voor. Juist op dit terrein van de ondersteuning na aankoop hebben oudere burgers meer mogelijkheden. Via de rubriek 'computer en internet' worden tips uitgewisseld en korte handleidingen beschikbaar gesteld. SeniorWeb organiseert bovendien al jaren de *pc-hulp*. Leden kunnen via e-mail ondersteuning krijgen bij het gebruik van de computer en internet. Voor complexe situaties is er pc-hulp aan huis, en komt een van de SeniorWeb-vrijwilligers ter plaatse het computerprobleem oplossen.

Aangepaste technologie

Niet alle technologie, zoals die in de winkel verkrijgbaar is, kan gebruikt worden door alle burgers. Producten worden meermaals ontwikkeld door een team van jonge en vaardige 'product developers', die in de jacht op innovatie niet stilstaan bij de diversiteit van vaardigheden van gebruikers en diversiteit in gebruiksomgevingen. Het klassieke voorbeeld is ondertussen natuurlijk de mobiele telefoon, met groene en rode knopjes om een gesprek aan te nemen, dan wel

af te wijzen. Door kleurenblindheid zien 8% van de mannelijke gebruikers het verschil tussen beide knoppen niet. Dat is eenvoudig op te lossen door een andere kleurcombinatie te kiezen, of door een redundantie aan symbolen te gebruiken: naast kleur ook een symbool voor praten (een wolkje bijvoorbeeld) en een symbool voor stoppen (een kruis). Diezelfde redundantie van symbolen vinden we bij verkeerslichten voor voetgangers: rood/groen, boven/onder en een stilstaand/lopend mannetje.

Ook in nieuwe technologie kan de toegankelijkheid verhoogd worden door een aantal kleine aanpassingen. Veel daarvan zijn recent opgenomen door softwarebedrijven als Microsoft, Adobe of Corel onder invloed van Amerikaanse wetgeving die overheidsorganisaties niet toelaat technologie te kopen als die niet toegankelijk is voor personen met een functionele beperking (Artikel 508 van de Rehabilitation act, zie www.section508.gov). Omdat deze softwarebedrijven die overheidsmarkt niet willen verliezen, maken ze aanpassingen aan hun producten. Zo heeft Windows al enkele jaren een aantal mogelijkheden op het vlak van toegankelijkheid (in het configuratiescherm).

Nederland lift, net als andere landen, mee op deze ontwikkelingen. Alleen grote markten als de Amerikaanse overheid of de Europese Unie hebben de macht om wereldspelers op de markt van hard- en software aandacht te laten besteden aan toegankelijkheid. Anders is het gesteld met het gefragmenteerde en lokale veld van 'content providers'. Iedere persoon of organisatie die een website bouwt, kan rekening houden met toegankelijkheid, of niet. Dat kan door een aantal eenvoudige regels te respecteren, zoals het steeds voorzien van een alternatieve tekst bij een grafisch element op webpagina's. In Nederland wordt deze manier van aandacht besteden aan toegankelijkheid van websites onder de aandacht gebracht door initiatieven zoals www.drempelweg.nl en www.accessibility.nl.

Opvallend afwezig op dit terrein is aangepaste software voor ouderen. Terwijl de ongebreidelde mogelijkheden van programma's zoals Microsoft Office zorgen voor toename van complexiteit, is er blijkbaar weinig behoefte om vereenvoudigde software voor ouderen te ontwikkelen. Er zijn wel enkele voorbeelden, zoals 'it's never too late' (zie www.in21.com), maar echt populair kunnen ze niet genoemd worden. Microsoft besteedt zelf wel aandacht aan computergebruik door ouderen (zie www.microsoft.com/enable/aging/), maar spreekt dan tactisch van baby boomers. Bovendien beperken hun aanpassingen zich tot algemene toegankelijkheid voor gebruikers met functiebeperkingen en zijn ze niet specifiek gericht op ouderen.

Aangepaste technologie beperkt zich niet tot computers en internet, maar omvat ook andere automaten. Zo is de kaartjesautomaat van NS voorzien van een bijgestelde frontplaat op basis van gebruikersonderzoek bij ouderen, en hebben de ouderenbonden actie gevoerd voor uitzondering op de balietoeslag voor men-

sen ouder dan 60 jaar. Ook bij de introductie van pinautomaten speelt toegankelijkheid. Dat zit gedeeltelijk in de hardware van de pinautomaat, zoals leesbaarheid van het scherm of gebruik van reliëf bij de vormgeving van toetsen. Daarnaast wordt de toegankelijkheid verhoogd door bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van memokaarten en het zelf kunnen wijzigen van de pincode naar een eenvoudig te onthouden cijfercombinatie.

Een bijzondere eend in deze bijt van aangepaste technologie is de verhalentafel van 'de Waag' (zie www.verhalentafel.nl). Het fraai vormgegeven meubel 'verbergt' drie computers die eenvoudig te bedienen zijn, er komt geen toetsenbord of muis aan te pas. De oudere gebruikers kunnen er historisch audiovisueel materiaal bekijken en er hun eigen reacties en herinneringen aan toevoegen. Onderwerpen van het beschikbare materiaal zijn afkomstig uit de oude Polygoon-journals. Thema's variëren van de eerste maanlanding tot de begrafenis van Koningin Wilhemina, van een optreden van Wim Sonneveld tot een preek van de evangelist Tommy Lee Osborne uit 1958. Doordat gekozen is voor materiaal uit 1920-1980, sluit de inhoud aan bij het actieve leven van de hoogbejaarde gebruikers. Dat leidt tot het prikkelen van het geheugen, en tot communicatie tussen de gebruikers die vlot herinneringen ophalen (waar was jij toen ...).

Het eerste exemplaar stond in de gemeenschappelijke ruimte van verzorgingshuis het Twiskehuis in Amsterdam-Noord, maar ondertussen zijn er al meerdere exemplaren in gebruik. Het gaat hier om aangepaste technologie met een specifieke toepassing. Het is evenwel mogelijk om aanvullende toepassingen te bedenken, zoals het toegankelijk maken van digitale fotoboeken van de (achter)kleinkinderen.

De vaardige surfer

Wie ooit op zee gesurft heeft, weet dat daar meer voor nodig is dan een surfplank en een beetje wind. Er komt ook heel wat behendigheid bij kijken en bepaalde vaardigheden zijn vereist. Zo ook met het omgaan met nieuwe media. De veelzijdigheid van computers en internet vertaalt zich in complexiteit van bediening. Het gebruik ervan is minder intuïtief dan bijvoorbeeld dat van een telefoon en vraagt om specifieke vaardigheden. Die zijn benoemd in het Europese Digitale Rijbewijs, de European Computer Driving Licence (www.ecdl.nl). Deze is evenwel afgestemd op participatie op de arbeidsmarkt en daarom maar gedeeltelijk relevant voor ouderen. Veel aanbod aan cursussen en cursusinhoud is daarom een creatieve vertaling van ECDL naar de doelgroep ouderen.

Er is een waaier van boeken en cd-roms beschikbaar voor de oudere die zich nieuwe media eigen wil maken. Zo is er de relatief populaire reeks van Addo Stuurs volgens de visual steps-methode (zie www.visualsteps.nl). De website vermeldt daarover dat "Addo Stuur zijn unieke methode van schrijven heeft aangepast aan de specifieke eisen en wensen van senioren op basis van onder-

zoek, verricht door medewerkers van de faculteit der Toegepaste Onderwijskunde (afdeling Instructietechnologie) van de Universiteit Twente.” Zoals de naam doet vermoeden wordt daarin heel grafisch en in kleine stapjes het gebruik van verschillende toepassingen uitgelegd. Daarmee sluit het aan bij de traditie van de minimal manual (Carroll 1990, 2004), een methode van actiegerichtte instructie voor alle beginners op een nieuw terrein. Wat er in het geval van Addo Stuur specifiek voor ouderen aan is, is minder duidelijk, wellicht alleen de marketing.

Op diverse plaatsen worden ook cursussen ontwikkeld en gegeven die ‘zilveren surfers’ helpen bij het eerste gebruik. Voor een groot deel werden deze cursussen georganiseerd door dezelfde organisaties die de eerder genoemde publieke toegangspotentialen organiseren, zoals de openbare bibliotheken (bijvoorbeeld de cursus internet voor senioren van de Bibliotheek Den Haag) en de digitale trapvelden. Een deel wordt door andere organisaties (zoals Educatief 55+) georganiseerd, maar maakt gebruik van deze infrastructuur. In andere gevallen zijn er leercentra voor senioren, bijvoorbeeld ingebed in ROC’s en georganiseerd door SeniorWeb, of wordt tijdelijk gebruik gemaakt van vrijetijdaccommodaties.

SeniorWeb heeft ook online-cursussen die gebruikers van de website gratis kunnen volgen. Een aantal daarvan is gratis door iedereen te gebruiken, andere zijn voorbehouden voor leden van SeniorWeb. Tot het gratis pakket hoort onder meer de cursus internetbankieren, opmerkelijk omdat het niet onmiddellijk de eerste behoefte is van de surfende senior, maar logisch gelet op de jarenlange sponsorrelatie tussen Rabobank en SeniorWeb.

3.4 Besluit

In dit hoofdstuk van de ‘surfende senior’ werd aangesloten bij de analyse van Jos de Haan over de gelaagdheid van de digitale kloof. Het gaat niet alleen om toegang, maar ook om gebruik en vaardigheden. Vervolgens werd stilgestaan bij de vraag of variatie in toegang en gebruik altijd problematisch is, en of ouderen wel zo nodig allemaal aan internet moeten. Wat heeft mijn vader van 80 daar nu nog aan, waarom zou hij zich door die moeilijke leercurve worstelen?

Onze argumentatie is dat beleid inzake ouderen en internet gerechtvaardigd is naarmate toegang tot nieuwe media essentiële bouwstenen worden voor participatie in de samenleving, naarmate het afwezig zijn van toegang en gebruikt leidt tot sociale ongelijkheid. In dit hoofdstuk zijn diverse voorbeelden aangedragen die laten zien dat het voor ouderen (en ook andere bevolkingsgroepen) die niet online zijn, moeilijker wordt om aan bepaalde informatie te komen en dat het financiële en sociale nadelen oplevert. Dat beleid moet een dubbel karakter hebben, te weten aandacht besteden aan het verdwijnen van oude technologie en ‘oude’ dienstverlening (denk aan loketdiensten) en het verleiden van

ouderen tot het opnemen van nieuwe technologie (via kennismaking, via toegang, via aangepaste technologie, via vaardigheden). Helaas zien we dat de maatschappelijke aandacht zich al te sterk richt op nieuwe media en er vrijwel geen aandacht is voor beleid op oude technologie. Het streven naar grotere verspreiding van nieuwe technologie en hoog scores in de Europese doelstellingen domineert blijkbaar op sociale doelstellingen. De informatie-economie heeft voornamelijk een hoger soortelijk gewicht dan de informatiesamenleving.

Literatuur

- Aphek, E. (2001). Minimizing the digital divide and the inter-generation gap. *Ubiquity*(29), http://www.acm.org/ubiquity/views/e_aphek_1.html
- Aphek, E. (2002). View from Israel: The Intergeneration Project. *Ubiquity*, 21, http://www.acm.org/ubiquity/views/e_aphek_2.html
- Bauer, M. (red.) (1995). *Resistance to new Technology - nuclear power, information technology and biotechnology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bijl, L. (2002). *Handleiding intergenerationeel project 'jong gedaan, oud geleerd'*. Leiden: Openbare bibliotheek Leiden.
- Breedveld, K. en A. van den Broek (red.) (2001). *Trends in de tijd, een schets van recente ontwikkelingen in tijdsbesteding en tijdsordening*. Den Haag: SCP.
- Carroll, J. (1990). *The Nurnberg funnel: designing minimalist instruction for practical computer skill (technical communication, multimedia, and information systems)*. Cambridge: MIT.
- Carroll, J. (red.) (2004). *Minimalism Beyond the Nurnberg Funnel*. Cambridge: MIT.
- Van Dijk, L., J. de Haan en S. Rijken (2000). *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag: SCP.
- Kolodinsky, J., M. Cranwell en E. Rowe (2002). Bridging the Generation Gap Across the Digital Divide: Teens Teaching Internet Skills to Senior Citizens. *Journal of Extension*, 40(3), <http://www.joe.org/joe/2002june/rb2002.html>.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations* (5 ed.). New York: Free press.
- Schumpeter, J.A. (1942). *Capitalism, Socialism and Democracy*. New York: Harper.
- Sennett, R. (1998). *The corrosion of character; Personal consequences of work in the new capitalism*. New York: Norton.
- Van Winden, W. (2003). *Essays on Urban ICT Policies*. Rotterdam: Tinbergen Institute.

De heer Hofman is 73 jaar, woont zelfstandig en is getrouwd. In zijn arbeidstijd werkte hij bij de sociale dienst. Nu is hij zeer actief in het vrijwilligerswerk. Internet wil hij niks van weten.

“Het interesseert me gewoon niet. Ik heb daar geen geduld voor om achter dat internet te zitten. Ik heb een goede kennis van me, die wordt 65. Die zit te internetten bij het leven, de hele dag door. Ik zeg wel eens tegen hem “je bent toch helemaal gestoord eigenlijk, je zit de hele dag achter dat ding geplakt, ga buiten lopen, doe iets! weet ik veel. Maar ga niet de hele dag achter dat beeldscherm zitten.” En trouwens, als ik daar de hele dag achter zou zitten, dan zie ik helemaal niets meer. Dat doet nog pijn aan mijn ogen ook. Maar dat terzijde. Maar het interesseert me niet, dat hele internet niet. Ik kan niet de hele dag achter zo’n ding zitten. Dan voel ik me, laat ik zeggen, gevangen. Dan zit ik de hele dag binnen en misschien zou ik er wel aan verslaafd raken ook, dat is ook nog, want volgens mij zijn er diversen gewoon aan verslaafd aan dat hele internet. Als ik het eenmaal zou hebben, zou ik misschien ook flink gaan zitten kijken en doen. Ik begin er niet aan.

Ik heb ooit wel een computercursus gedaan. Hoofdzakelijk om te leren hoe ik brieven moest schrijven. En hoe ik ze moest bewaren. En ik vertrouwde dat niet, dus maakte ik altijd een extra kopietje en die borg ik dan weer in het dossier. En dan probeerde ik hem terug te vinden op het scherm en dan kon ik hem niet meer vinden. Nou, dat zal ook wel een beetje op de achtergrond meespelen. Dat ik dan op een gegeven moment niet meer weet wat ik moet doen. Als ik iets uit moet rekenen, doe ik dat altijd uit mijn hoofd. Dan wil ik wel eens een rekenmachientje erbij nemen, maar dan ga ik het toch naderhand controleren, omdat ik dat machientje niet vertrouw. Gek is dat hè? Ik denk dat het voor een heleboel mensen ook te moeilijk is, te ingewikkeld. Je ziet wel eens mensen met dat internet spelen, en soms komen ze voor problemen te staan en dan zitten ze te rommelen aan die beeldbuis en die computer en dan denk ik bij mijn eigen ‘mens waar ben je toch mee bezig, schei toch uit’. Ik denk dat dat een belangrijk punt is, van mijn leeftijd, dat ze er tegen opzien om het te gaan doen. Het schrikt ze af op de een of andere manier, bang dat ze fouten maken of zoiets. Ik zit wel eens achter de computer, het langste is anderhalf uur geweest, toen had ik er zo’n balen van dat ik dat hele ding wel weg kon schoppen. Dan verdwijnt opeens alles en dan zie je niks meer, dan komt er op een gegeven moment ‘hij is verkeerd afgesloten’ of zoiets. En dan denk ik bij mijn eigen: ik trek de stekker er wel uit en ik stop hem er weer in en dan zal

het wel goed zijn. Maar ja, jonge mensen, die nu werkzaam zijn, ik denk dat die niet zonder internet kunnen. Ik denk dat het een must is op een gegeven moment. Want ik denk dat je over een jaar of vijftien, twintig, niet meer normaal terecht kunt. In de media lees ik erover heen, de bladzijden over internet sla ik over. Maar je ziet het vrij veel : www, apestaartje, nl, punt, weet ik veel. Ik denk dat ik me geestelijk teveel in moet spannen en daar heb ik geen behoefte meer aan, dat heb ik mijn hele leven lang al moeten doen.”

door Marion Duimel

4 ICT op de werkvloer en oudere werknemers

Jaap de Koning

Arie Gelderblom

4.1 Inleiding: ouderen, computers en vroegtijdige uittreding

Nieuwe informatie- en communicatietechnologie heeft in snel tempo opgang gemaakt. Volgens cijfers van het CBS maakte in 2001 56% van de werkenden gebruik van een pc op het werk en bij ruim 80% van deze gebruikers is dit dagelijks.¹ Maar deze ontwikkeling heeft tegelijkertijd de vrees doen ontstaan voor een digitale tweedeling. De computerisering van de economie vergroot mogelijk de ongelijkheid, doordat vooral degenen die al een goede positie innen ervan profiteren, terwijl groepen met een achterstandssituatie in het gebruik achterblijven en daardoor nog meer achterstand oplopen (Steijn 2001). Ook oudere werknemers worden in dit verband genoemd. In deze bijdrage richten we ons volledig op deze groep. Van de groep tussen 50 en 65 jaar werkt nog maar 40%. De vergrijzing van de (beroeps)bevolking maakt dat een blijvende lage participatie van ouderen een negatief effect heeft op de omvang van de (beroeps)bevolking, wat een rem kan gaan vormen op de economische ontwikkeling. Verhoging van de arbeidsparticipatie door voorkoming van vroegtijdige uittreding van oudere werknemers is een 'hot' topic in het beleid, zowel binnen als buiten Europa.² Als de computerisering de vroegtijdige uittreding nog zou versterken, dan zou genoemd negatief effect nog groter worden. Dat deze vrees niet ongegrond is, blijkt uit een recente Amerikaanse studie van Friedberg (2001), waaruit naar voren komt dat oudere werknemers die in hun werk geen computer gebruiken, eerder uittreden. Hierbij is gecorrigeerd voor andere kenmerken, zoals opleiding.

In deze bijdrage komen de volgende vragen aan de orde. Ten eerste: in hoeverre blijven oudere werknemers achter in computergebruik? Vervolgens is de vraag hoe erg dit is. Hoe belangrijk is computergebruik voor het functioneren van werknemers? Ten slotte gaan we na hoe het computergebruik door oudere werknemers kan worden bevorderd. Bij de beantwoording van deze vragen maken we in eerste instantie gebruik van de resultaten van een studie (Gelderblom et al. 2001) over de grafische sector en de groothandel.³ Vervolgens stellen we de generaliseerbaarheid van deze resultaten aan de orde. Allereerst gaan we echter in meer algemene zin in op de relatie tussen leeftijd en functioneren.

4.2 Leeftijd, functioneren en ICT

Wat kunnen we op theoretische gronden zeggen over de gevolgen van ICT voor oudere werknemers? In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat de toepassing van ICT leidt tot andere functie-eisen. Werknemers zullen zich dus nieuwe vaardigheden eigen moeten maken. Anders gezegd: zij zullen moeten investeren in menselijk kapitaal. Het ligt dan voor de hand in eerste instantie te rade te gaan bij de theorie van het menselijk kapitaal. Deze theorie doet in algemene zin een uitspraak over de relatie tussen leeftijd en productiviteit. Menselijk kapitaal is de door informeel en formeel leren verkregen productieve kennis waarover mensen beschikken. Hoe hoger de voorraad menselijk kapitaal, hoe hoger ook de productiviteit en de beloning. Sinds Becker (1964) wordt onderscheid gemaakt tussen algemeen en specifiek menselijk kapitaal, waarbij algemeen menselijk kapitaal kennis betreft die in meerdere bedrijven toepasbaar is, terwijl specifiek menselijk kapitaal alleen in een bepaald bedrijf toegepast kan worden. De theorie stelt dat bij algemeen menselijk kapitaal individuen de investeringen voor hun rekening nemen, en dat bij specifiek menselijk kapitaal het bedrijf en de werknemer de kosten en baten delen.

Bij ICT zal het veelal om algemeen menselijk kapitaal gaan. De theorie van het menselijk kapitaal voorspelt dat oudere werknemers minder geneigd zullen zijn hierin te investeren, althans als het gaat om investeringen die primair op het werk zijn gericht.⁴ De oorzaak hiervan is dat de periode waarin zij deze investeringen te gelde kunnen maken relatief kort is. Mensen zullen vooral op jongere leeftijd in onderwijs en scholing investeren. Dit leidt tot een patroon waarbij op jonge leeftijd de productiviteit toeneemt met de leeftijd, maar op den duur de stijging afneemt en er zelfs een omslagpunt kan komen waarna de productiviteit in absolute zin gaat dalen. Voor zover de beloning de productiviteit volgt, vertoont het leeftijds-inkomensprofiel een vergelijkbaar verloop. Voor formele modellen waaruit dit patroon wordt afgeleid, verwijzen we onder andere naar Ben-Porath (1967) en Mincer (1974). De met de leeftijd afbuigende productiviteitsstijging die op den duur zelfs overgaat in een daling, is overigens empirisch

niet alleen vastgesteld op basis van loongegevens, maar ook op basis van directe metingen van de productiviteit. Enkele recente studies (Gelderblom et al. 2003 en Crépon et al. 2002) vinden een dergelijk patroon door de toegevoegde waarde van individuele bedrijven in verband te brengen met de leeftijdssamenstelling van het personeel (naast andere factoren, zoals vast en menselijk kapitaal). Voor een overzicht van de literatuur over de relatie leeftijd-productiviteit verwijzen we naar Gelderblom et al. (2003).

De aanname dat werknemers investeringen in algemene training geheel voor hun rekening nemen, spoot echter niet met de werkelijkheid. De hoge kosten van training, gepaard gaande met onzekerheid over het rendement ervan, leiden ertoe dat werknemers terughoudend zijn om de training zelf te financieren. Er blijkt dat veelal bedrijven een aanzienlijk deel van algemene training financieren of dit zelfs geheel voor hun rekening nemen, al dan niet gekoppeld aan een verplichting voor de werknemer ten minste een bepaalde tijd bij de werkgever te blijven (of bij eerder vertrek alsnog de training geheel of gedeeltelijk te betalen).⁵ Nu zou men kunnen stellen dat het argument dat training van oudere werknemers een laag rendement oplevert, even goed opgaat als werkgevers de training financieren. Groot en Maassen van den Brink (1997) wijzen echter op een belangrijk verschil, namelijk dat voor het rendement vanuit werkgeversoptiek van belang is hoe lang een werknemer naar verwachting bij de werkgever blijft. Doordat de mobiliteit van oudere werkgevers relatief laag is, is het maar de vraag of de pay-off-periode bij deze groep vanuit werkgeversperspectief lager is dan bij jongeren.

Maar er zijn ook andere punten van belang, die tot nu toe buiten beschouwing zijn gebleven. Leren ouderen wel even gemakkelijk als jongeren? Als ouderen moeilijker leren, zal dit tot uiting komen in een lager scholingsrendement. Uit de literatuur (zie Gelderblom et al. (2003) voor een overzicht) komt naar voren dat het leervermogen van mensen tot op vrij hoge leeftijd intact blijft. Maar wel zijn er aanwijzingen dat ouderen meer moeite hebben in korte tijd veel informatie te verwerken. Juist bij ICT kan dit een rol spelen. Hoewel dus niet in zijn algemeenheid kan worden beweerd dat ouderen minder goed presteren in hun werk en in arbeid-gerelateerde scholing, is denkbaar dat dit bij bepaalde typen arbeid en bepaalde typen scholing, mogelijk ook op het terrein van ICT, wel het geval is. Verder kan de gemiddeld lagere vooropleiding van ouderen een rol spelen. Bij lager opgeleiden is het rendement van bedrijfsopleidingen lager dan bij hoger opgeleiden en lager opgeleiden nemen ook minder deel aan bedrijfsopleidingen. Dit zal dan vermoedelijk ook gelden voor bedrijfsopleidingen op ICT-gebied.

De theorie van het menselijk kapitaal leidt tot de conclusie, dat door de concentratie van investeringen op jongere leeftijd de voorraad menselijk kapitaal op den duur stabiliseert en zelfs afneemt. Veroudering van kennis kan dit verster-

ken.⁶ Ook ICT kan hierbij een rol spelen. Zo heeft in de grafische industrie, één van de twee sectoren waarop we ons in het empirische deel van het onderzoek zullen concentreren, ICT tot een ingrijpende verandering in het productieproces geleid, waardoor functies compleet in karakter veranderden en in vele jaren opgedane werkervaring nauwelijks nog van belang was. Dit betekent dat een deel van de werknemers zich vrijwel geheel moest omscholen. Maar als oudere werknemer heeft men niet meer de tijd om over een langere periode dezelfde vertrouwdheid met de nieuwe techniek te krijgen als met de oude.

In een aantal studies is het gebruik van ICT door ouderen in vergelijking met jongeren, en het effect daarvan op de arbeidsmarktpositie van oudere werknemers onderzocht. Daaruit komt geen eenduidig beeld naar voren. Uit de eerder geciteerde studie van Friedberg komt naar voren dat ouderen die geen computers in hun werk gebruiken, eerder uittreden. Weinberg (2002) vindt op basis van gegevens over de VS dat onder de hoger opgeleide, ervaren werknemers het computergebruik minder sterk is gegroeid dan onder jongere werknemers. Maar bij middelbaar opgeleiden vindt hij juist dat ervaren werknemers de nieuwe technologie het meest intensief hebben opgepikt. Borghans en Ter Weel (2000 en 2001) vinden op basis van Engelse data, dat oudere werknemers weliswaar minder bedreven zijn in computergebruik en dat zij minder vaak computers in hun werk gebruiken, maar tevens dat dit hun beloning niet negatief beïnvloedt. Zij concluderen hieruit dat ICT geen aanleiding geeft tot een zodanige veroudering van de kennis van ouderen, dat dit hun arbeidsmarktpositie verzwakt. Het is echter juist bij oudere werknemers zeer de vraag of beloning wel een goede indicator is van productiviteit. De contracttheorie (Lazear en Moore 1984) stelt dat werkgevers jonge medewerkers minder betalen dan hun productiviteit, maar hen tevens een perspectief van stijgende lonen in het vooruitzicht stellen om zo hen te binden en gemotiveerd te houden. Volgens deze theorie zou dan op latere leeftijd de beloning hoger zijn dan de productiviteit. In empirisch onderzoek zijn daarvoor ook aanwijzingen gevonden (Gelderblom en De Koning 1992; Gelderblom et al. 2003; Medoff en Abraham 1980; Mendes de Oliveira et al. 1989; Crépon et al. 2002). Dit patroon van stijgende lonen met de leeftijd is vaak geïnstitutionaliseerd in beloningssystemen. Het feit dat niet-gebruik van ICT door oudere werknemers geen gevolgen heeft voor hun beloning, betekent dus niet automatisch dat het ook geen effect heeft op hun productiviteit.

In het voorgaande is het gebruik van ICT en de scholing erin benaderd als de resultanten van afwegingen tussen kosten en baten. Maar ook sociale en psychologische factoren kunnen een rol spelen. Als, zoals in de grafische sector, ICT ertoe leidt dat werknemers die voorheen een centrale rol in het primaire bedrijfsproces speelden, volledig moeten omschakelen en een minder prominente rol krijgen, dan betekent dit ook verlies van status. Dit kan de motivatie om zich te laten omscholen verminderen, zeker als er alternatieven als vervroegde uittreding beschikbaar zijn. Verder kan onwennigheid met computers tot een lager

gebruik ervan leiden. Mikkelsen et al. (2002) vinden dat dit bij ouderen (maar ook bij vrouwen en lager opgeleiden) een significante rol speelt. Uit hun resultaten komt overigens ook naar voren, dat bedrijfsbeleid gericht op stimulering van computergebruik (bijvoorbeeld door pc-privé-regelingen) dit kan ondervangen. Het is echter maar de vraag of die stimulansen daadwerkelijk plaatsvinden. Het is denkbaar dat oudere werkgevers vermoeden dat oudere werknemers ICT niet aankunnen en hen vervolgens geen functies toevertrouwen die veel ICT vereisen.

Schaadt nu het toenemend gebruik van ICT de positie van oudere werknemers? Kernpunt hierbij is de vraag of ICT-gebruik leidt tot een hogere productiviteit. Als dit zo is, zal niet-gebruik door ouderen hun positie in het arbeidsmarktproces verzwakken. Maar volgens een alternatieve hypothese van Borghans en Ter Weel (2000) ligt het causale verband tussen ICT-gebruik en productiviteit eerder andersom. Hun hypothese is dat het voor hoog-productieve werknemers eerder loont om ICT te gebruiken. Het geringere gebruik van ICT door oudere werknemers zou dan het gevolg zijn van het feit dat zij gemiddeld lager opgeleid zijn en lagere functies vervullen. Dit geringere gebruik hoeft dan op zich geen negatieve gevolgen voor hun functioneren te hebben. Borghans en Ter Weel toetsen dit laatste echter niet met behulp van directe gegevens over het functioneren, maar met loongegevens. Daarmee wordt verondersteld dat bij ouderen de lonen hun productiviteit weerspiegelen, wat ons een aanvechtbare aanname lijkt. In dit hoofdstuk zullen we de hypothese toetsen dat ICT-gebruik leidt tot een hogere productiviteit op basis van gegevens over het functioneren van werknemers, in plaats van hun lonen. Deze gegevens hebben betrekking op werknemers in de grafische industrie en de groothandel.

Als ICT van belang is voor de productiviteit en als ouderen minder gebruik van ICT maken, dan is aannemelijk dat dit laatste de positie van oudere werknemers in het arbeidsproces verzwakt. De volgende vraag is dan of via het personeelsbeleid ICT-gebruik en ICT-vaardigheden kunnen worden gestimuleerd. Onderzoek naar het rendement van scholing in het algemeen suggereert dat ook training van ouderen voor bedrijven positief kan zijn. Maar bedrijfsbeleid omvat meer dan alleen training. Het periodiek houden van functioneringsgesprekken is bijvoorbeeld ook een instrument binnen het personeelsbeleid. Specifiek voor ICT zou kunnen gelden, dat bedrijven door gerichte maatregelen onwettigheid ermee bij bepaalde groepen, waaronder ouderen, kunnen tegengaan. Ook de invloed van het personeelsbeleid op het gebruik van ICT zullen we onderzoeken.

4.3 Leeftijd en ICT-gebruik

Gebruiken oudere werknemers in de grafische sector en de groothandel minder vaak ICT in hun werk dan hun jongere collega's? En als zij ICT gebruiken, hebben zij er dan meer moeite mee? Die vragen staan centraal in deze paragraaf. Eerst gaan we in op de gebruikte data. Daarna volgt een analyse, waarin we ICT-gebruik en knelpunten tussen ouderen en jongeren vergelijken. We beperken ons hierbij niet tot beschrijvende analyses, maar bespreken ook resultaten van multivariate analyses, waarbij naast leeftijd ook andere factoren zijn opgenomen die het ICT-gebruik kunnen verklaren.

De data

Het onderzoek is gebaseerd op een enquête onder werknemers in de grafische industrie en de groothandel. Hierin zijn vragen opgenomen over het ICT-gebruik, het functioneren, persoonskenmerken (waaronder uiteraard leeftijd), kenmerken van de functie en het bedrijf, het personeelsbeleid van het bedrijf en veranderingen binnen het bedrijf en in de bedrijfsomgeving. In totaal hebben 538 werknemers gereageerd op de (schriftelijke) enquête, waarvan 233 in de grafimediasector en 305 in de groothandel. De enquête is het voorjaar van 2001 uitgezet onder een steekproef uit de ledenbestanden van CNV en FNV en onder werknemers bij enkele bedrijven⁷. Er heeft een stratificatie naar leeftijd en naar functie plaatsgevonden, waardoor de resultaten niet als representatief voor beide sectoren mogen worden beschouwd. De respons bedroeg zowel voor de groothandel, als voor de grafische industrie ongeveer 40 %.

Analyses

Een samenvatting van de resultaten wat betreft het computergebruik is opgenomen in tabel 4.1. Uit de resultaten voor de groothandel komt naar voren, dat in deze sector bijna iedereen (97 %) die jonger is dan 45 jaar de computer in het werk gebruikt. In de groep van 45 tot 55 jaar is dit 87% en vanaf 55 jaar 80%. Kijken we naar verschillende computertoepassingen, dan zijn de verschillen tussen de leeftijdsgroepen soms kleiner, maar soms ook aanzienlijk groter. Bij vrijwel alle toepassingen neemt de toepassing af met de leeftijd. De tendens is dat het gebruik door ouderen vooral achter blijft bij meer complexe toepassingen als EDI en ERP.⁸ Alleen boardcomputers worden naar verhouding meer door ouderen gebruikt. Dit betreft chauffeurs, een beroepsgroep waaronder het percentage ouderen relatief hoog is.

TABEL 4.1 Gebruik van diverse ICT-toepassingen bij verschillende leeftijdsgroepen in de groothandel en grafische industrie

Soort ICT-toepassing	Aandeel leeftijdsgroep dat genoemde toepassing gebruikt (%)					
	Groothandel			Grafische industrie		
	Tot 45 jaar (N=142)	45-54 jaar (N=111)	Ouder dan 55 jaar (N=51)	Tot 45 jaar (N=75)	45-54 jaar (N=96)	Ouder dan 55 jaar (N=62)
Softwarepakketten	85	71	57	43	48	45
Databaseprogramma's	46	31	27	20	30	18
E-mail	69	61	47	49	47	37
Internet	55	43	43	41	41	24
Intranet	42	15	18	19	21	8
ERP (Enterprise Resource Planning)	18	18	8	3	4	5
Electronisch gestuurde machines	7	4	6	43	27	19
Boekhoudprogramma's	11	7	2	-	-	-
Boardcomputers	1	3	4	-	-	-
EDI (Electronic Data Interchange)	15	7	2	-	-	-
DTP-programma's (grafische opmaak)	-	-	-	51	38	15
Scan-programma's	-	-	-	19	19	10
Programma's voor controle productieproces	-	-	-	19	21	16
Programma's voor digitaal drukken/printen	-	-	-	7	6	3
Anders	15	16	12	9	4	10
Totaal (gebruik van minstens één ICT-toepassing)	97	87	80	87	80	68

Bron: Gelderblom, De Koning en Mosheuvél (2001)

Ook bij de grafische industrie is de tendens dat de oudste leeftijdsgroep het minst gebruik maakt van computertoepassingen. In de groep tot 45 jaar maakt 87% gebruik van de computer, onder de 45- tot 55-jarigen 80% en onder degenen van 55 jaar en ouder 68%. Verder doen zich in deze sector de verschillen juist voor bij computergebruik dat de kern van het productieproces raakt (DTP, scanprogramma's, programma's voor digitaal printen/drukken).

Behalve dat minder oudere werknemers ICT gebruiken en het gebruik zich op een lager niveau bevindt, is het verder mogelijk dat degenen die wel ICT gebruiken er meer problemen mee hebben. In de enquête is een aantal vragen gesteld

over het gemak waarmee werknemers zich van ICT bedienen, waaruit de volgende indicatoren zijn afgeleid: 1) de mate waarin de kennis en vaardigheden op ICT-gebied voldoende zijn (gemeten met behulp van een vierpuntsschaal oplopend van 'absoluut niet voldoende' tot 'ruim voldoende'), 2) de mate waarin men de veranderingen op ICT-gebied kan bijbenen (gemeten met een vierpuntsschaal lopend van 'geheel eens' tot 'geheel oneens' met stelling dat men hiermee moeite heeft; 3) het gemak waarmee men zich van ICT bedient (gemeten met de driepuntsschaal 'regelmatig moeite met ICT', 'wel eens moeite' en 'geen moeite') en 4) verandering in ICT-vaardigheden gedurende de laatste vijf jaar (gemeten met de driepuntsschaal 'verslechterd', 'gelijk gebleven' en 'verbeterd'). De resultaten zijn weergegeven in tabel 4.2. Uit de tabel blijkt dat ouderen meer problemen hebben met ICT-gebruik dan jongeren.

TABEL 4.2 Knelpunten in het ICT-gebruik in de grafische sector en in de groothandel bij degenen die van ICT gebruik maken.

Aandeel met genoemde knelpunten (% van degenen die gebruik maken van ICT-toepassingen)					
	Tot 45 jaar	45-49 jaar	50-54 jaar	Ouder dan 54 jaar	Totaal
Heeft (ruim) voldoende computervaardigheden	69	63	50	56	62
Enigszins of geheel oneens met stelling dat men moeite heeft met bijbenen veranderingen op computergebied	45	19	21	15	29
Heeft geen moeite met computergebruik	63	51	29	30	45
Computervaardigheden zijn verbeterd	70	70	41	41	59

Bron: Gelderblom, De Koning en Mosheuvel (2001)

Uit het voorgaande blijkt dat ouderen ICT minder gebruiken, waarbij de verschillen nog het grootst zijn bij de meer complexe toepassingen. Verder ervaren zij meer knelpunten met het gebruik van ICT. Maar de vraag is of het verschil met jongeren significant is als ook met andere factoren wordt rekening gehouden. ICT-gebruik en knelpunten bij dit gebruik kunnen immers ook door andere factoren worden veroorzaakt. Als deze factoren op hun beurt met leeftijd samenhangen, kan de hiervoor gevonden relatie met leeftijd een schijnverband zijn. Om dit te toetsen, zijn in Gelderblom et al. (2001) ook multivariate analyses uitgevoerd, waarbij ICT-gebruik tegelijkertijd met een set van variabelen in verband is gebracht. Hieronder zijn aan de werknemer gebonden kenmerken als leeftijd, geslacht en opleiding, maar ook kenmerken van de functie, het bedrijf (zoals grootte en sector) en het door het bedrijf gevoerde personeelsbeleid. Uit deze multivariate analyses blijkt dat na correctie voor andere factoren, ouderen

nog steeds een significant lager ICT-gebruik hebben. Bij gecompliceerde ICT-toepassingen is het effect van leeftijd nog duidelijker. Bij deze laatste analyse wordt verder een significante invloed gevonden van opleidingsniveau (grotere kans op gebruik bij hoger opgeleiden), geslacht (kleinere kans op gebruik bij vrouwen), sector (kleinere kans op gebruik in groothandel), functie (kleinere kans op gebruik in blauwe-boordenfunctie) en technische vernieuwing (grotere kans op gebruik bij procesvernieuwing in de afgelopen vijf jaar).

Ook met de eerder genoemde indicatoren voor het gemak waarmee werknemers met ICT omgaan, zijn multivariate analyses uitgevoerd. Hieruit komt eveneens naar voren dat als rekening wordt gehouden met andere verklarende factoren, leeftijd nog steeds van invloed is. Vooral het gemak waarmee men zich van ICT bedient, hangt dan nog steeds significant met leeftijd samen. Anders gezegd: ouderen ervaren meer knelpunten bij het ICT-gebruik. Overigens is dit al vanaf ongeveer 45 jaar het geval. De categorie van 45 tot 49 jaar heeft zelfs meer moeite om de ontwikkelingen op ICT bij te benen dan de groep vanaf 55 jaar. Om twee redenen geven de resultaten echter mogelijk een te rooskleurig beeld voor laatstgenoemde groep:

1. Problemen met ICT worden alleen waargenomen bij degenen die ICT gebruiken. Doordat oudere werknemers vaker niet-gebruiker zijn, kan een selectie-effect optreden, waardoor de invloed van leeftijd in werkelijkheid groter is dan uit de schattingen naar voren komt. Nadere statistische analyses hebben dit laatste bevestigd.
2. Van de groep 55-plussers is een groot deel reeds uitgetreden. Mogelijk zijn dit juist ook de mensen die problemen hebben met computergebruik. Ook hierdoor kan een onderschatting van het leeftijdseffect optreden. Met de beschikbare gegevens is dit echter niet na te gaan. Daarvoor zou men ook moeten beschikken over gegevens met betrekking tot een steekproef van uitgetreden.

Opleidingsniveau speelt geen grote rol. Alleen werknemers met basisniveau en bij één regressie werknemers met LBO/VBO-niveau hebben meer problemen met ICT. De sector heeft geen significante invloed op de knelpunten die werknemers in hun ICT gebruik ervaren. In genoemde multivariate analyses zijn ook indicatoren van het personeelsbeleid opgenomen. Daarop komen we terug in een aparte paragraaf over de rol van het personeelsbeleid.

4.4 ICT-gebruik en functioneren

Voor de grafische sector en de groothandel hebben we vastgesteld, dat ouderen minder gebruik maken van computers in hun werk en dat, voor zover zij computers gebruiken, het vaak om de minder ingewikkelde toepassingen gaat. Maar hoe belangrijk is dit voor hun functioneren? Is ICT wel zo wezenlijk voor het

functioneren van werknemers? En in hoeverre speelt de mate waarin geavanceerde ICT-toepassingen worden gebruikt een rol?

In de enquête is een poging gedaan directe indicatoren voor het functioneren van werknemers, of problemen daarin, te meten. De eerste manier om functioneren te benaderen, vormt de individuele beoordeling door chefs. In tabel 4.3 is weergegeven welk percentage naar eigen zeggen een bovengemiddelde beoordeling heeft gehad, welk percentage gemiddeld is beoordeeld en welk percentage volgens hun chefs niet (geheel) naar behoren heeft gefunctioneerd. Uit de tabel komt naar voren dat de beoordeling licht afneemt met de leeftijd.

TABEL 4.3 Uitkomsten beoordelingsgesprekken (in procenten)

Uitkomst beoordeling	Tot 45 jaar (n=119)	45-54 jaar (n=114)	Ouder dan 54 (n=43)	Totaal (n=276)
Bovengemiddeld	34	30	26	31
Naar behoren	64	66	72	66
Niet (geheel) naar behoren	2	4	2	3
Totaal	100	100	100	100

Bron: Gelderblom, De Koning en Mosheuvél (2001)

Als tweede indicator voor het functioneren, hanteren we de perceptie die de werknemer heeft van de verandering in zijn eigen functioneren gedurende de afgelopen vijf jaar (tabel 4.4). Binnen alle onderscheiden leeftijdscategorieën is het aandeel dat een verbetering in het functioneren aangeeft groter dan het aandeel dat zegt een verminderd functioneren te hebben doorgemaakt. Maar onder ouderen is het verschil tussen beide aandelen wel aanmerkelijk kleiner dan bij jongeren. Dit zou wijzen op een afnemende stijging van de productiviteit met de leeftijd. Uiteraard is goed denkbaar dat de antwoorden een ietwat optimistisch beeld geven. Zolang deze eventuele vertekening bij alle leeftijdscategorieën gelijk is, hoeft dit een analyse van het verband tussen leeftijd en functioneren overigens niet in de weg te staan. Opvallend is echter dat voor de 55-plussers de gepercipieerde ontwikkeling van de productiviteit over de afgelopen vijf jaar nauwelijks minder is dan voor de groep tussen 50 en 54 jaar. Mogelijk speelt hierbij het eerder genoemde punt een rol, dat de slechtst functionerenden zijn uitgetreden, waardoor de overgebleven groep een relatief sterk profiel heeft.

TABEL 4.4 Perceptie op ontwikkelingen in eigen functioneren in laatste 5 jaar (in procenten)

Perceptie	Tot 45 jaar (n=214)	45-54 jaar (n=205)	Ouder dan 54 (n=111)	Totaal (n=530)
Beter dan 5 jaar geleden	69	44	34	52
Minder dan 5 jaar geleden	27	45	52	39
Totaal	100	100	100	100

Bron: Gelderblom, de Koning en Mosheuvel (2001)

De ontwikkeling van het functioneren is ook gevraagd voor een groot aantal afzonderlijke aspecten van het werk. Bij sommige aspecten ('werken onder tijdsdruk', 'werken aan meerdere taken tegelijk' en 'werkvermogen, werkkracht') zien we bij ouderen gemiddeld zelfs een vermindering van het functioneren. Op andere punten als 'computervaardigheden' lijken ook ouderen nog een verbetering te hebben doorgemaakt, maar deze is geringer dan bij jongeren.

Het voorgaande bevat dus indicaties dat leeftijd invloed heeft op het functioneren. Maar evenals bij onze eerdere analyse van het ICT-gebruik geldt ook hier, dat naast leeftijd ook andere factoren van invloed zijn op het functioneren. Daarbij gaat onze aandacht in het bijzonder uit naar de mogelijke invloed van ICT op het functioneren. Voor beide indicatoren van het functioneren (de uitkomst van het laatste functioneringsgesprek en de gepercipieerde verandering van het functioneren over de laatste vijf jaar) is getracht de invloed van ICT-gebruik en leeftijd te meten via multivariate analyses, waarbij ook andere mogelijke verklarende factoren (persoonskenmerken en bedrijfskenmerken) zijn betrokken. Als rekening wordt gehouden met deze factoren, heeft ICT-gebruik dan nog steeds een zelfstandig significant effect op het functioneren?

Uit deze analyses blijkt dat ICT-gebruik alleen dan een significante (positieve) invloed heeft op het functioneren, zoals gemeten via functioneringsgesprekken, als het 'moeilijke' toepassingen betreft. Opvallend is, dat uitgaande van deze resultaten, ICT-gebruikers met onvoldoende vaardigheden op dit gebied, gegeven alle andere verklarende factoren, zelfs slechter scoren op die indicator voor het functioneren dan niet-ICT-gebruikers. Personen met ten minste voldoende ICT-vaardigheden scoren op deze indicator van het functioneren wel beter dan niet-ICT-gebruikers. Verder zijn in deze analyses weinig andere variabelen significant. De categorie tussen 35 en 44 jaar blijkt beter beoordeeld te worden dan de andere leeftijdscategorieën. Verder leidt het gebruik van loopbaanplannen in een bedrijf tot een betere beoordeling.

Ook uitgaande van de door de werknemer gepercipieerde verandering in het eigen functioneren, blijft bij de multivariate analyses de invloed van de leeftijdsfactor overeind. De verandering van het functioneren is kleiner naarmate men ouder is. Dit wijst op een kwadratisch verband tussen leeftijd en functioneren, volgens welk op jongere leeftijd het functioneren toeneemt met de leeftijd, maar waarbij deze toename afvlakt en op den duur omslaat in een daling. Dit dalende patroon op latere leeftijd vlakt af bij de oudste categorie, maar dat kan, zoals eerder is gesteld, te maken hebben met het feit dat in deze categorie de slechtst functionerenden reeds zijn uitgetreden. Uit de resultaten blijkt dat de verandering in het ICT-functioneren een sterk significante invloed heeft op de verandering in het algemeen functioneren.

Een methodologisch probleem bij de analyse van het verband tussen ICT-gebruik en functioneren, is dat men van tevoren niet weet hoe het causale verband verloopt. Borghans en Ter Weel, bijvoorbeeld, vinden, zoals eerder aangegeven, dat hoge lonen leiden tot meer ICT-gebruik in plaats van andersom. Hoewel het loon zeker bij ouderen geen goede indicator van de productiviteit of het functioneren lijkt te zijn, geven hun onderzoeksresultaten aan dat men in ieder geval rekening moet houden met de mogelijkheid dat het functioneren het ICT-gebruik bepaalt in plaats van andersom. Om de aard van het causale verband tussen ICT-gebruik en functioneren te identificeren, is een zogenoemd simultaan model geschat, dat bestaat uit twee vergelijkingen:

1. Een vergelijking waarbij het functioneren wordt verklaard uit ICT-gebruik, leeftijd en andere factoren.
2. Een vergelijking waarbij het ICT-gebruik wordt verklaard uit het functioneren, leeftijd en andere factoren.

Voor de schatting van dit model is een speciale econometrische techniek gebruikt (kleinste kwadraten in tweevouden). In deze analyse, waarin wordt uitgegaan van tweerichtingsverkeer in de relatie tussen functioneren en ICT, vinden we echter nog steeds een positief effect van ICT-vaardigheden op het algemeen functioneren.

Al met al concluderen we dat er zeker aanwijzingen zijn, dat ICT-gebruik van invloed is op het algemeen functioneren. Deze invloed komt echter pas naar voren als rekening wordt gehouden met het niveau van de ICT-vaardigheden en het niveau van de ICT-toepassingen.

4.5 De invloed van personeelsbeleid

Uit het voorgaande blijkt dat ICT-gebruik en voldoende ICT-vaardigheden, kortweg aan te duiden met ‘functioneren met ICT’, een positief effect te hebben op

het algemeen functioneren, maar ook dat ouderen minder vaak dan hun jongere collega's ICT in hun werk gebruiken en hierin ook minder bedreven zijn. Is een minder goed functioneren met ICT echter een vaststaand gegeven, of is er ook ruimte voor bedrijven om dit functioneren te beïnvloeden middels hun beleid? In de multivariate analyse van het functioneren met ICT zijn verschillende instrumenten van het personeelsbeleid opgenomen. Wanneer deze variabelen een significant positieve invloed blijken te hebben in de verklarende analyses, geeft dit aan dat met behulp hiervan het functioneren kan worden verbeterd. In tabel 4.5 is weergegeven voor welke variabelen dit geldt. Uit deze tabel blijkt dat voor diverse opgenomen variabelen die met het beleid te maken hebben, wel enige indicaties gevonden zijn dat deze daadwerkelijk kunnen bijdragen aan een verbetering van het functioneren rondom ICT. Dit is het meest duidelijk voor de variabele die aangeeft of het bedrijf het gebruik van nieuwe toepassingen stimuleert. Deze variabele heeft bij alle vier gebruikte indicatoren een significant positief effect. Voorts zijn er ook aanwijzingen, dat dit beleidsinstrument voor oudere werknemers nog belangrijker is dan voor jongere. Ook een pc thuis heeft een effect. Het gebruik van pc-privé-projecten door bedrijven is in dit licht zeker een te rechtvaardigen instrument.

TABEL 4.5 Opgenomen beleidsvariabelen in verklarende analyses functioneren met ICT en de mate waarin deze een positief significant effect hebben

Beleidsvariabelen	Effect in de verklarende analyse van het functioneren met ICT ^a
Cursus op ICT-terrein	0
Gebruik loopbaanplannen	0
Gebruik functioneringsgesprekken	0
Aantal jaren dat men in huidige functie werkt (mobiliteit)	0
Aanpassing functie in verband met problemen	+
Bedrijf stimuleert meegaan met nieuwe computertoepassingen	+
Pc thuis	+

a) Dit betreft afzonderlijke verklarende analyses van 4 indicatoren van het functioneren met ICT: kennis en vaardigheden van computergebruik, moeite om veranderingen op dit gebied bij te houden, verandering in computervaardigheden en knelpunten met betrekking tot computervaardigheden. (+ = significant positief effect voor minstens 1 van de 4 indicatoren van het functioneren met ICT, 0 = geen significant effect)

ICT-cursussen hebben opvallend genoeg geen significante invloed op het ICT-functioneren. Dit wijst erop dat ‘learning by doing’ en andere informele leer mogelijkheden hierbij belangrijker zijn dan formele cursussen. De respondenten geven aan dat er een grote variatie is aan bronnen via welke zij kennis over computertoepassingen hebben opgedaan. Andere bronnen die regelmatig worden genoemd, zijn “door vallen en opstaan zelf leren”, begeleiding op de werkplek, “thuis met eigen computer” en het gebruik van een handboek. Bedrijven kunnen uiteraard deze informele leer mogelijkheden stimuleren.

Het is echter ook denkbaar dat formele cursussen wel degelijk van belang zijn, maar dat dit in de analyses versluierd wordt. Ten eerste blijkt scholing duidelijk gecorreleerd te zijn met andere beleidsinstrumenten die wel een effect hebben. Zo is scholing vaak verbonden met een hoge score op de variabele, die aangeeft dat het bedrijf het meegaan met nieuwe toepassingen stimuleert. Scholing is dan een uitingvorm daarvan. Als dergelijke andere beleidsvariabelen zijn weggelaten, blijkt scholing in het geval van de groei van ICT-vaardigheden wel degelijk een positief effect te hebben, zij het dan wel binnen een ruime significantiegrens van 90%. In de tweede plaats tekenen we aan dat geen onderscheid is gemaakt naar het niveau van ICT-cursussen. Naar analogie van de bevinding dat met name ‘moeilijke’ ICT-toepassingen van belang zijn voor het algemeen functioneren, is denkbaar dat ICT-cursussen op een meer geavanceerd niveau wel van invloed zijn op het functioneren met ICT. Ten derde geldt dat scholing op het ICT-terrein ook een reactie kan zijn op problemen die zich op dit terrein voordoen. In dat geval wordt juist bij degenen die op voorhand minder functioneren, deze scholing toegepast. Het positieve effect van scholing kan dan minder zichtbaar worden, omdat het met name op de ‘minder goeden’ wordt toegepast. In feite betekent dit dat de causaliteit bij de toepassing van zo’n beleidsinstrument tweezijdig is. Dit causaliteitsprobleem hebben we verder niet onderzocht.

Omdat de beleidsinstrumenten die het ICT functioneren bevorderen bij ouderen (vooral bij de 55-plussers) minder vaak worden toegepast dan bij hun jongere collega’s (tabel 4.6), biedt dit aanknopingspunten de achterstand van oudere werknemers bij het ICT-gebruik te verminderen. Naar verwachting zal dit dan ook hun algemeen functioneren verbeteren ten opzichte van jongere werknemers.

TABEL 4.6 Toepassingsgraad van enkele beleidsinstrumenten over leeftijdsgroepen

Beleidsinstrument	Tot 45 jaar	45-54 jaar	Ouder dan 54
Mobiliteit (Hoeveel jaar werkt men in huidige functie?):			
Aandeel dat 1 jaar in huidige functie werkt (%)	30	16	9
2-4 jaar (%)	37	20	11
5-14 jaar (%)	29	37	35
15 jaar of langer (%)	3	27	44
Totaal (%)	100	100	100
Aandeel dat regelmatig functionerings- of beoordelingsgesprek heeft (%)	57	56	41
Aantal gesprekken per jaar als men regelmatig een functionerings- of beoordelingsgesprek heeft	1,5	1,2	1,1
Gemiddelde score op stelling of men vindt dat men wordt gestimuleerd om mee te gaan met nieuwe computertechnologieën (variërend van "geheel mee eens" = 1 tot "geheel mee oneens" = -1)	0,16	0,20	-0,06
Aandeel dat gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid om via werkgever computer te kopen (pc-privé) (%)	12	24	14

Bron: Gelderblom, De Koning en Mosheuvel (2001).

Overigens wijzen de resultaten uit, dat niet alleen personeelsbeleid gericht op het beter functioneren met ICT van belang is. Ook het intensiveren van de toepassing van algemene instrumenten van het personeelsbeleid kan bijdragen tot een verbeterd algemeen functioneren van ouderen. Zo blijkt bij de verklarende analyse van de groei van het functioneren, ook de lengte van de periode dat men een functie vervult, een negatieve rol te spelen.⁹ Dit onderstreept het belang van mobiliteit. Voorts spelen bij deze groei ook functioneringsgesprekken een belangrijke rol.¹⁰ Ook voor mobiliteitsbevordering en functioneringsgesprekken blijkt dat deze minder vaak toegepast worden bij oudere werknemers (tabel 4.6). Het verschil met jongere werknemers is zelfs nog groter dan bij de beleidsinstrumenten gericht op verbeteren van het functioneren met ICT.

4.6 Generaliseerbaarheid

De conclusies uit het voorgaande zijn gebaseerd op analyses onder werknemers in twee sectoren, namelijk de grafische sector en de groothandel. Dit is een bewuste keuze in het onderzoek geweest. Het verklaren van leeftijdsgebonden verschillen in functioneren, wordt hierdoor vergemakkelijkt, omdat de heterogeniteit in andere beïnvloedende factoren beperkt wordt. Het wordt dan immers makkelijker om de relatie tussen leeftijd en functioneren te vergelijken

tussen personen die min of meer vergelijkbare werkzaamheden uitvoeren. Wat betekent deze keuze voor twee sectoren nu voor de generaliseerbaarheid van de resultaten? In de eerste plaats is het belangrijk om op te merken, dat de keuze van twee sectoren in plaats van één, het voordeel heeft dat de conclusies sneller gegeneraliseerd mogen worden, zeker ook gezien het feit dat het om sectoren met een verschillend profiel gaat (industrie en dienstverlenend). Voor wat betreft het gebruik van ICT zijn er ook meer algemene bronnen die de conclusies van dit onderzoek bevestigen. Cijfers van het CBS (over 2001) bevestigen dat het gebruik van ICT bij oudere werkenden lager is. In 2001 werkt 69% van de 25/34-jarigen met een pc op hun werk, terwijl dit slechts 43% is bij de 55/64-jarigen.

Borghans en Ter Weel (2001) hebben enigszins vergelijkbare analyses uitgevoerd voor Groot-Britannië, die niet beperkt zijn tot twee sectoren. Zij signaleren voor Groot-Brittannië ook een minder gebruik van computers in het werk vanaf 45 jaar. Bij hen is echter, in tegenstelling tot met name laatstgenoemde analyse, dit effect niet langer significant als met verschillende andere verklarende factoren rekening wordt gehouden. Zij gebruiken echter een algemene indicator van computergebruik. Ook hier is denkbaar dat wanneer meer specifiek gekeken zou worden naar de meer geavanceerde en 'nieuwe' toepassingen, dit verband wel significant zou blijven. Borghans en Ter Weel constateren ook dat ouderen minder bedreven zijn in ICT-gebruik, maar bij hen werkt dit niet door in het algehele functioneren, evenmin als de mate van ICT-gebruik. Zij gebruiken echter het inkomen als indicator voor het functioneren. Eerder zijn de beperkingen van deze indicator aangegeven. In de analyse in dit hoofdstuk zijn meer directe indicatoren van het algehele functioneren gebruikt, evenals een differentiatie in de aard van toepassingen. Hierbij is wel een effect van het gebruik van bepaalde vormen van ICT en het functioneren met ICT gevonden op het algehele functioneren.

Behalve de verschillen in de manier van meten, is er echter nog een belangrijk verschil tussen de analyse van Borghans en Ter Weel en die in dit hoofdstuk die mogelijk een deel van de verschillen in uitkomsten kan verklaren. Voor beide sectoren in de analyse van dit hoofdstuk geldt namelijk dat zij een relatief hoge ICT-intensiteit hebben (zie tabel 4.7). Vanwege dit 'voorloperskarakter' is denkbaar, dat als er bij ouderen problemen zouden zijn in de omgang met ICT, dat deze problemen in deze sectoren eerder en sterker naar boven komen en daarmee ook zwaarder doorwegen in het algehele functioneren. Vertaald naar de economie als geheel, zou de analyse in deze sectoren dus een zekere overschatting van de problematiek kunnen geven. Ook in sectoren die nu minder ICT-intensief zijn, groeit het belang van ICT echter nog steeds, zodat, zeker op termijn, vergelijkbare patronen zijn te verwachten.

TABEL 4.7 Investerings in computers en randapparatuur per werkende fte (fulltime equivalents) voor een aantal sectoren, naar sector (selectie), 2001 (in duizenden euro's)

Industrie als geheel	474
Waaronder uitgeverijen, drukkerijen en reproductie (hierin valt dus grafische industrie)	856
Bouw	287
Groothandel	923
Detailhandel	366
Horeca	155
Vervoer, opslag en communicatie	882

Bron: Bewerkingen van gegevens op Statline (CBS). Voor eerdere jaren zijn ook gegevens bekend van banken en verzekeringen, die zeer hoog scoren (nog boven groothandel en grafische industrie).

4.7 Conclusies en slotopmerkingen

In dit hoofdstuk hebben we getracht op basis van individuele gegevens over werknemers in de grafische sector en de groothandel drie hypothesen te toetsen, namelijk:

1. Ouderen gebruiken in hun werk minder vaak ICT en als ze ICT gebruiken is het niveau van de vaardigheden en de toepassingen lager.
2. ICT-gebruik en ICT-vaardigheden hebben een positief effect op het algemeen functioneren.
3. Via instrumenten van het personeelsbeleid kunnen de ICT-vaardigheden van ouderen worden verbeterd.

Uit onze analyse blijkt dat oudere werknemers in de groothandel en de grafische sector minder vaak ICT gebruiken op hun werk en als zij dit wel doen, daar meer problemen mee hebben dan jongere werknemers. Deze conclusie blijft overeind als rekening wordt gehouden met andere factoren die naast leeftijd van invloed zijn op het ICT-gebruik.

Ook de tweede hypothese wordt bevestigd. Hierbij moet wel worden aangetekend dat ICT-gebruik als zodanig minder van belang lijkt, maar dat vooral de kwaliteit van de ICT-toepassing van invloed is op het algemene functioneren. Op grond van onze analyse trekken we de conclusie dat het van belang is directe indicatoren van productiviteit of functioneren en productiviteit te hanteren, zoals wij in dit onderzoek hebben gedaan, in plaats van beloning, de indicator die vaak in empirisch onderzoek wordt gebruikt door het ontbreken van directe gegevens over productiviteit. De beloning van ouderen wordt waarschijnlijk sterk door instituties bepaald en weerspiegelt maar in beperkte mate hun productiviteit. Dat bijvoorbeeld ICT geen invloed heeft op de beloning, betekent daarom geenszins dat er ook geen effect op het functioneren is.

Wat betreft de derde hypothese is het beeld gemengd. Het stimuleren van computergebruik bij werknemers door hun bedrijf werkt daadwerkelijk in positieve zin door in de kwaliteit van ICT-gebruik en daardoor indirect ook in het algemeen functioneren. Werkgevers en zeker ook de direct leidinggevenden dienen zich dus bewust te zijn van het feit dat hun houding naar hun (oudere) werknemers ook direct doorwerkt op het functioneren van deze werknemers op dit terrein. Maar cursussen op ICT-gebied blijken daarentegen geen significant effect te hebben. Denkbaar is dat het uitmaakt of de ICT-cursus betrekking heeft op een meer of minder geavanceerde toepassing van ICT. In onze gegevens is dit onderscheid niet gemaakt. Het kan er echter ook op wijzen dat 'learning by doing' op dit gebied belangrijker is dan formele training. Veel respondenten benadrukken zelf het belang van meer informele manieren van leren. Daarop sluit ook aan dat een pc thuis in onze verklarende analyses wel positief uitwerkt. Dit geeft aan dat pc-privé-faciliteiten een middel kunnen zijn om ook het functioneren op het werk op dit terrein te verbeteren.

We concluderen hieruit, dat voor de onderzochte sectoren, de grafische sector en de groothandel, de opmars van ICT de positie van oudere werknemers inderdaad verzwakt. Maar zegt dit nu ook iets over de situatie in andere sectoren? Omdat in onze analyses vooral de kwaliteit van het ICT-gebruik van belang lijkt, vermoeden we dat de problemen zich vooral voordoen in sectoren waarin meer hoogwaardige toepassingen van ICT van belang zijn. De grafische sector en de groothandel behoren tot deze sectoren, maar ook onderdelen van de industrie en de zakelijke dienstverlening. Daarom denken we dat ICT op bredere schaal een knelpunt vormt voor de oudere werknemer en bijdraagt tot de vervroegde uittreding van oudere werknemers, zoals ook uit Amerikaans onderzoek naar voren komt. Door de vergrijzing is het echter belangrijk dat de arbeidsparticipatie van ouderen toeneemt. Op hele korte termijn versluiert de huidige economische slapte het probleem, maar op iets langere termijn zullen oudere werknemers hard nodig zijn. Hoewel verdere stimulering van ICT-gebruik onder oudere werknemers maar één onderdeel is van een breder beleid gericht op verhoging van de arbeidsparticipatie van ouderen, achten wij het wel van belang.

Literatuur

- Becker, G.S. (1964). *Human capital: a theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. New York, National Bureau of Economic Research.
- Ben-Porath, Y. (1967). The production of human capital and the life-cycle of earnings, in: *Journal of political economy*, (75), 352-365.
- Borghans L. en B. ter Weel (2000). Hoe computerisering de arbeidsmarkt verandert: De feiten op een rij vanuit een nieuw raamwerk, in: L. Soete (red.), *ICT en de nieuwe economie*, Preadviezen van de Koninklijke Vereniging voor de Staathuishoudkunde 2000. Utrecht: LEMMA, 105-136.

- Borghans, L. en B. ter Weel (2001). Computers zijn geen probleem voor ouderen, in: *ESB*, 86, 620-623.
- Crépon, B., N. Deniau en S. Pérez-Duarte (2002). *Wages, Productivity and Worker Characteristics*, Centre de Recherche en Economie/Institut de la Statistique et des Etudes Economiques.
- Friedberg, L. (2001). *The Impact of Technological Change on Older Workers: Evidence from Data on Computer Use*. Cambridge: NBER Working Paper 8297.
- Gelderblom A. en J. de Koning (1992). *Meer-jarig, minder-waardig?, een onderzoek naar de invloed van leeftijd op productiviteit en beloning*. Den Haag: Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek, OSA-voorstudie V39.
- Gelderblom A. en J. de Koning, en M. B. Mosheuvél (2001). *ICT en de oudere werknemer: geen rimpelloze relatie*. Rotterdam: Stichting Arbeidsmarktbeleid.
- Gelderblom, A., J. de Koning en H. Kroes (2003) *Leeftijdssamenstelling en bedrijfsprestaties*. Tilburg: Uitg. OSA.
- Grip, A. de, J. van Loo en K. Mayhew (2002). *The economics of skills obsolescence: theoretical innovations and empirical applications*, Research in Labor Economics, (21). Oxford: Elsevier.
- Groot, W. en H. Maassen van den Brink (1997). *Bedrijfsgerelateerde scholing en arbeidsmarktflexibiliteit van oudere werknemers*. Den Haag: Delwel.
- Lazear, E.P. en R.L. Moore (1984). Incentives, Productivity and Labor Contracts, in: *Quarterly Journal of Economics*, (99), 275-296.
- Medoff, J.L. en K.G. Abraham (1980). Experience, performance and earning, in: *Quarterly Journal of Economics*, (95), 703-736.
- Mikkelsen, A., T. Ogaard, P.H. Lindoe en O.E. Olsen (2002). Job characteristics and computer anxiety in the production industry, in: *Computers in Human Behaviour*, (18), 223-239.
- Mincer, J. (1974). *Schooling, Experience and Earnings*. New York: Columbia University Press.
- Oliviera, M.M. de, E. Cohn en B.F. Kiker (1989). Tenure, Earnings and Productivity, in: *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, (51), 1-4.
- Steijn, B. (2001). *Werken in de informatiesamenleving*. Assen: Van Gorcum.
- Weinberg, B.A. (2002). New technologies, skills obsolescence and skill complementarity, in: A. de Grip, J. van Loo en Ken Mayhew, *The economics of skills obsolescence: theoretical innovations and empirical applications*, Research in Labour Economics Volume 1. Amsterdam: Elsevier.

