

Trendrapport Computer- en Internetgebruik 2010

Een Nederlands en Europees perspectief



Universiteit Twente / Center for e-Government Studies
Postbus 217
7500 AE Enschede
T. +31 (0) 53 489 1021
F. +31 (0) 53 489 42 59

TRENDRAPPORT COMPUTER- EN INTERNETGEBRUIK 2010
Een Nederlands en Europees perspectief

Datum 19 november 2010
Versie 1.1

In opdracht van Digivaardig & Digibewust
Publicatie titel Trendrapport Computer- en Internetgebruik 2010. Een Nederlands en Europees perspectief.
Publicatiejaar 2010
Publicatietype Onderzoeksrapport
Auteurs: Drs. Ing. Alexander J.A.M. van Deursen
Prof. Dr. Jan A.G.M. van Dijk

Correspondentie Alexander van Deursen
E-mail a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl
Web <http://www.alexandervandeursen.nl>

APA Referentie Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2010). Trendrapport Computer- en Internetgebruik 2010. Een Nederlands en Europees perspectief. Enschede: Universiteit Twente.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Opzet onderzoek	7
3	Motivatie	8
3.1	Inleiding	8
3.2	Motivaties van de niet-internetgebruikers	8
3.3	Motivatie om het internet te gebruiken onder internetgebruikers.....	10
3.4	Internationale gegevens met betrekking tot motivatie	13
3.5	Conclusies ten aanzien van motivatie	14
4	Fysieke toegang	16
4.1	Inleiding	16
4.2	Nationale toegangsgegevens	16
4.3	Internationale toegangsgegevens	18
4.4	Conclusies ten aanzien van fysieke toegang	19
5	Vaardigheden	20
5.1	Inleiding	20
5.2	Nationale gegevens	21
5.3	Internationale gegevens.....	26
5.4	Conclusies ten aanzien van vaardigheden	26
6	Soorten van gebruik	27
6.1	Inleiding	27
6.2	Nationale gegevens	27
6.3	Internationale gegevens over soorten van gebruik	47
6.5	Algemene conclusies ten aanzien van soorten van gebruik	50
7	Hoeveelheid gebruik	51
7.1	Inleiding	51
7.2	Nationale gebruiksgegevens	51
7.3	Internationale gebruiksgegevens	52
7.4	Conclusies ten aanzien van hoeveelheid gebruik.....	53

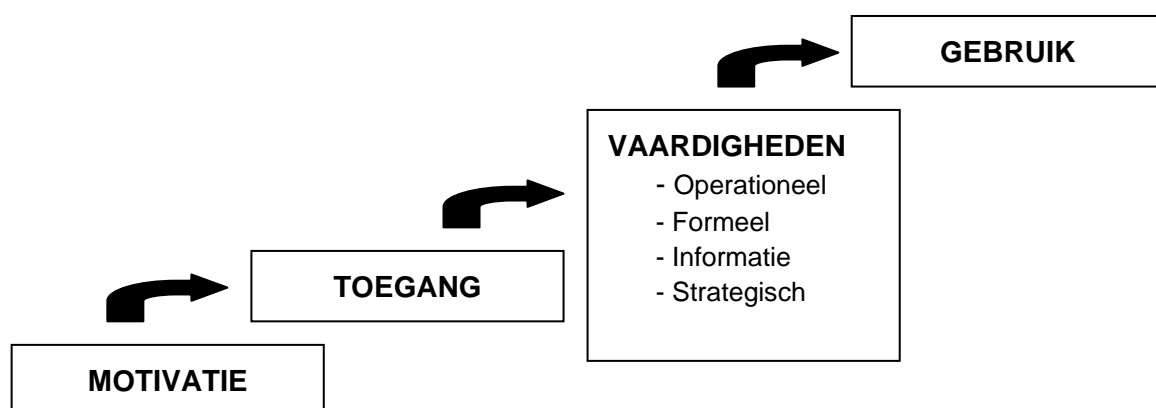
8	Effecten van gebruik.....	55
8.1	Inleiding	55
8.2	Effecten	55
8.3	Conclusies ten aanzien van effecten van gebruik	59
9	Verbanden tussen motivatie, vaardigheden en gebruik.....	60
9.1	Inleiding	60
9.2	Motivatie en vaardigheden	60
9.2	Relaties tussen internetvaardigheden en soorten van internetgebruik	61
10	Digibewustzijn	63
10.1	Inleiding	63
10.2	Zorgen over het gebruik van het internet.....	63
10.2	Vervelende ervaringen op het internet.....	65
10.4	Maatregelen ter bescherming van de internettoegang.....	68
10.5	Conclusies ten aanzien van digibewustzijn.....	72
11	Managementsamenvatting en toegangsbarometer	74
11.1	Inleiding	74
11.2	Samenvatting van belangrijkste resultaten.....	74
11.3	Toegangsbarometer	77

#

1 Inleiding

Vorig jaar is er op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie door de Universiteit Twente een trendrapportage¹ over het gebruik van computers en internet in 2008 opgeleverd. In deze trendrapportage werden verschillende soorten van toegang op zowel Europees als Nederlands perspectief bestudeerd. Om de jaarlijkse ontwikkeling op het gebied van toegang te kunnen bijhouden en om valide uitspraken over trends en gewenste beleidsmaatregelen te doen is er in opdracht van het programma Digivaardig & Digibewust² een instrument ontwikkeld om de soorten van toegang jaarlijks te meten. Het programma Digivaardig & Digibewust wil bijdragen aan een optimaal gebruik van computers en het internet door de Nederlandse bevolking. Het inzetten van een eigen instrument geeft het programma volledige controle over de aspecten die in het rapport aan de orde komen. Tevens geven de resultaten input voor accentverschuivingen in de aanpak van het programma.

Deze trendrapportage richt zich op de verschillende fasen die iemand moet doorlopen om volledig toegang tot computers en het internet te verkrijgen: motivatie, fysieke toegang, vaardigheden en soorten van gebruik. Het gehele proces wordt in kaart gebracht in Figuur 1.1. Om weer te geven hoe het met deze verschillende soorten van toegang is gesteld zijn er cijfers over 2009 en 2010 op zowel Europees (gegevens van Eurostat) als nationaal (eigen instrument en gegevens van het CBS) niveau verzameld. Daarnaast zijn verschillende aspecten met betrekking tot digibewustzijn (negatieve ervaringen met het internet, maatregelen ter bescherming en mate van zorgen hij het internetgebruik) van de Nederlandse bevolking opgenomen. De trendrapportage van vorig jaar maakte alleen gebruik van externe gegevens. Dit maakt een vergelijking met de gegevens in dit trendrapport moeilijk. Het overzicht en de gesignaleerde trends die dit rapport beschrijft dienen zodoende als nulmeting voor een jaarlijkse trendrapportage. Opvallende veranderingen in cijfers en trends die in de komende jaren aan het licht komen dienen als input voor het monitoren en zo nodig bijsturen van het programma Digivaardig & Digibewust.



Figuur 1.1 Proces van toegang tot digitale media (aangepast van Van Dijk, 2005, p. 22)

¹ Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2009). Trendrapport: Motivatie, Toegang, Gebruik en Vaardigheden. Een Europees en Nederlands perspectief. Enschede: Universiteit Twente.

² Aan de basis van het programma Digivaardig & Digibewust ligt de samenwerking tussen publieke, private en maatschappelijke partijen. Het programma wordt uitgevoerd door ECP-EPN in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie.

Het belangrijkste verschil met de trendrapportage van vorig jaar is dat het huidige rapport voor een groot deel is gebaseerd op zelf verworven data. De gehanteerde onderzoeksmethode wordt in hoofdstuk 2 beschreven. Vervolgens komen achtereenvolgens motivatie, fysieke toegang, vaardigheden en soorten van gebruik aan bod in respectievelijk hoofdstuk 3, 4, 5 en 6. Hoofdstuk 7 gaat verder in op de hoeveelheid gebruik van computers en internet. Verder zijn er dit jaar enkele hoofdstukken toegevoegd. In hoofdstuk 8 worden de effecten van het gebruik besproken en in hoofdstuk 9 worden verbanden gelegd tussen motivaties, vaardigheden en soorten van gebruik. Hoofdstuk 10 gaat over digibewustzijn. Hier komen de zorgen van Nederlanders aan bod bij het gebruik van het internet, vervelende ervaringen die mensen op het internet hebben gehad en de maatregelen die worden genomen om vervelende ervaringen te voorkomen. Ten slotte wordt in hoofdstuk 11 een toegangsmeter gepresenteerd waarin de stand van zaken in Nederland anno 2009/2010 is weergegeven.

2 Opzet onderzoek

De onderzoeksdoelgroep voor de trendrapportage bestaat uit de gehele Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder. Om de motivaties, vaardigheden, frequenties van gebruik, soorten gebruik evenals digibewustzijn in kaart te brengen is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Deze is door Universiteit Twente in samenspraak met het programma Digivaardig & Digibewust en het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie ontwikkeld. De vragenlijst is zodanig opgesteld dat drie verschillende segmenten in de Nederlandse samenleving voor hen relevante vragen kregen voorgelegd: internetgebruikers, mensen die het internet nog nooit hebben gebruikt en mensen die gestopt zijn met het gebruik van het internet. Er is gestreefd naar een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder (n = 1200). Om ook de niet-gebruikers in kaart te brengen is er gebruik gemaakt van een combinatie van vraagemethoden: telefonische interviews op het moment van bellen, telefonische interviews op een later afgesproken tijdstip en een offline variant van de vragenlijst. Voor de verschillende methodieken is de volgende respons behaald:

- Internetpanel: 52%
- Telefonische benadering: 25%
- Offline/schriftelijke reacties via telefonische benadering geworven: 48%

Dit leverde samen een steekproef op met 1287 respondenten. Omdat het voor dit rapport van groot belang werd geacht om ook de niet-gebruikers van het internet in kaart te brengen is er net zo lang doorgebeld totdat een totale groep van 150 mensen werd bereikt die geen gebruik maken van het internet. Het resultaat is dat bij zowel de groep internetgebruikers als voor de niet-internetgebruikers voldoende respondenten aanwezig zijn om deze groepen nader te onderzoeken. De verhouding tussen beide groepen is echter niet representatief voor de gehele Nederlandse bevolking (er is immers doorgebeld om in totaal 150 niet-gebruikers te bereiken). Bij de thema's betreffende fysieke toegang en daadwerkelijk gebruik is daarom tevens gebruik gemaakt van CBS-gegevens.

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 10 september 2010 tot en met 24 september 2010. Voor de telefonische benadering is gewerkt met dagsteekproeven van vergelijkbare omvang. Vanaf ongeveer een week na de uitzet zijn aan de online benaderde mensen herinneringen verzonden teneinde de respons te verbeteren. Om de representativiteit te waarborgen is gebruik gemaakt van de Gouden Standaard³ voor de Nederlandse bevolking en van CBS-gegevens. Op basis van deze referentiegegevens zijn de groepen betreffende geslacht, leeftijd en opleiding in de juiste onderlinge verhouding gewogen zodat één representatief bestand ontstond. In de Gouden Standaard is de verhouding dorp/stad niet gekoppeld aan leeftijd, geslacht en opleiding. Deze verhouding bleek echter in de resulterende netto steekproef overeen te komen met de verhouding dorp/stad die bekend is bij het CBS (60% stad, 40% dorp).

³ IJkingsinstrument voor nationale en regionale steekproeven

3 Motivatie

3.1 Inleiding

Motivatie is de behoefte van mensen om digitale media zoals computers en internet te gebruiken. Het is de eerste vereiste voor volledige toegang tot het internet. Bij het meten van motivatie is onderscheid gemaakt tussen mensen die wel van het internet gebruik maken en mensen die dit niet doen. Bij de groep gebruikers ligt de nadruk op de verschillende beweegredenen om het internet te gebruiken. Bij de groep niet-gebruikers wordt onderzocht waarom zij geen gebruik van het internet maken. Deze groep komt het eerst aan bod.

3.2 Motivaties van de niet-internetgebruikers

Van de Nederlanders die geen gebruik maken van het internet (wat voor 10% van de Nederlandse bevolking geldt in 2009, zie Tabel 7.2) heeft 93,5% het internet ook nog nooit eerder gebruikt. De overige 6,5% heeft dit wel ooit gedaan, maar is ermee gestopt. In deze paragraaf gaan we op zoek naar de belangrijkste motivaties om het internet niet te gebruiken.

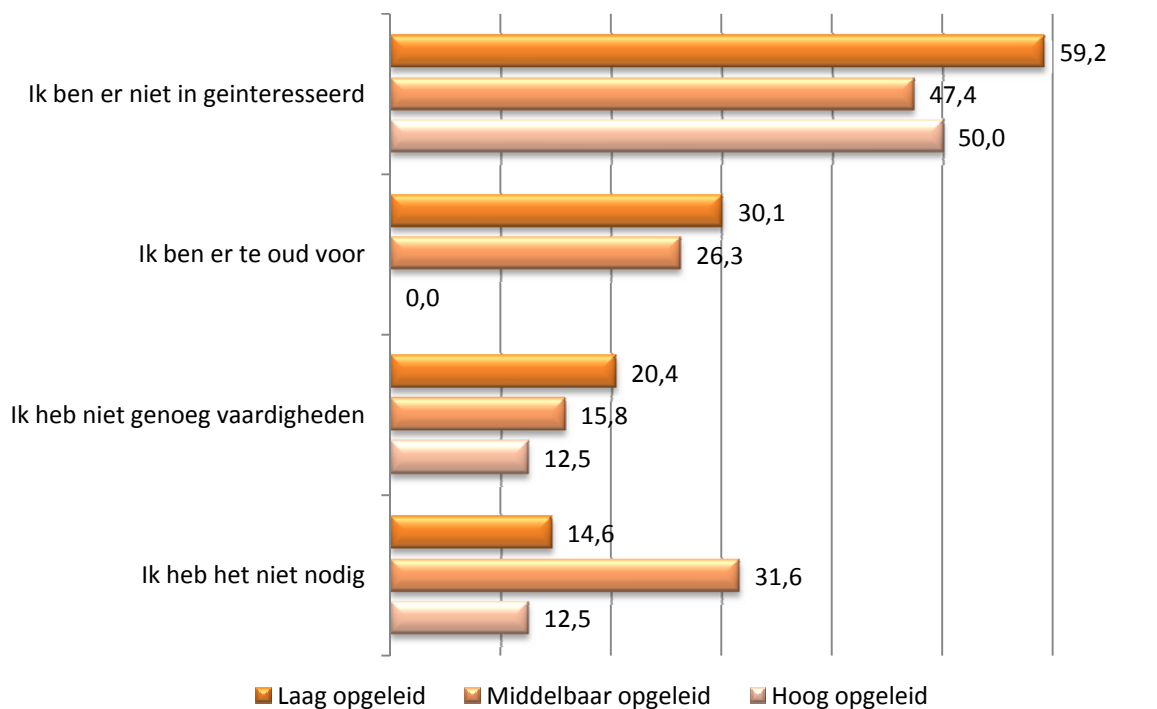
3.2.1 Motivaties van mensen die het internet nog nooit hebben gebruikt



Figuur 3.1 Motivaties om geen gebruik te maken van het internet (% van mensen dat het internet nog nooit heeft gebruikt)

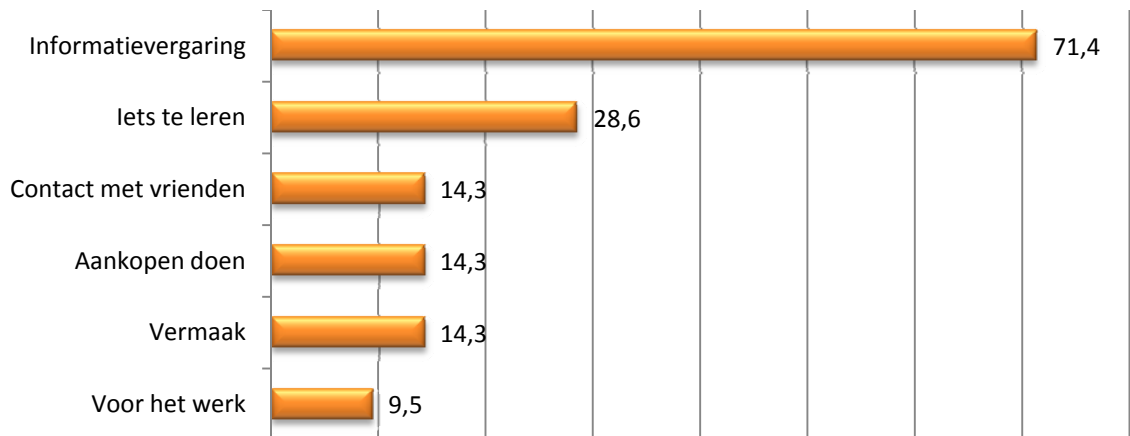
Uit figuur 3.1 blijkt dat voor mensen die het internet nog nooit hebben gebruikt de belangrijkste reden is dat zij er gewoonweg niet in geïnteresseerd zijn. Het betreft 57,4% (uit gegevens van het CBS blijkt dat dit in 2009 voor 5% van de gehele Nederlandse bevolking gold). Daarnaast vindt 27,2% zichzelf te oud om het internet te gebruiken en geeft 20,6% aan dat hij of zij niet genoeg vaardigheden bezit. Daarnaast zegt 17,6% het niet nodig te hebben, 8,6% dat het teveel tijd kost en 6,6% dat het er simpelweg nog niet van is gekomen. Minder frequent genoemde redenen voor het niet gebruiken van het internet zijn gezondheidsproblemen. Niemand gaf aan het internet niet te gebruiken omdat hij of zij alleen maar slechte dingen over het internet hoort of omdat ze zich zorgen maken over privacy, veiligheid of de onbetrouwbaarheid van informatie op het internet.

In figuur 3.2 zijn de meest genoemde redenen opgesplitst naar drie opleidingsniveaus. Hierbij valt op dat vooral een gebrek aan vaardigheden en het te oud zijn relatief vaker genoemd worden door de laag opgeleide groep internetters die het internet nooit gebruikten. In de hoog opgeleide groep vond niemand zichzelf te oud.



Figuur 3.2 Motivaties om geen gebruik te maken van het internet naar opleidingsniveau (% van mensen dat het internet nog nooit heeft gebruikt)

Van de groep mensen die het internet nog nooit hebben gebruikt geeft 82,5% aan dat zij wel iemand kennen die hem of haar eventueel zou kunnen helpen bij het gebruik van het internet. Het aantal mensen binnen deze groep dat aangeeft het internet nog te gaan willen gebruiken is slechts 15,3%. Van deze relatief kleine groep zijn in Figuur 3.3 de redenen weergegeven waarvoor zij het internet dan zouden gebruiken. Veruit de meest genoemde reden is het vergaren van informatie.



Figuur 3.3 Motivaties om gebruik te gaan maken van het internet (% van mensen dat het internet nog nooit heeft gebruikt maar dit wel ooit wil gaan doen)

#

3.2.2 Motivaties van mensen die het internet ooit hebben gebruikt maar gestopt zijn

Het percentage mensen dat het internet wel ooit hebben gebruikt, maar hiermee zijn gestopt is laag. Van alle niet-internetgebruikers is dit slechts 6,5%⁴. De belangrijkste reden is wederom het niet (meer) geïnteresseerd zijn (46,2%). Een kleine groep mensen (15,4%) geeft aan dat het teveel tijd kost, ze thuis geen toegang meer hebben of het niet meer nodig hebben. Tevens werden als motivaties om te stoppen te hoge kosten, een gebrek aan vaardigheden en het te ongeduldig zijn genoemd. Redenen die niet genoemd werden zijn zorgen over privacy, de onbetrouwbaarheid van informatie op het internet of het hebben van slechte ervaringen met het internet.

Van de mensen die gestopt zijn met het gebruik van het internet geeft 46,2% aan ooit hulp gevraagd te hebben bij het gebruik van het internet. Meer dan de helft geeft aan (53,8%) het internet in de toekomst niet opnieuw te gaan gebruiken. De groep die dit wel van plan is doet dit vooral om informatie te vergaren en om contact met vrienden onderhouden.

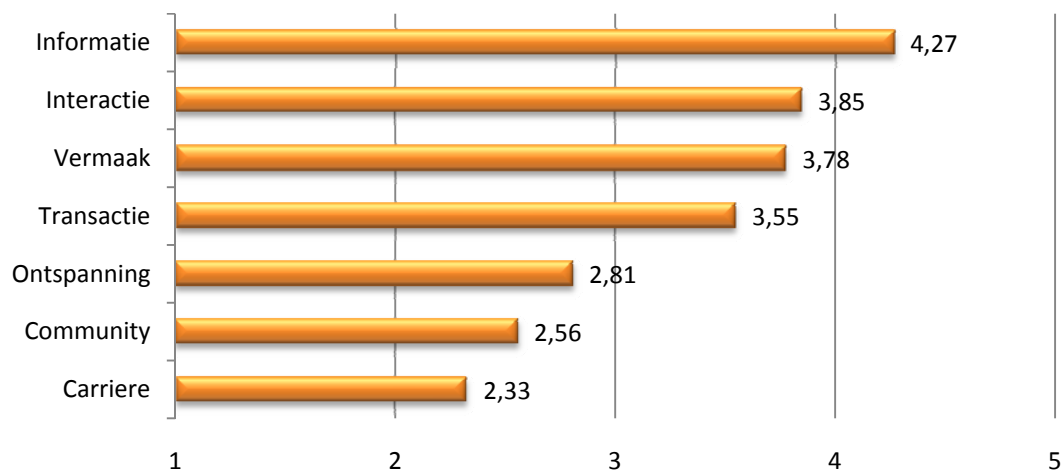
3.3 Motivatie om het internet te gebruiken onder internetgebruikers

Bij de mensen die gebruik maken van het internet is achterhaald welke motivaties zij hebben voor dit gebruik. Hierbij zijn reeds gevalideerde instrumenten gebruikt. De volgende motivaties zijn meegenomen in het onderzoek: carrière (het internet gebruiken om de carrièremogelijkheden te vergroten), community (het internet gebruiken om nieuwe mensen te leren kennen en tot een groep te behoren), ontspanning (het internet gebruiken om stress te verlichten), transactie (het internet gebruiken om aankopen te doen), vermaak (het internet te gebruiken ter plezier), interactie met

⁴ Aangezien het aantal personen in de steekproef die binnen deze groep vallen hierdoor erg klein is (N<20) kunnen de genoemde beweegredenen om het internet niet meer te gebruiken alleen als indicatie worden gezien.

bekenden (het internet gebruiken om contacten met bekenden te onderhouden) en informatie (het internet gebruiken om informatie te vergaren). Voor al deze categorieën motivaties zijn verschillende stellingen opgesteld waarbij aan de respondenten hun mate van overeenstemming is gevraagd op een 5-puntsschaal (“helemaal mee oneens” tot “helemaal mee eens”). In bijlage 1 zijn de stellingen en de scores opgenomen. Figuur 3.4 geeft de verschillende motivatiecategorieën en de gemiddelde scores weer.

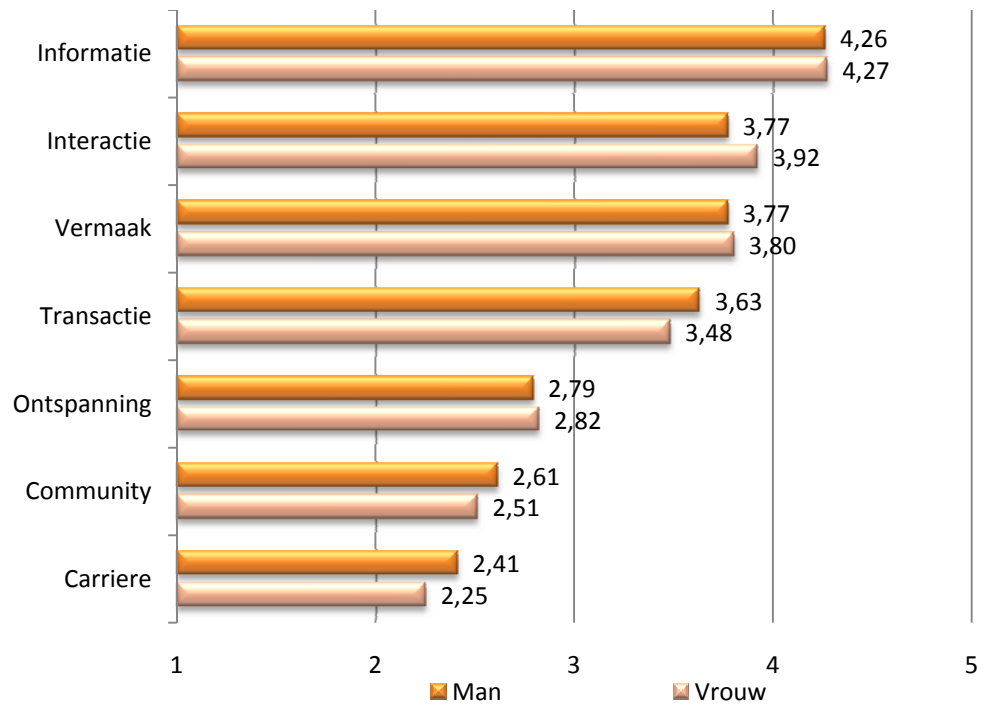
Uit Figuur 3.4 blijkt dat de belangrijkste motivatie om het internet te gebruiken het vergaren van informatie is. Op een tweede plaats staat het leggen van contacten met vrienden, familie of andere bekenden. Internetten als vermaak en voor het doen van aankopen scoren ook bovengemiddeld. Opvallend is dat zowel internetten om te ontspannen, voor het maken van nieuwe contacten of ergens bij te horen en om de carrièremogelijkheden te vergroten laag scoren. Om een beter inzicht te krijgen hoe deze motivaties verschillen tussen verschillende segmenten binnen de Nederlandse internetgebruikers zijn in Figuren 3.5 en 3.6 de motivaties over geslacht, leeftijd en opleiding verdeeld.



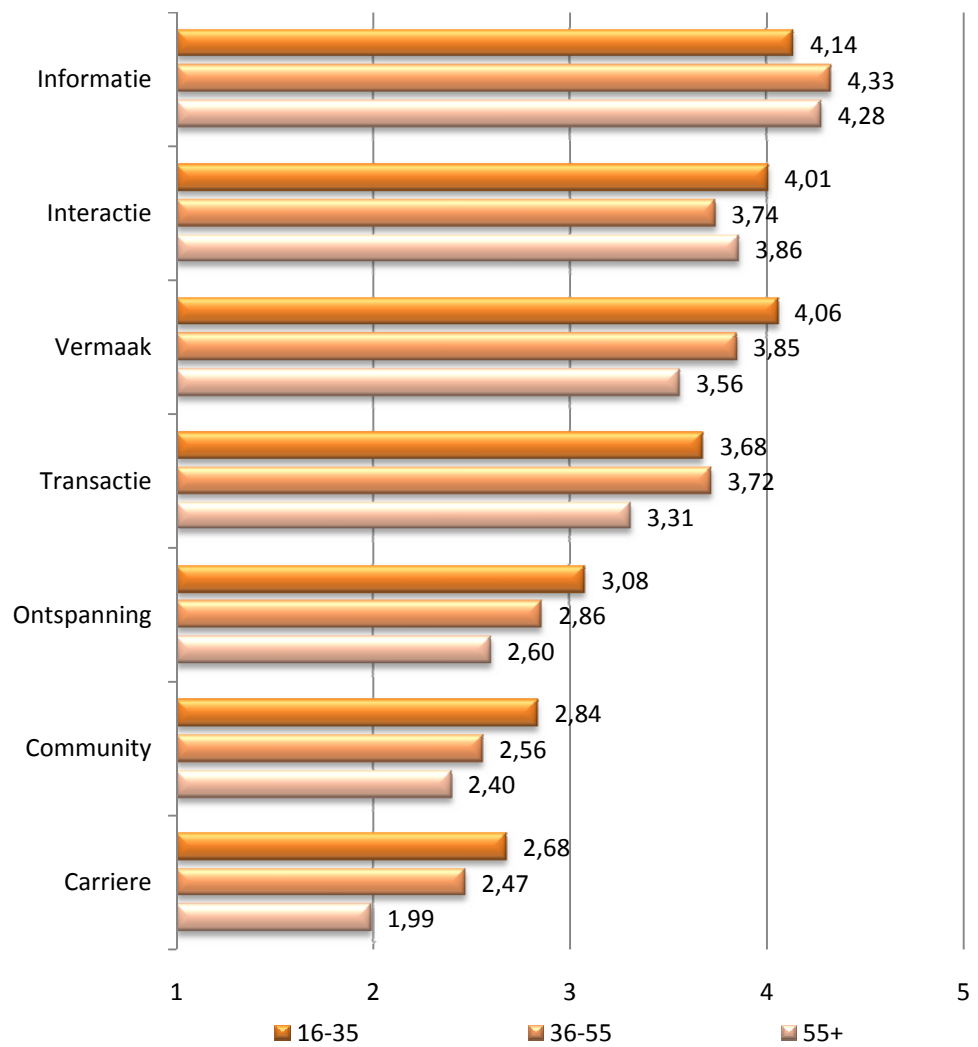
Figuur 3.4 Motivaties om het internet te gebruiken (van 1 - helemaal niet gemotiveerd tot 5 - heel erg gemotiveerd)

De verschillen in motivaties tussen mannen en vrouwen zijn erg klein. Zie Figuur 3.5. Vrouwen scoren iets hoger op interactie (contacten met vrienden onderhouden), terwijl mannen iets hoger scoren op de motivaties transactie (het doen van aankopen) en carrière (het internet om de carrière-mogelijkheden te vergroten).

In Figuur 3.6 zijn de motivaties verdeeld over drie verschillende leeftijdscategorieën. Hierbij valt op dat de jongste groep (16-35) hoger scoort op vermaak, ontspanning, community en carrière dan de overige twee leeftijdsgroepen. Voor de oudste groep zijn juist het vergaren van informatie en het onderhouden van contacten met bekenden de belangrijkste motivaties om het internet te gebruiken.

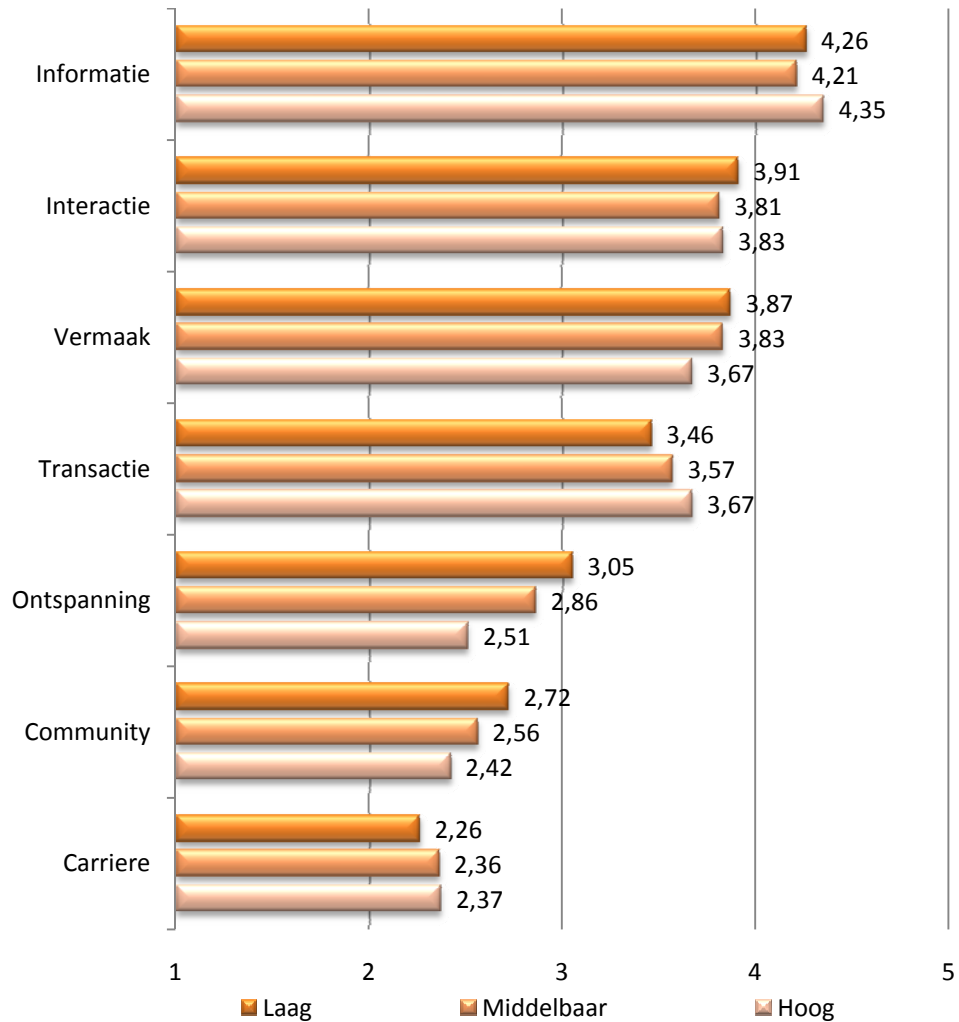


Figuur 3.5 Motivaties onder Nederlandse internetgebruikers, naar geslacht



Figuur 3.6 Motivaties onder Nederlandse internetgebruikers, naar leeftijd

In Figuur 3.7 zijn de motivaties verdeeld over drie opleidingsniveaus. Hierbij valt op dat de lager opgeleide groep internetgebruikers meer gemotiveerd is om het internet te gebruiken voor vermaak en ontspanning. De hoger opgeleide groep steekt boven de lager en middelbaar opgeleide groepen uit bij de motivaties informatie en transactie. Het vergaren van informatie is wel voor alle drie de opleidingsniveaus de belangrijkste motivatie.



Figuur 3.7 Motivaties onder Nederlandse internetgebruikers, naar opleiding

3.4 Internationale gegevens met betrekking tot motivatie

Cijfers met betrekking tot motivaties waarin verschillende Europese landen worden vergeleken zijn over 2009 en 2010 niet verkrijgbaar. In de vorige trendrapportage zijn wel redenen opgenomen om geen gebruik te maken van het internet. Deze gegevens waren afkomstig van Eurostat. Helaas zijn deze gegevens niet meer bijgewerkt op het moment van schrijven.

3.5 Conclusies ten aanzien van motivatie

In het vorige Trendrapport werd geconstateerd dat in vergelijking met andere landen de motivatie om computers en internet te gebruiken in Nederland zeer hoog is. Er blijft echter een minderheid van ouderen en lager opgeleiden bestaan die niet voldoende gemotiveerd is om toegang tot het internet te verwerven en dit te gebruiken.

Bij degenen die het internet nog nooit hebben gebruikt (9% volgens het CBS in 2009) is desinteresse veruit het belangrijkste reden, gevolgd door het gevoel te oud te zijn om er nog aan te beginnen, het bezitten van onvoldoende vaardigheden, het niet nodig hebben en het geen tijd hebben. Deze motieven komen relatief veel voor bij ouderen en lager opgeleiden. Opvallend is dat bij de hoger opgeleide niet-gebruikers niemand zich te oud voelt. Bij hen is desinteresse de belangrijkste reden (50% geeft dit antwoord).

In Nederland zijn relatief weinig drop-outs voor internetgebruik: 6,5% van de niet-internetgebruikers. Tien jaar geleden werd dit in de VS nog geschat op 10% van de veel grotere groep die wel het internet gebruikt (heeft). Vermindering van het aantal drop-outs doet zich voor als de verspreiding van een medium nagenoeg algemeen wordt en het gebruik hiervan noodzakelijk is voor steeds meer toepassingen. Ruim de helft van de drop-outs is niet meer van plan naar het internet terug te keren.

Het belangrijkste onderzoeksresultaat bij de niet-gebruikers is dat slechts 15,3% aangeeft het internet in de toekomst nog te willen gaan gebruiken. Hier naderen we de slinkende harde kern van mensen die echt niet willen of kunnen. Deze kern bestaat voor een deel uit functionele⁵ of volledige analfabeten die het internet niet kunnen gebruiken. Het is niet duidelijk in hoeverre deze groep wordt meegenomen in zowel het onderzoek van het CBS als dat van de Universiteit Twente. Deze groep is moeilijk te onderzoeken en in enquêtes te betrekken, maar omvat wel een aanzienlijk deel van de Nederlandse (volwassen) bevolking. Cijfers in Tabel 3.1 zijn afkomstig van Stichting Lezen & Schrijven⁶.

Tabel 3.1 Kengetallen laaggeletterdheid in Nederland

Aantal functioneel analfabeten van boven de 16 jaar	1.500.000
Hun aandeel in de volwassen Nederlandse bevolking	13%
Aandeel van functioneel analfabeten onder de jongeren van 16 tot 24 jaar	7%
Aantal autochtone functioneel analfabeten	1.000.000 (67%)
Aantal allochtone functioneel analfabeten	500.000 (33%)
Aantal functioneel analfabeten in de beroepsbevolking	350.000 (6%)
Aandeel van functioneel analfabeten in de niet-werkende bevolking	17%
Aandeel van functioneel analfabeten onder de mensen in de laagste inkomenscategorieën	32%
Aandeel van de beroepsbevolking dat geen formele startkwalificatie heeft	28%
Aantal mensen in Nederland dat de vaardigheden lezen en rekenen niet voldoende beheerst om adequaat te functioneren in de kenniseconomie	3 à 4 miljoen

⁵ Functioneel analfabetisme (of: laaggeletterdheid) houdt in dat mensen moeite hebben met lezen en/of schrijven. Dit in tegenstelling tot analfabeten, die helemaal niet kunnen lezen en schrijven.

⁶ Van A tot Z betrokken. Aanvalsplan laaggeletterdheid 2006-2010.

Een deel van de 13% laaggeletterden in de volwassen Nederlandse bevolking gebruiken het internet met behulp van iconen, foto's en video en met behulp van gesproken websites of medemensen die wel kunnen lezen. Tevens bestaat een deel uit een slinkende kern van mensen die echt niet willen of kunnen (door een handicap of een gebrek aan vaardigheden).

De gevonden algemene motivaties van degenen die het internet wel gebruiken wijzen erop dat het internet nog steeds primair een informatiemedium is. Internet als communicatiemedium (interactie) en vermaakmedium is echter in opkomst. Zij staan nu op de tweede en derde plaats. Verklaringen hiervoor vinden we in de opkomst van bepaalde toepassingen (zie hoofdstuk 6) zoals de sociale netwerksites, e-mail (de meest gebruikte toepassing), vrij surfen of browsen en online gamen.

Er zijn geen grote verschillen tussen mannen en vrouwen bij de algemene motivaties om internet te gebruiken. In hoofdstuk 6 zullen we zien dat die er wel zijn bij de concrete toepassingen. Bij de verschillende leeftijdsgroepen zijn wel verschillen aanwezig. Hoe jonger men is, hoe meer men het internet wil gebruiken voor vermaak en ontspanning. Nederlanders tussen de 16 en 35 willen het internet ook meer gebruiken ten behoeve van hun carrière en voor het leren kennen van nieuwe mensen en tot het behoren van een groep. Het grootst zijn de verschillen echter bij de opleidingsniveaus. Hoger opgeleiden scoren hoger op het motief informatie. Verderop zullen we zien dat de verschillen vooral liggen in het soort informatie dat men zoekt. Tevens willen hoger opgeleiden het internet meer benutten voor hun carrière en voor transacties. Lager opgeleiden willen het internet duidelijk meer gebruiken voor vermaak en ontspanning en voor community. Dit wijst erop dat motivatie mogelijk een van de bepalende factoren is voor de gebruikskloof die van Dijk⁷ veronderstelt bij het gebruik van het internet naar analogie van de kenniskloof die in de jaren 70 van de vorige eeuw geobserveerd werd bij het gebruik van de massamedia door verschillende opleidingsgroepen. In hoofdstuk 7 zullen we zien of die kloof zich ook daadwerkelijk voordoet bij de verschillende gebruikstoepassingen.

Volgens Figuur 1.1 is motivatie de eerste drijvende kracht in het gehele proces van toegang tot het internet. In dit hoofdstuk hebben we gezien welke motivaties van belang zijn voor het wel of niet verwerven van fysieke toegang tot het internet. In Hoofdstuk 8 zullen we deze factor ook relateren aan de niveaus van vaardigheden en soorten van internetgebruik.

⁷ Van Dijk, J. (2005). *The deepening divide. Inequality in the information society*. London: Publications.

4 Fysieke toegang

4.1 Inleiding

Fysieke toegang is de tweede vereiste voor volledige toegang tot het internet en omvat het bezitten van een computer- en internetaansluiting. Het kan gaan om eigen bezit, meestal thuis, of om een aansluiting op het werk, op school of in een openbaar gebouw. Daarnaast kunnen we nog het bredere begrip *materiële toegang* onderscheiden. Dit betekent het bezit van randapparatuur, software, abonnementen (anders dan toegang) en zaken als inkt en printerpapier die bij sommige toepassingen noodzakelijk zijn. Deze additionele middelen worden in dit rapport buiten beschouwing gelaten. In hoofdstuk 7 wordt verder ingegaan op de mate van gebruik van computers en het internet. Het hebben van fysieke toegang betekent immers niet dat mensen ook daadwerkelijk gebruik van computers en het internet maken.

4.2 Nationale toegangsgegevens

Het aantal huishoudens met toegang tot het internet is in 2009 verder toegenomen tot 90%. Dit is nog steeds iets minder dan het aantal mensen met toegang tot een PC (93%). In totaal heeft 93% van de Nederlanders internettoegang en computertoegang als zij dit willen. Dit komt omdat ook elders een computer of internet kan worden gebruikt. Voor 51% is dit het werk, voor 19% op een school, voor 22% bij iemand anders en voor 6% ergens anders. Zie Tabel 4.1. Al deze cijfers zijn ten opzichte van 2008 toegenomen.

Tabel 4.1 Toegang tot computers en internet en plaats van internetgebruik, % van alle personen

	2005	2006	2007	2008	2009
Huishoudens met PC toegang	83	84	86	88	91
Personen met PC toegang	87	88	90	92	93
Huishoudens met internet toegang	78	80	83	86	90
Personen met internet toegang	83	85	88	91	93
Plaats internetgebruik					
Thuis	94	95	97	97	98
Bij iemand anders thuis	15	13	18	20	22
Op het werk	42	44	47	47	51
Bij een onderwijsinstelling	15	15	18	18	19
Ergens anders	4	3	5	6	6

Bron: CBS Statline

In Tabel 4.2 is de toegang tot computers verdeeld naar geslacht, leeftijd en opleiding. Hieruit blijkt dat er nog steeds een verschil is tussen enerzijds mannen en vrouwen en anderzijds tussen lager en hoger opgeleiden. Betreffende leeftijd valt op dat van de senioren een derde deel nog geen toegang tot een computer heeft in het huishouden. Tabel 4.3 richt zich verder op het internet. Ook hier is een klein verschil waarneembaar tussen mannen en vrouwen. Van de lager opgeleide groep heeft 14% nog geen toegang tot het internet (zelf of via het huishouden). Bij de senioren is dit 35%. Wanneer

we naar inkomen kijken zien we dat in de laagste en de op een na laagste groep inkomens nog genoeg ruimte is voor het verbeteren van de internettoegang. Hetzelfde geldt voor de niet-werkzame groep mensen in Nederland. Hiervan heeft 20% nog geen internettoegang.

Tabel 4.2 Toegang tot een computer (zelf of in huishouden), % van alle personen

	2005	2006	2007	2008	2009
Geslacht					
Man	89	89	91	91	95
Vrouw	86	87	90	92	92
Opleiding					
Laag	78	81	83	85	87
Midden	92	92	95	94	97
Hoog	95	96	97	98	99
Leeftijd					
15-25	97	98	99	99	98
25-45	93	94	95	96	98
45-65	86	86	89	91	93
65-75	50	57	59	61	66

Bron: CBS Statline

Tabel 4.3 Toegang tot het internet (zelf of in huishouden), % van alle personen

	2005	2006	2007	2008	2009
Geslacht					
Man	84	86	89	90	94
Vrouw	81	84	87	91	92
Opleiding					
Laag	73	76	79	84	86
Midden	88	88	92	93	96
Hoog	93	95	95	97	98
Leeftijd					
15-25	94	95	98	98	99
25-45	89	91	93	96	98
45-65	81	83	86	91	92
65-75	41	50	54	57	64
Opleiding					
Lager onderwijsniveau	73	76	79	84	86
Middelbaar onderwijsniveau	88	88	92	93	96
Hoger onderwijsniveau	93	95	95	97	98
Inkomen					
1 ^e 20% groep (laagst)	73	76	78	82	85
2 ^e 20% groep	79	81	83	88	89
3 ^e 20% groep	85	86	87	93	93
4 ^e 20% groep	88	89	93	95	97
5 ^e 20% groep (hoogst)	90	93	96	96	98
Werk					
Werkzaam	90	91	94	95	97
Niet werkzaam	66	69	71	77	80
Werkzaam < 12 uur	90	97	95	97	97
Werkzaam > 12 uur	90	91	94	95	97

Bron: CBS Statline

Uit Tabel 4.3 blijkt dat de groep mensen die zelf of in het huishouden geen toegang hebben tot het internet gekenmerkt wordt door een groot aantal 65-plussers, niet werkzame mensen, mensen met een lager opleidingsniveau en mensen uit de laagste inkomensgroepen. De groep mensen die zelf of in het huishouden geen toegang heeft tot het internet kan echter niet beperkt worden tot deze kenmerken. In geen van de groepen weergegeven in Figuur 4.3 is de toegang 100%.

4.3 Internationale toegangsgegevens

Uit Tabel 4.4 blijkt dat het percentage Europese huishoudens met toegang tot het internet in 2009 verder is gestegen naar 65%. Nederland bezet nu samen met IJsland de eerste plaats. In beide landen heeft 90% van de huishoudens toegang tot het internet volgens cijfers van Eurostat. In alle Europese landen is het percentage in het afgelopen jaar gestegen. Opvallend is dat in de Oost Europese landen de huishoudelijke toegang tot het internet het snelst lijkt te groeien. In Polen bijvoorbeeld nam het percentage huishoudens met toegang tussen 2008 en 2009 met 11% toe.

Tabel 4.4 Percentage Europese huishoudens met toegang tot het internet

	2005	2006	2007	2008	2009
EU 27	48	49	54	60	65
IJsland	84	83	84	88	90
Nederland	78	80	83	86	90
Luxemburg	65	70	75	80	87
Noorwegen	64	69	78	84	86
Zweden	73	77	79	84	86
Denemarken	75	79	78	82	83
Duitsland	62	67	71	75	79
Finland	54	65	69	72	78
Verenigd Koninkrijk	60	63	67	71	77
Oostenrijk	47	52	60	69	70
België	50	54	60	64	67
Ierland	47	50	57	63	67
Frankrijk	:	41	49	62	63
Slovenië	48	54	58	59	64
Malta	41	53	54	59	64
Estland	39	46	53	58	63
Slowakije	23	27	46	58	62
Litouwen	16	35	44	51	60
Polen	30	36	41	48	59
Letland	31	42	51	53	58
Hongarije	22	32	38	48	55
Spanje	36	39	45	51	54
Tsjechië	19	29	35	46	54
Italië	39	40	43	47	53
Cyprus	32	37	39	43	53
Kroatië	:	:	:	:	50
Portugal	31	35	40	46	48
Griekenland	22	23	25	31	38
Roemenië	:	14	22	30	38
Bulgarije	:	17	19	25	30
Turkije	8	:	:	:	:
Zwitserland	:	:	:	:	:

Bron: Eurostat

4.4 Conclusies ten aanzien van fysieke toegang

Nederland heeft betreffende fysieke toegang tot computers en internet zijn verzadigingspunt bereikt. Samen met IJsland voert Nederland de Europese ranglijst aan met een thuisbezit van computers en thuisaansluiting van internet boven de 90%. In Zuid- en Oost-Europa is dit punt nog niet bereikt. Daarom is de jaarlijkse stijging daar hoger dan in Nederland en andere Noord-Europese landen.

Er is in Nederland nog geen sprake van volledige dekking zoals die nagenoeg wel aanwezig is bij de telefoon en de televisie. Zowel bij computerbezit als bij het thuis hebben van internettoegang blijven lager opgeleiden en vooral senioren achter. Bij internettoegang is er 12% verschil tussen hoger en lager opgeleiden en 35% verschil tussen 65 plussers en jongeren (15-25) of 25-45 jarigen (34%). Naast motivatie zal dit verschil ook te wijten zijn aan een verschil in vaardigheden. Waarschijnlijk blijft ook het inkomen nog een kleine rol spelen: er is 13% verschil tussen de 20% hoogste en de 20% laagste inkomens. Wanneer dit het geval is, zou dit vooral naar voren moeten komen bij de materiële toegang in de bredere zin. Het bezit van noodzakelijke randapparatuur, software en abonnementen is in dit onderzoek echter niet meegenomen.

Bij de toegang tot computers en internet is de thuisaansluiting de laatste jaren steeds belangrijker geworden. Gebruik elders betekent steeds meer een tweede of derde aansluiting. Daarom blijven additionele aansluitpunten en draadloze faciliteiten in publieke ruimten en gebouwen, ook die van de overheid van groot belang. De trend is 'ubiquitous computing': het overal kunnen gebruiken van de computer en het internet met laptops en smartphones.

5 Vaardigheden

5.1 Inleiding

Voor het in kaart brengen van de internetvaardigheden van de Nederlandse internetgebruikers is voornamelijk gebruik gemaakt van gegevens afkomstig van Universiteit Twente. Het CBS heeft ook een meting van internetvaardigheden. Deze bestaat echter uit het percentage personen dat een bepaalde toepassing heeft uitgevoerd (bijvoorbeeld een zoekmachine gebruiken, een webpagina ontwerpen, of telefoneren via internet). Aangezien het hier meer gaat om het gebruik van een bepaalde toepassing dan van vaardigheden zijn de resultaten hier niet verwerkt. Het gebruik van verschillende toepassingen komt aan de orde in het volgende hoofdstuk. In dit hoofdstuk zal net als in het eerste trendrapport onderscheid gemaakt tussen vier soorten van vaardigheden: operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden. Voor de volledigheid is hieronder de definitie en toepassing van deze vaardigheden op het internet weergegeven:

Operationele vaardigheden zijn het kunnen...

- ...bedienen van een internet browser:
 - Het openen van websites door de URL in de adresbalk te typen,
 - Het vooruit en terug kunnen surfen tussen internetpagina's door gebruik te maken van de browser knoppen,
 - Het opslaan van bestanden op de harde schijf,
 - Verschillende formaten kunnen openen en opslaan (bijvoorbeeld PDF);
 - Het opslaan van websites in de Favorieten
 - Het gebruiken van een hyperlink.
- ...bedienen van een zoekmachine op het internet:
 - Het invullen van zoekwoorden in een zoekveld,
 - Het uitvoeren van een zoekopdracht,
 - Het openen van zoekresultaten in de lijst met zoekresultaten.
- ...gebruiken van online formulieren:
 - Gebruik maken van de verschillende typen invoervelden en knoppen (bijvoorbeeld dropdown menu's);
 - Het versturen van een formulier.

Formele vaardigheden zijn het kunnen...

- ...navigeren op het internet:
 - Hyperlinks gebruiken (in een menu, tekstueel, plaatjes etc.) in verschillende menu en website lay-outs.
- ...behouden van een gevoel van oriëntatie tijdens het navigeren op het internet:
 - Niet gedesoriënteerd raken binnen een website,
 - Niet gedesoriënteerd raken tijdens het surfen tussen websites,
 - Niet gedesoriënteerd raken tijdens het openen van en surfen tussen zoekresultaten.

Informatie vaardigheden zijn het kunnen...

- ...vinden en gebruiken van informatie, door:
 - Het kiezen van een geschikt zoekstelsel (of plaats om informatie te zoeken),
 - Het definiëren van zoekwoorden die zich op het informatieprobleem richten,
 - Het selecteren van geschikte informatiebronnen,
 - Het evalueren van informatiebronnen.

Strategische vaardigheden zijn het...

- ...voordeel behalen met behulp van het internet, door:
 - Het oriënteren op een bepaald doel
 - De juiste actie ondernemen om het doel te behalen
 - De juiste beslissingen nemen om het doel te behalen
 - De voordelen van dit doel behalen.

5.2 Nationale gegevens

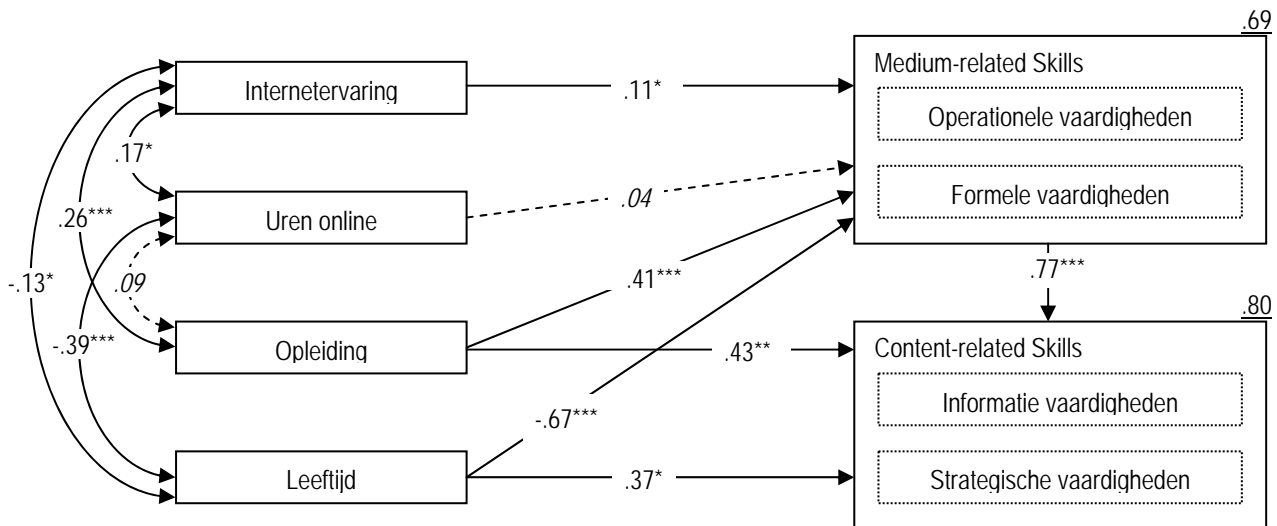
De meest valide manier om internetvaardigheden te meten is het uitvoeren van prestatiemetingen waarbij daadwerkelijk opdrachten op het internet worden uitgevoerd. In 2010 is aan Universiteit Twente een (derde) prestatiemeting gehouden onder 88 inwoners van de regio Twente. De deelnemers zijn geworven over een quota steekproef van geslacht, leeftijd en opleiding. In de prestatiemeting zijn aan de proefpersonen negen opdrachten verstrekt met betrekking tot gezondheidsinformatie. Van de negen opdrachten waren er twee bedoeld voor het meten van operationele vaardigheden, twee voor het meten van formele vaardigheden, drie voor het meten van informatie vaardigheden en twee voor het meten van strategische vaardigheden. De voltooiing van de opdrachten is samengevat in Tabel 5.1. Van de operationele vaardigheidsoopdrachten (bestaande uit 8 taken) wisten de proefpersonen er gemiddeld 74% procent te voltooien. Van de twee formele vaardigheidsoopdrachten (bestaande uit 5 taken) wisten de proefpersonen er gemiddeld 80% te voltooien. De opdrachtvoltooiing van de informatie en strategische opdrachten lag een stuk lager, 53% respectievelijk 29%. De tijd die proefpersonen nodig hadden voor de taakvoltooiing varieerde enorm. Ondanks dat de context van de drie prestatiemetingen varieerde (overheid, vrije tijd en gezondheid) zijn de resultaten vergelijkbaar.

Tabel 5.1 Gemiddeld aantal taken voltooid en de gependeerde tijd per type internetvaardigheid

	Gemiddeld percentage voltooid			Gemiddelde gependeerde tijd (seconden)		
	2008	2009	2010	2008	M (SD) 2009	2010
Operationele vaardigheidstaken	80	73	74	553 (254)	409 (185)	404 (226)
Formele vaardigheidstaken	72	83	80	616 (255)	443 (214)	621 (263)
Informatie vaardigheidstaken	62	53	53	939 (449)	919 (327)	831 (315)
Strategische vaardigheidstaken	25	30	29	1466 (575)	1628 (534)	742 (352)

Bron: universiteit Twente

Wanneer we de resultaten van de drie prestatiemetingen samenvoegen en vervolgens de invloed van internetervaring, hoeveelheid internetgebruik, opleiding en leeftijd op de medium (operationeel en formeel) en inhoudelijke (informatie en strategische) vaardigheden, ontstaat Figuur 5.1. Geslacht is in dit Figuur niet meegenomen aangezien de verschillen tussen mannen en vrouwen in de prestatiemetingen niet significant waren.



Figuur 5.1 De invloed van internetervaring, hoeveelheid internet, opleidingsniveau en leeftijd op medium en inhoudelijk gerelateerde internetvaardigheden

Opmerking: Voor de gestandaardiseerde padcoëfficiënten geldt $*p < .05$, $**p < .01$, $***p < .001$. Gestippelde lijnen zijn niet significant. Verklarende varianties zijn onderstreepd.

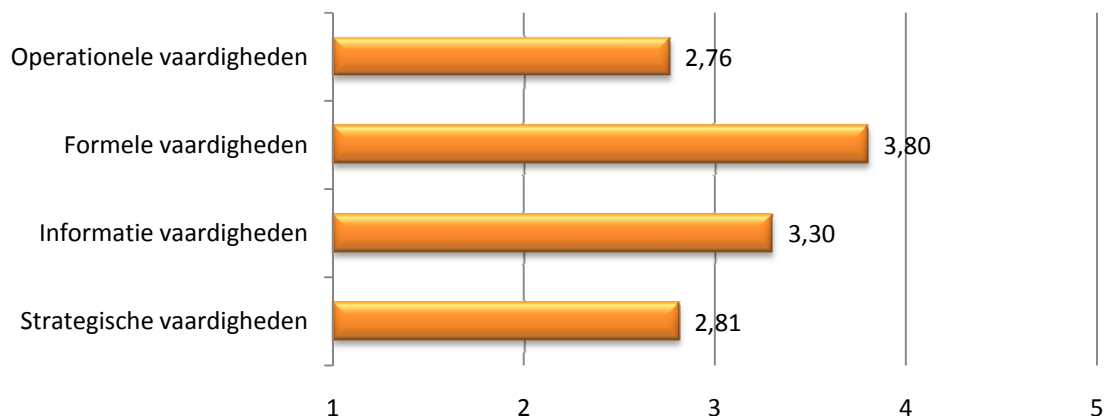
De volgende punten kunnen uit Figuur 5.1 worden afgeleid:

1. Internetervaring heeft alleen een positieve invloed op de medium-gerelateerde vaardigheden. De inhoudelijke informatie en strategische vaardigheden worden niet beter door meer ervaring met het internet te hebben.
2. Er is geen effect gevonden van het aantal uren dat men online op het internet doorbrengt op zowel de medium- als inhoudelijk-gerelateerde internetvaardigheden.
3. Het niveau van de medium-gerelateerde vaardigheden heeft een sterk effect op het niveau van de inhoudelijk-gerelateerde vaardigheden. De medium-gerelateerde vaardigheden kunnen zodoende als voorwaarde gezien worden om überhaupt te kunnen presteren op de inhoudelijke vaardigheden.
4. Opleiding speelt een belangrijke rol bij zowel het niveau van de medium- als inhoudelijk-gerelateerde vaardigheden. Het effect op de inhoudelijke vaardigheden is zowel direct als indirect (via de medium-gerelateerde vaardigheden). Hoe hoger iemand is opgeleid, hoe hoger het niveau van alle vaardigheden.
5. Leeftijd heeft een sterk negatief effect op de medium-gerelateerde vaardigheden. Dus hoe ouder iemand is, hoe slechter deze vaardigheden zijn. Er is echter een direct positief effect waar te nemen op de inhoudelijke vaardigheden. Dit betekent dat hoe ouder iemand is, hoe beter hij of zij deze vaardigheden beheerst. Helaas komt dit niet tot uiting omdat het indirecte effect van leeftijd - via de medium-gerelateerde vaardigheden - net iets zwaarder telt. Met andere woorden: hoe ouder iemand is hoe meer deze gehinderd wordt door een gebrek aan de medium-gerelateerde vaardigheden, waardoor het uiteindelijke resultaat ook negatief is op de inhoudelijke vaardigheden.

Wat in ieder geval blijkt uit de prestatie metingen is dat het niveau van de inhoudelijke vaardigheden voor verbetering vatbaar is. Om het niveau en verschillen tussen bepaalde segmenten in de Nederlandse bevolking vast te leggen via vragenlijst onderzoek, zijn op basis van de prestatie metingen stellingen opgesteld waarmee alle vier de internetvaardigheden zo goed mogelijk

kunnen worden gemeten. In deze stellingen is aan proefpersonen gevraagd hoe vaak zij een bepaalde handeling uitvoerden (bijvoorbeeld het definiëren van meerdere zoekwoorden, informatie van verschillende websites combineren of het ondervinden van oriëntatie gerelateerde problemen). De scores op de stellingen die het hoogst correleerden met de daadwerkelijke prestaties zijn verder gevalideerd voor gebruik in vragenlijstonderzoek en grootschalig toegepast in het surveyonderzoek ten behoeve van deze trendrapportage.

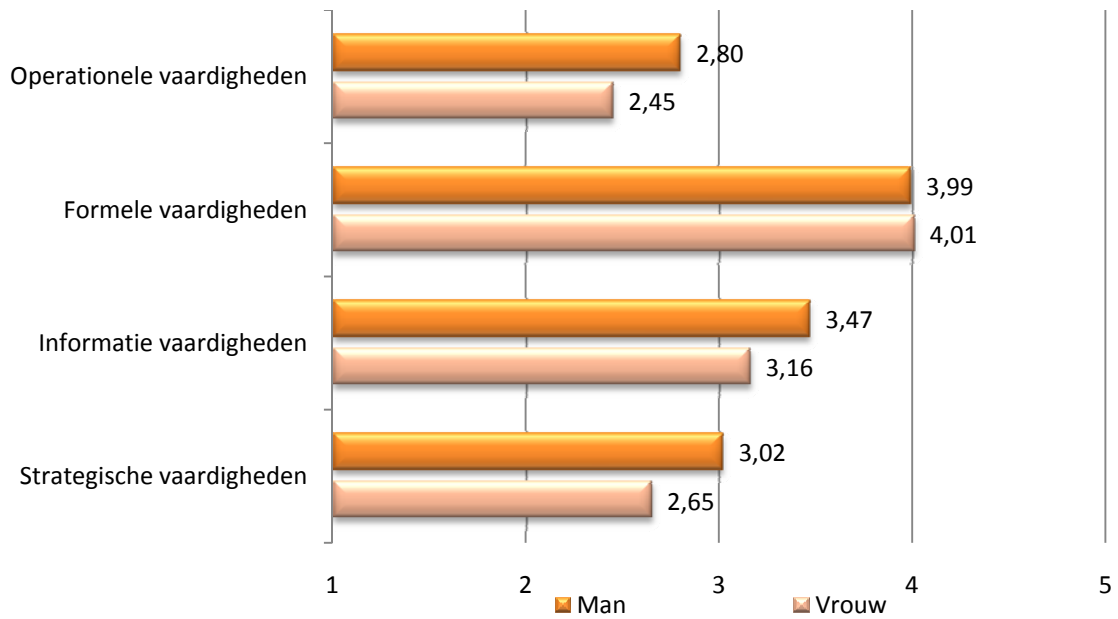
Uit de resultaten van het surveyonderzoek blijkt dat het absolute niveau van internetvaardigheden niet goed op te maken is. De resultaten in Figuur 5.2 zijn niet conform de verwachtingen die men kan hebben als men de prestatietests als uitgangspunt neemt. De items behorende bij de formele vaardigheden worden waarschijnlijk te gemakkelijk ingeschat omdat men de bewuste handelingen vaak verricht, terwijl de items bij operationele vaardigheden als moeilijk ingeschat worden omdat men sommigen van hen niet zo vaak of nooit verricht. In vergelijking met de prestatietests worden de informatie en strategische vaardigheden zeker te hoog ingeschat, waarschijnlijk omdat men zijn/haar eigen intelligente gedrag bij informatie zoeken en keuzes maken op het internet overschat. Het blijkt zeer moeilijk valide proxyvariabelen te vinden voor internetvaardigheden in enquêtes. De resultaten zijn echter wel geschikt om de *relatieve verdeling* naar geslacht, leeftijd en opleiding weer te geven.



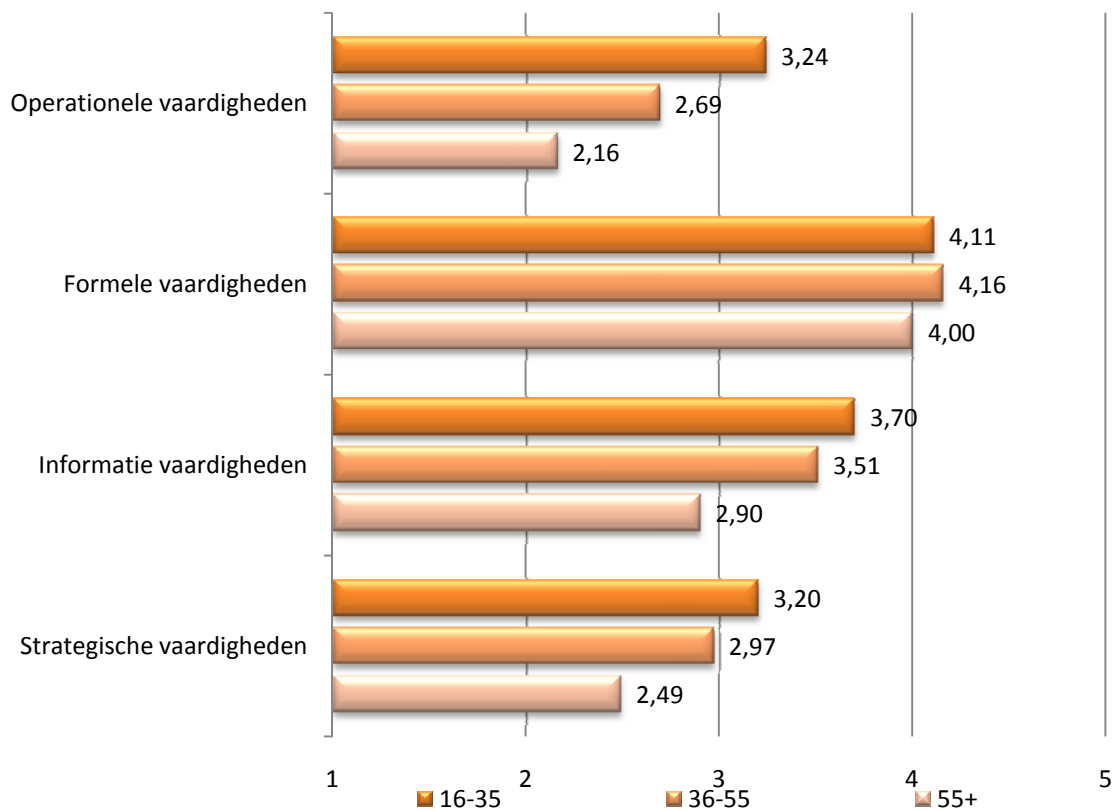
Figuur 5.2 Gemiddelde niveau van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden van internetgebruikers (1 laagste niveau tot 5 hoogste niveau)

In Figuur 5.3 is de verdeling over de vaardigheden naar geslacht weergegeven. Hieruit blijkt dat mannen op drie van de vier vaardigheden hoger scoren dan vrouwen. In de prestatiemetingen zijn de effecten van geslacht nooit waarneembaar geweest, dus de kans is groot dat de hier getoonde verschillen toegeschreven kunnen worden aan het gebruik van surveys waarin mannen geneigd zijn zichzelf als beter te presenteren dan dat zij daadwerkelijk zijn.

In Figuur 5.4 is de verdeling over leeftijd weergegeven. Hieruit blijkt dat de oudste leeftijdsgroep slechter presteert op alle vaardigheden dan de jongste en op een na jongste groep.

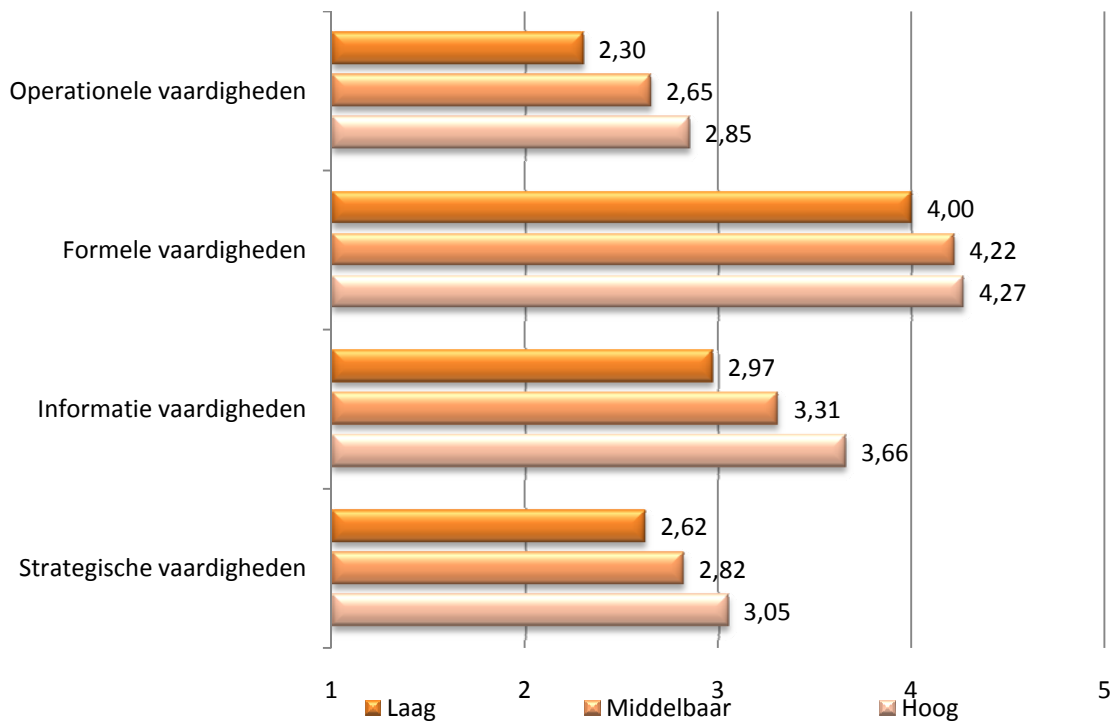


Figuur 5.3 Gemiddelde niveau van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden, naar geslacht



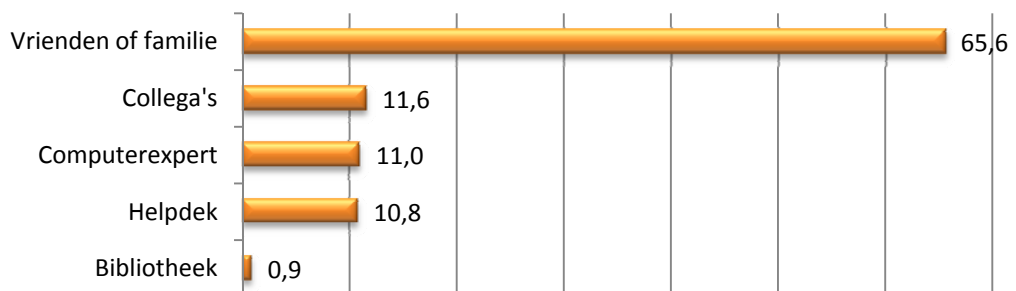
Figuur 5.4 Gemiddelde niveau van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden, naar leeftijd

In Figuur 5.5 is de verdeling per opleidingsniveau weergegeven. Hieruit blijkt het belang van deze variabele opnieuw. Hoger opgeleide internetgebruikers zijn op alle vaardigheden een stuk beter dan de lager opgeleiden.



Figuur 5.5 Gemiddelde niveau van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden, naar opleiding

Uit de vragenlijst blijkt verder dat 64,5% van de internetters zelf geen gebruik maakt van hulp bij het internetten. Hiervan doet 4,2% dat omdat ze niet weten aan wie ze dat zouden moeten vragen. De overige 95,8% maakt geen gebruik van hulp omdat ze geen hulp nodig hebben. Figuur 5.6 geeft de meest gebruikte hulpbronnen aan van mensen die hulp gebruiken bij het internetten. Hieruit blijkt dat veruit de meeste mensen hulp van vrienden of familie inschakelen: 65,6% van de mensen die hulp nodig hebben (of 31,9% van alle internetters).



Figuur 5.6 Bronnen van hulp (% van mensen die hulp gebruiken bij het internetten)

5.3 Internationale gegevens

Ondanks dat het verbeteren van internetvaardigheden hoog op de agenda van de Europese Commissie staat (zie het programma 'e-skills for the 21st century'), lijkt er in Europees verband sinds 2007 geen poging meer te zijn gedaan om internetvaardigheden te meten. In de vorige trendrapportage zijn Eurostat gegevens van 2005 tot en met 2007 opgenomen. Nu werden hier niet direct vaardigheden gemeten (maar een hoeveelheid aan internetactiviteiten), maar het was wel de enige beschikbare vergelijkingsmaatstaf in Europees verband.

5.4 Conclusies ten aanzien van vaardigheden

Uit een reeks van prestatietests aan de Universiteit Twente⁸ blijkt dat Nederlanders redelijk scoren op operationele en formele internetvaardigheden ofschoon een internationale vergelijkingsmaatstaf ontbreekt. Zij presteren echter aanzienlijk lager op informatie en strategische vaardigheden. De medium-gerelateerde operationele en formele vaardigheden zijn een noodzakelijke maar niet voldoende voorwaarde voor de inhoudelijke informatie en strategische vaardigheden. Dit betekent dat als ouderen voldoende operationele en formele vaardigheden bezitten zij ook voldoende kunnen scoren op informatie en strategische vaardigheden dankzij de kennis en wijsheid die zij in hun leven hebben opgebouwd. Het betekent ook dat jongeren met hun hogere niveau van operationele en formele vaardigheden niet automatisch hoog scoren bij de inhoudelijke vaardigheden. Daarvoor is een combinatie van inhoudelijk onderwijs en zoek- en keuzevaardigheden voor het internet noodzakelijk.

Opvallend is dat internetervaring alleen een positieve invloed heeft op de mediumgerelateerde vaardigheden. De inhoudelijke vaardigheden worden niet beter door een groter aantal jaren ervaring met het gebruik van het internet. Verder is er geen effect gevonden van het aantal uren dat men online op het internet doorbrengt op zowel medium- als inhoudelijk-gerelateerde internetvaardigheden. Internetgebruikers ontwikkelen al doende niet automatisch betere operationele en formele vaardigheden. Waarschijnlijk persisteren zij in de vele dwaalwegen of omwegen die zij dagelijks maken en gaat het alleen om het bereiken van het doel.

De metingen van internetvaardigheden in de hier gerapporteerde enquête is maar gedeeltelijk geslaagd. De relatieve verschillen van leeftijd en opleiding en de niet bestaande verschillen (geslacht) uit de prestatietests worden grotendeels bevestigd. Anderzijds blijkt het absoluut niveau van vaardigheden in een enquête maar moeilijk vast te stellen. Internetgebruikers overschatten de dingen die zij doen en zeker de dingen die zij goed doen op het internet. Daarnaast onderschatten zij de problemen bij het informatie zoeken en maken van strategische keuzes. Dit geldt in het bijzonder voor (jonge) mannen die in de prestatietests slechter scoorden dan zij zelf aangaven.

⁸ Zie: Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2010). Internet skills and the digital divide. *New media and society* (in press). Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2010). Measuring Internet skills. *International Journal of Human-Computer Interaction* 26(10), 891-916. Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2008). Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers. Enschede: Universiteit Twente.

6 Soorten van gebruik

6.1 Inleiding

De laatste stap in de toegang tot het internet zijn de verschillende soorten van toepassingen waarvan gebruik wordt gemaakt. Dit hoofdstuk gaat dieper in op wat mensen nu eigenlijk met het internet doen of kunnen doen.

6.2 Nationale gegevens

Aan de respondenten die gebruik maken van het internet is gevraagd hoe vaak zij een bepaalde internettoepassing gebruiken. In totaal zijn er 31 toepassingen bevraagd. In Figuur 6.1 zijn deze toepassingen en de bijbehorende gemiddelde gebruiksfrequenties weergegeven. Uit dit figuur blijkt dat informatie-gerelateerde toepassingen (zoals het gebruik van zoeksystemen, nieuwsdiensten en online kranten en omroepen) nog steeds erg populair zijn. Van de internetters gebruikt 67% zoeksystemen dagelijks, terwijl slechts 3% aangeeft dit nooit of slechts enkele keren per jaar te doen. De online omroep, krant, of tijdschrift worden dagelijks door 66% van de internetters geraadpleegd en nieuwsdiensten in het algemeen door 59%.

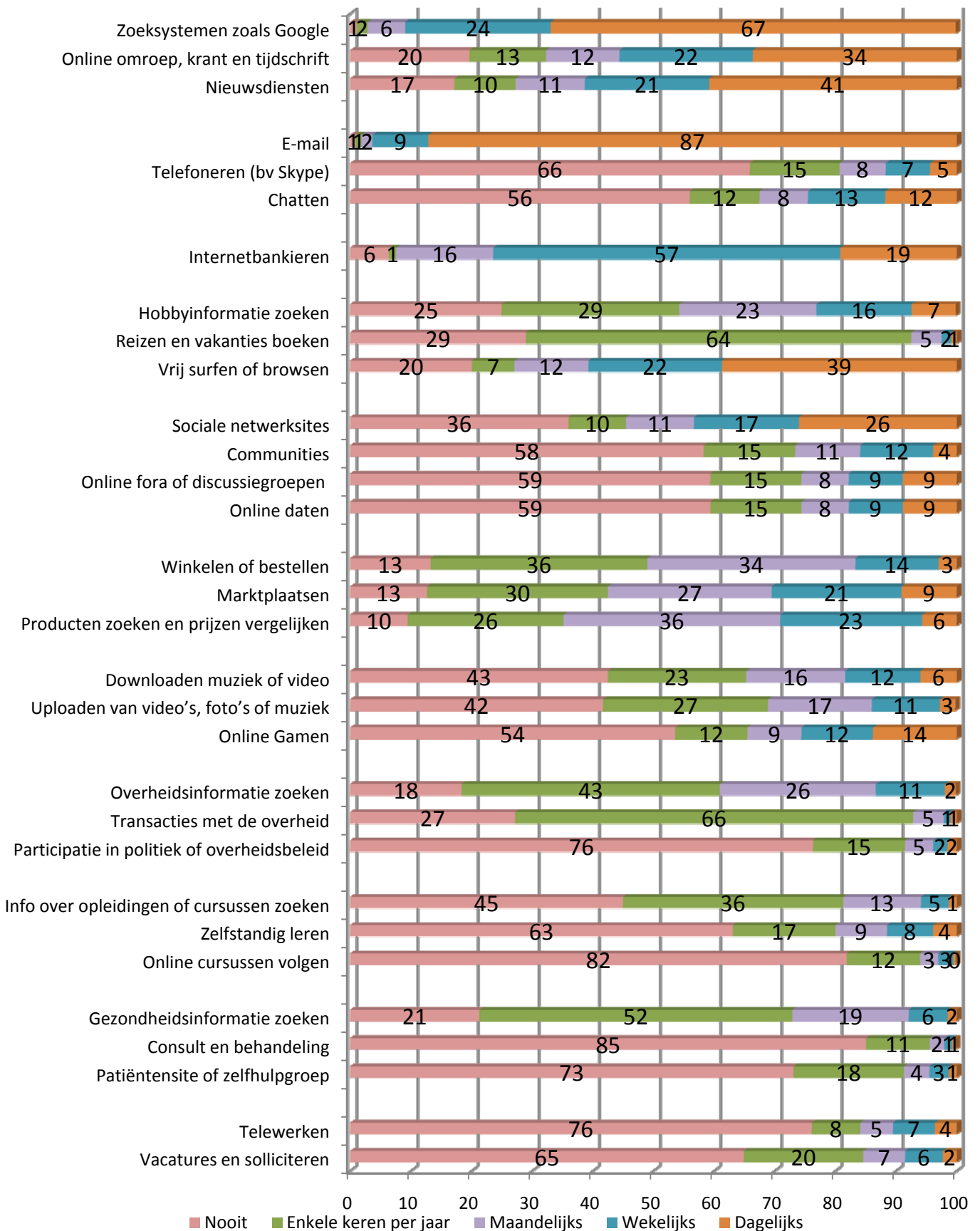
De meest populaire toepassing blijft echter e-mail: 87% van alle Nederlandse internetters maakt hier dagelijks gebruik van en 9% wekelijks. Zoals bekend zijn sociale netwerksites sterk in opkomst: 26% van de Nederlandse internetgebruikers is hier dagelijks op actief. Verder maakt 60% van de Nederlandse internetters wel eens gebruik van online dating, online fora of communities. Wat betreft dating geldt dat 9% hier dagelijks mee bezig is. Populair zijn ook het online winkelen en het online bestellen van producten. Hier houdt 87% van de Nederlandse internetters zich wel eens mee bezig (3% doet dit dagelijks, 34% wekelijks en 36% jaarlijks). Met websites zoals marktplaats en eBay houdt 87% van de internetters zich bezig.

Online gaming is een dagelijkse bezigheid voor 14% van de Nederlandse internetters. In totaal heeft 46% zich hier wel eens mee bezig gehouden.

Van de Nederlandse internetters zoekt 82% wel eens online naar overheidsinformatie. De meerderheid doet dit enkele keren per jaar. Dit geldt ook voor het doen van transacties met de overheid hetgeen door 73% van de internetgebruikers wordt gedaan.

Minder populair (mede door de aard van de toepassing) zijn het zelfstandig leren (37% van alle internetgebruikers) op internet en het volgen van online cursussen (18% van alle internetgebruikers). Verder maakt 15% van de Nederlandse internetgebruikers wel eens gebruik van een online consult in de gezondheidszorg en komt 27% wel eens op een patiëntenwebsite.

Ten slotte valt uit Figuur 7.1 op te maken dat 24% van de Nederlandse internetters wel eens telewerkt en 35% van het internet wel eens gebruikt voor het zoeken van vacatures en het solliciteren.

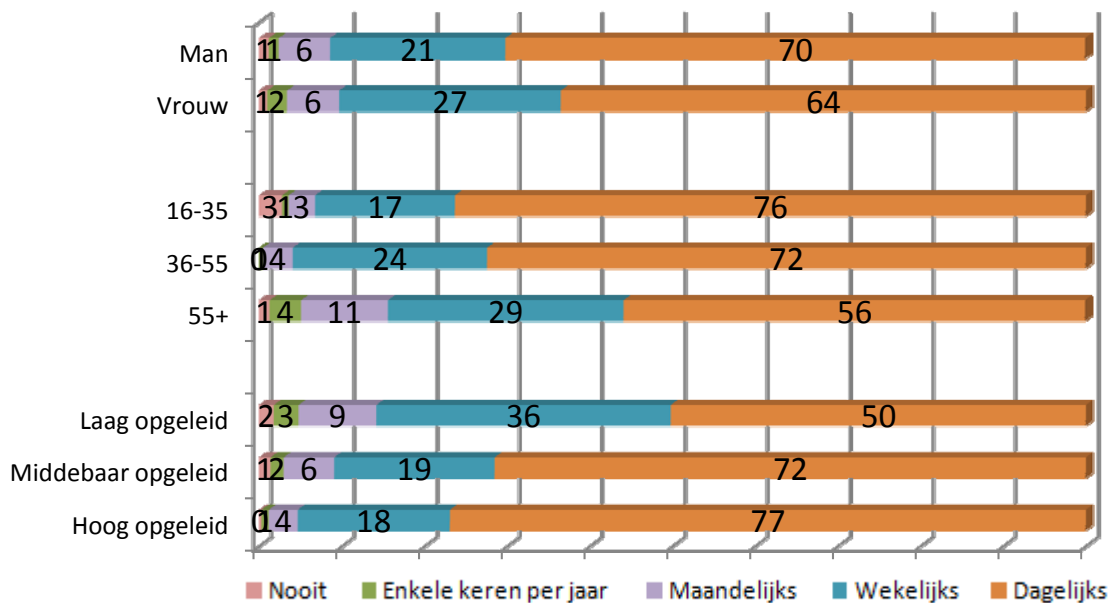


Figuur 6.1 Hoeveelheid gebruik van verschillende internettoepassingen onder internetgebruikers

Van de 31 bevraagde toepassingen heeft de Nederlandse internetter er ooit gemiddeld 18,1 gebruikt. Mannen hebben er iets meer dan vrouwen gebruikt (18,9 respectievelijk 17,4). Nederlanders in de leeftijdsgroep 16-35 meer dan Nederlanders in de groepen 35-55 en 55+ (respectievelijk 20,7, 19,4 en 15,4) en lager opgeleide internetters minder dan de middelbaar en hoger opgeleide internetters (respectievelijk 15,9, 18,8 en 19,5).

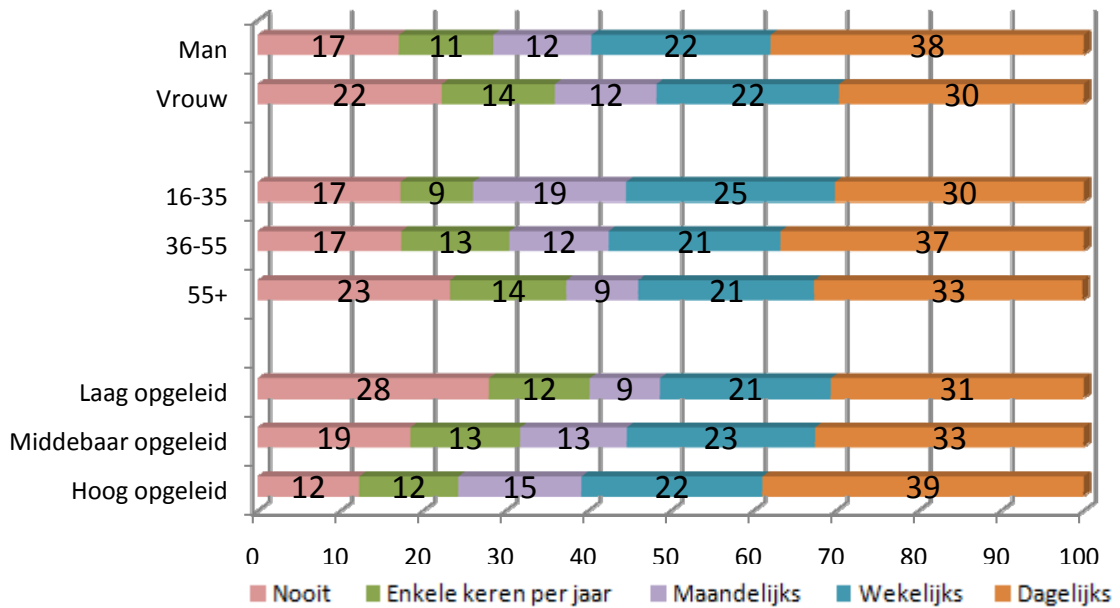
Van de 31 toepassingen is het aantal toepassingen dat de Nederlander er gemiddeld dagelijks gebruikt 4,1. Mannen gebruiken er gemiddeld 4,5 op een dag en vrouwen 3,7. Verschillen tussen 16-35 jarigen, 35-55 jarigen en 55-plussers zijn er ook: 4,9, 4,5 en 3,3 respectievelijk. Het verschil tussen lager, middelbaar en hoger opgeleide internetters is respectievelijk 3,8, 4,2 en 4,4.

In de nu volgende figuren worden alle 31 toepassingen verder belicht. Verschillen tussen mannen en vrouwen, drie leeftijdscategorieën en drie opleidingsniveaus worden per toepassing besproken. We beginnen met de eerste toepassing: het gebruik van online zoeksystemen. Uit Figuur 6.2 is op te maken dat mannen hier dagelijks gemiddeld meer gebruik van maken dan vrouwen. Ook valt op dat 55-plussers hier dagelijks een stuk minder gebruik van maken dan 16 tot 35 en 35 tot 55 jarigen. Het verschil in dagelijks gebruik tussen enerzijds lager opgeleide en anderzijds middelbaar en hoger opgeleide internetters is ook aanzienlijk, ruim 20%.



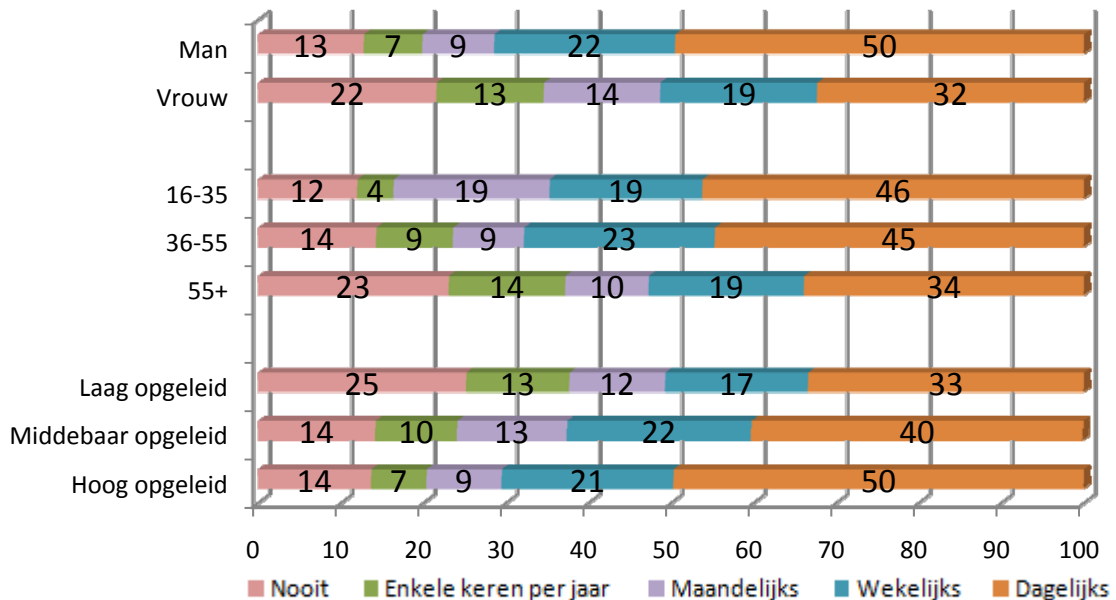
Figuur 6.2 Zoeksystemen (zoals Google), naar geslacht, leeftijd en opleiding

In Figuur 6.3 is het gebruik van online omroep, kranten en tijdschriften uitgelicht. Ook hier is op dagelijkse schaal het gebruik onder mannelijke internetters iets hoger dan bij vrouwelijke internetters. Bij hoger opgeleide internetters is dit iets groter dan bij lager en middelbaar opgeleide internetters. Verder steken de 36-55 jarigen wat betreft dagelijks gebruik iets uit boven de 16-35 jarigen en de 55-plussers.



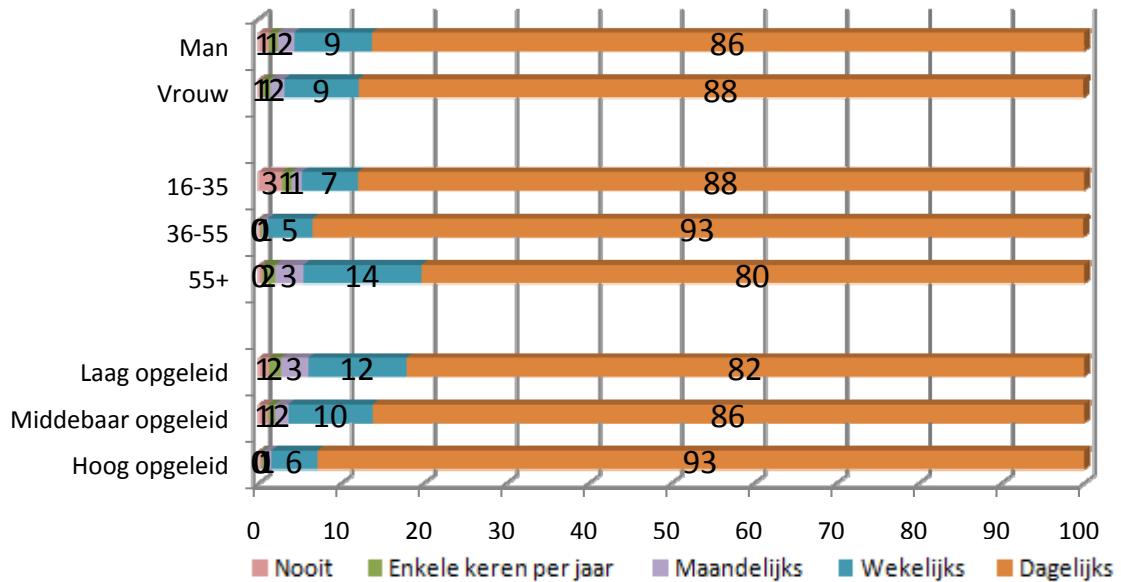
Figuur 6.3 Online omroep, krant en tijdschrift, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Uit Figuur 6.4 blijkt dat het gebruik van nieuwsdiensten dagelijks een stuk meer door mannen dan door vrouwen worden gebruikt. 55-Plussers doen dit minder dan de overige leeftijdsgroepen. Verschillen tussen lager, middelbaar en hoger opgeleiden zijn ook duidelijk aanwezig. Bij de lager opgeleide is de groep internetters die nooit van nieuwsdiensten gebruik maakt 25% in tegenstelling tot 14% bij de middelbaar en hoger opgeleide internetters. Van de laatste groep maakt 50% zelfs dagelijks gebruik van deze toepassing.



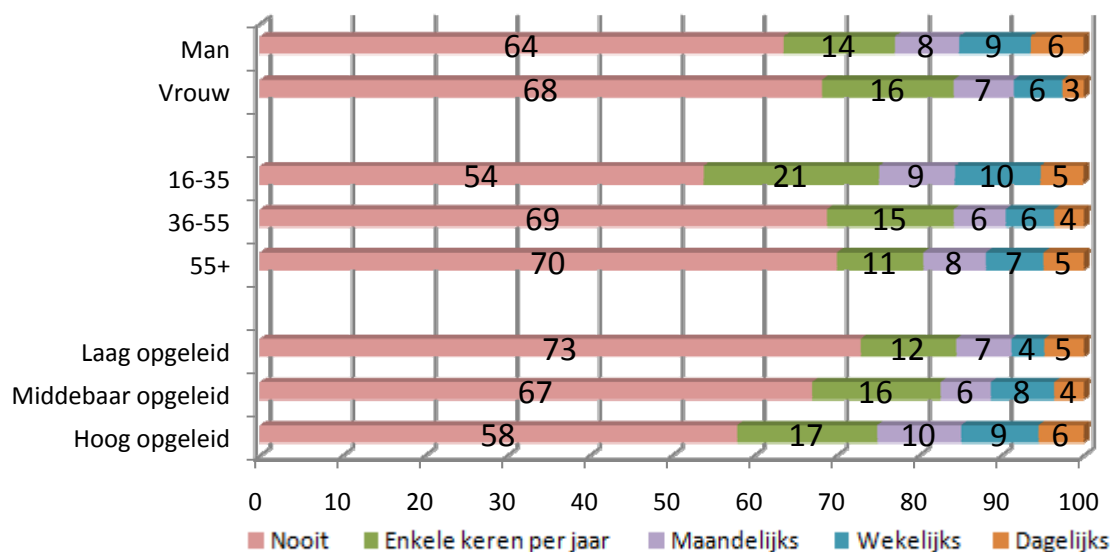
Figuur 6.4 Nieuwsdiensten, naar geslacht, leeftijd en opleiding

In Figuur 6.5 is het gebruik van e-mail weergegeven. Het dagelijks gebruik is onder alle segmenten erg groot. Verschillen tussen mannen en vrouwen zijn klein: 2% in het voordeel van de vrouw. De groep internetters tussen de 36 en 55 maakt het meest dagelijks gebruik van e-mail, gevolgd door de 16-35 jarige groep. Bij de 55-plussers maakt nog steeds 80% dagelijks gebruik van e-mail. Het verschil tussen de hoger en lager opgeleide internetters is behoorlijk. Bij de hoger opgeleide internetters is het dagelijks gebruik 93% en bij de lager opgeleide internetter 82%.



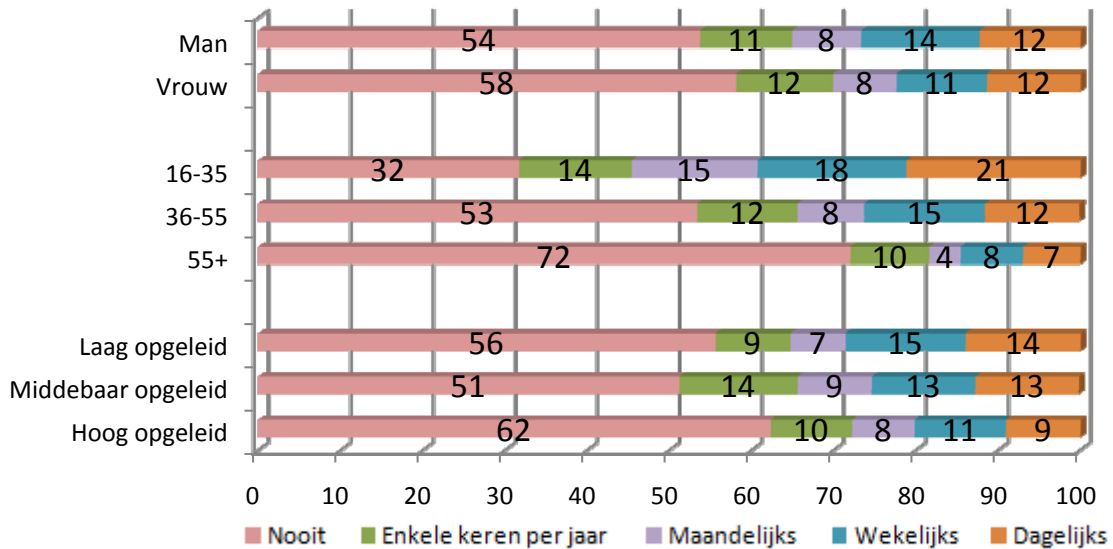
Figuur 6.5 E-mail, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Het gebruik van online telefoondiensten (zoals Skype en bellen via MSN) is nog geen gemeengoed bij de Nederlandse internetgebruiker. Uit Figuur 6.6 blijkt dat mannen er iets meer gebruik maken van vrouwen. Het percentage internetters tussen 16 en 35 dat dit nog nooit heeft gedaan is kleiner dan het percentage internetters van 36 en ouder. Hetzelfde geldt voor verschillen tussen hoger, middelbaar en lager opgeleide internetters.



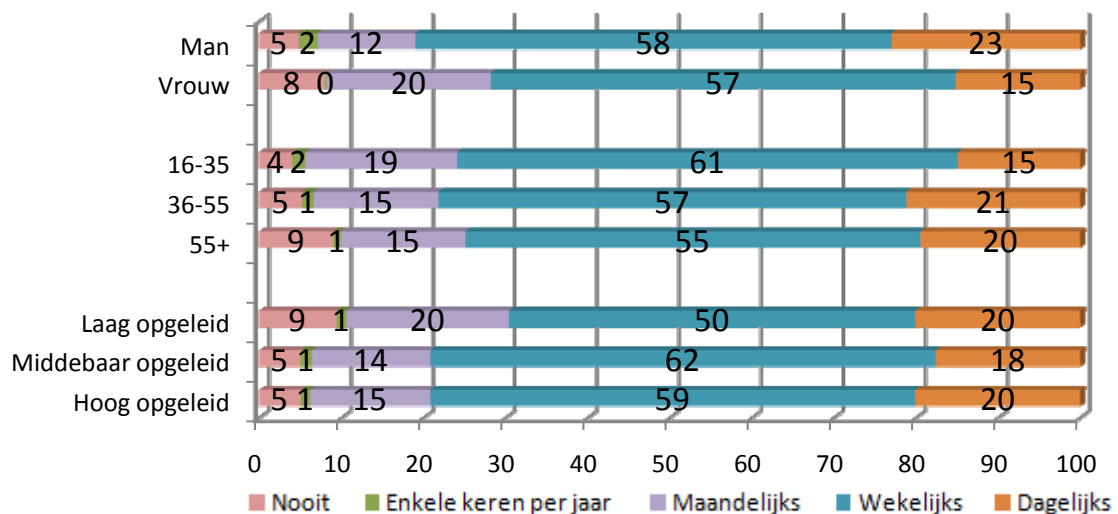
Figuur 6.6 Online telefoneren (bijvoorbeeld Skype), naar geslacht, leeftijd en opleiding

In Figuur 6.7 is het gebruik van de toepassing chatten weergegeven. Hier zijn de verschillen tussen mannelijke en vrouwelijke internetters klein, maar is het percentage mannen dat wekelijks chat iets groter dan het percentage vrouwen. Verschillen tussen de leeftijdsgroepen zijn aanzienlijk. Van de internetters boven de 55 heeft 72% nog nooit gechat en doet 7% dit dagelijks. Bij de 16-35 jarigen zijn dezelfde percentages respectievelijk 32% en 21%. De 36-55 jarige groep internetters bevindt zich hier tussenin. Bij opleiding zien we dat bij de lager opgeleide internetters chatten het meest populair is. Van deze groep chat 44%, waarvan 14% dagelijks. Van de hoger opgeleiden chat 38%, waarvan 9% dagelijks.



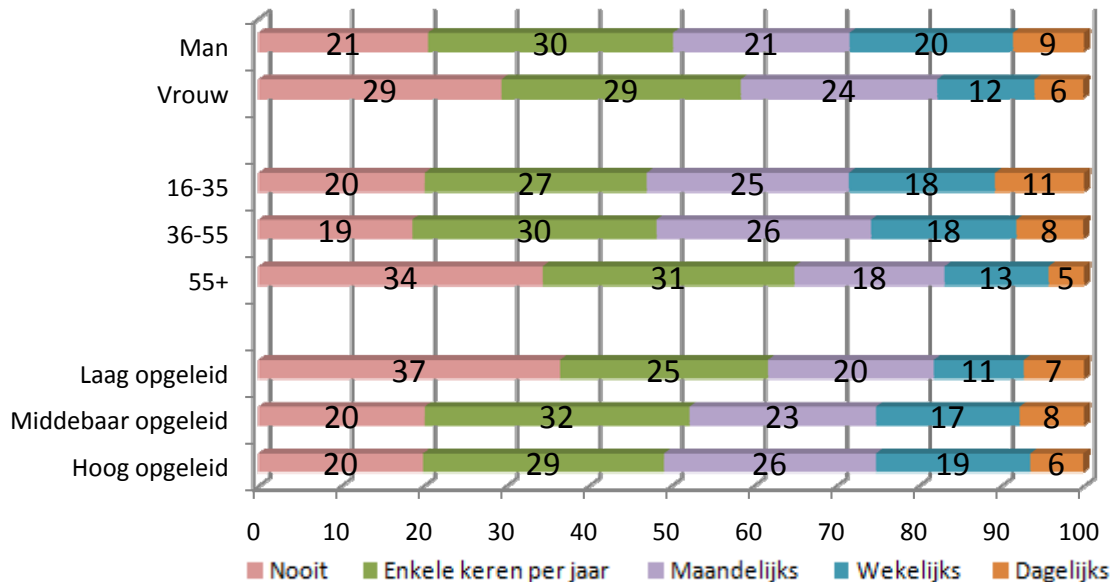
Figuur 6.7 Chatten, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Internetbankieren blijkt een populaire toepassing onder alle groepen Nederlanders. Figuur 6.8 toont dat mannen er meer gebruik van maken dan vrouwen. Verschillen tussen de leeftijdscategorieën en opleidingsniveaus zijn klein. De groep 55-plussers maken er iets minder gebruik van dan de 36-55 jarigen en de 16-35 jarigen (91%, 95% en 96% respectievelijk). Ongeveer hetzelfde patroon zien we bij de verschillen tussen enerzijds de lager opgeleiden en anderzijds de middelbaar en hoger opgeleiden.



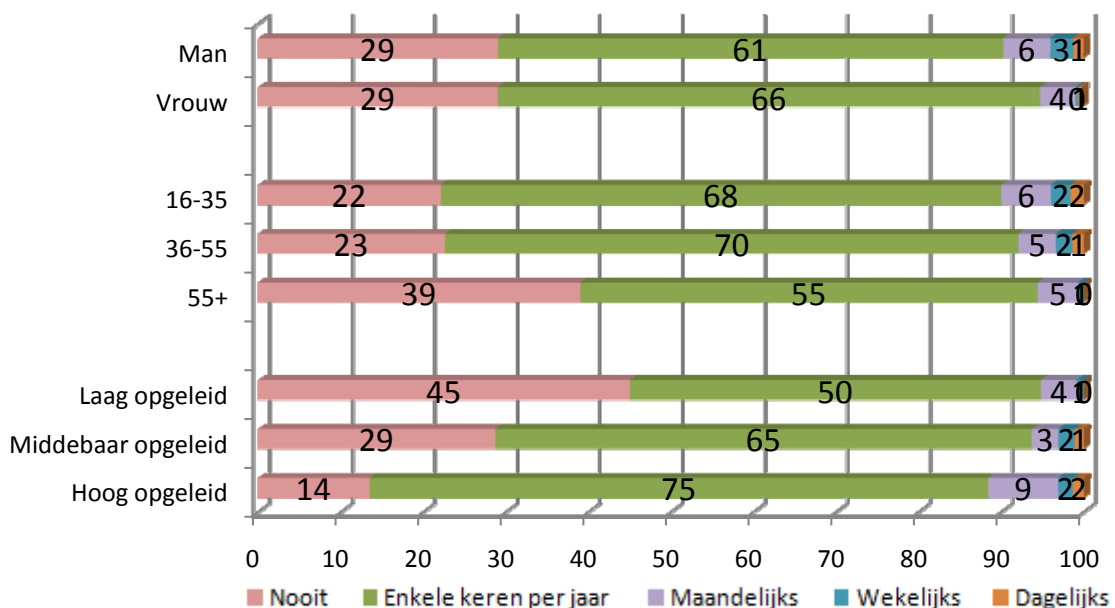
Figuur 6.8 Gebruik van internetbankieren, naar geslacht, leeftijd en opleiding

In Figuur 6.9 is het zoeken naar hobby-gerelateerde informatie verdeeld over geslacht, leeftijd en opleiding. Ook dit gebeurt vaker door mannelijke dan door vrouwelijke internetgebruikers. Wat betreft leeftijd valt op dat de 55-plussers hier een stuk lager scoren dan de overige twee groepen. Bij de 55-plussers heeft 34% nog nooit hobby gerelateerde informatie gezocht. Lager opgeleiden maken ook minder gebruik dan internetters in de overige twee opleidingsniveaus. Het percentage internetters dat dagelijks hobbyinformatie zoekt is echter bijna gelijk als het gaat om opleiding.



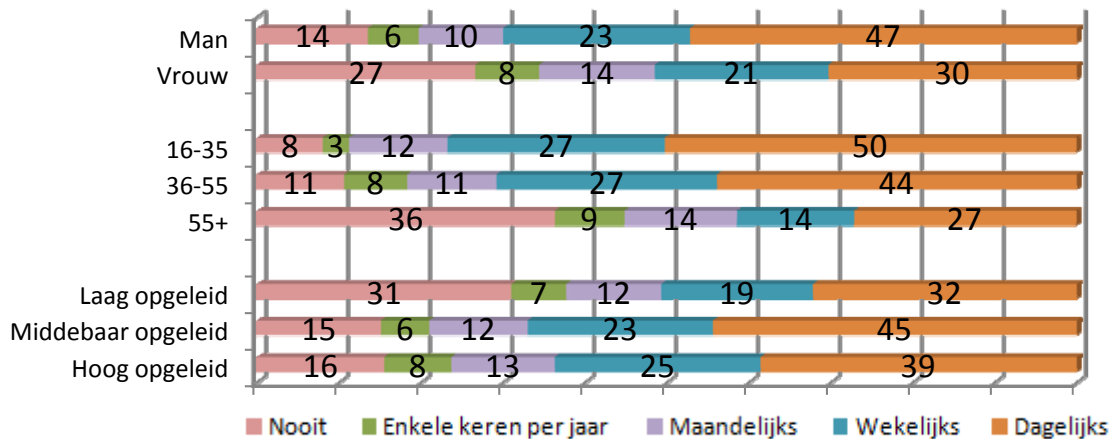
Figuur 6.9 Hobbyinformatie zoeken, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Figuur 6.10 geeft het gebruik van reisinformatie en het boeken van vakanties weer over geslacht, leeftijd en opleiding. Verschillen tussen mannen en vrouwen zijn erg klein. Bij de 55-plussers is de groep die deze toepassing nooit gebruikt het grootst: 39% tegenover 23% bij de 36-55 jarigen en 22% bij de 16-35 jarigen. Betreffende opleiding is het gebruikspercentage bij de lager opgeleide groep het laagst: 55% tegenover 71% bij de middelbaar en 86% bij de hoger opgeleiden.



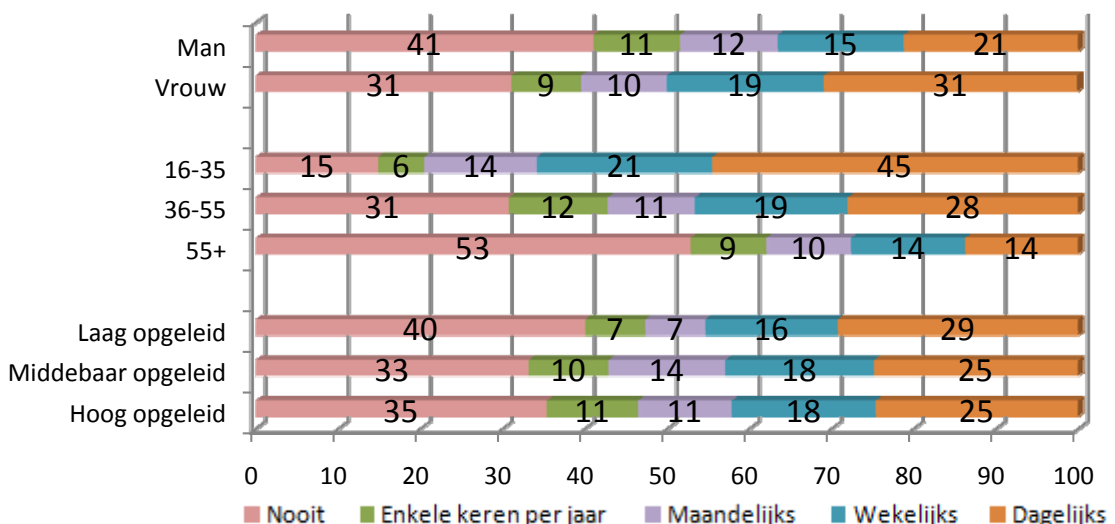
Figuur 6.10 Reizen en vakanties boeken, naar geslacht, leeftijd en opleiding

In Figuur 6.11 is het vrij surfen op internet verdeeld over geslacht, leeftijd en opleiding. Mannen doen dit zowel in totaal (86% tegenover 63%) als op dagelijkse schaal (47% tegenover 30%) vaker dan vrouwen. Van de 16-35 jarige internetters doet 50% dit dagelijks, van de 36-55 jarigen 44% en van de 55-plussers 27%. Bij de 55-plussers geeft 36% aan nog nooit zomaar wat gesurft te hebben op het internet. Betreffende opleiding zien we dat van de lager opgeleiden 31% nog nooit vrij gesurft heeft. De middelbaar opgeleide internetters surfen het meest vrij.



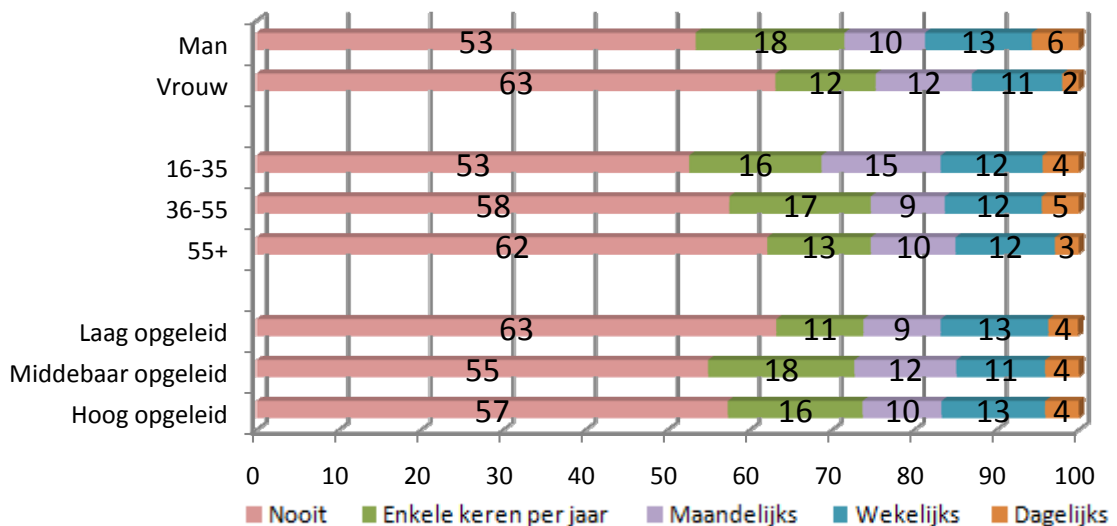
Figuur 6.11 Vrij surfen, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Figuur 6.12 betreft het gebruik van sociale netwerksites. Vrouwen maken hier meer gebruik van dan mannen, zowel in totaal (69% tegenover 59%) als dagelijkse (31% tegenover 21%). Bij leeftijd loopt het percentage internetters dat dagelijks gebruik maakt af naarmate iemand ouder wordt. In de groep 16-35 jarigen zien we dat zelfs 45% van de internetters dagelijks gebruik maakt van een sociale netwerksite. Van deze groep heeft 15% dit nog nooit gedaan. Bij de 55-plus internetters is het percentage dat deze sites dagelijks gebruikt 14%. Binnen deze groep doet 53% dit nooit. Betreffende opleiding zien we dat van de totale groep lager opgeleide internetters 40% nooit gebruik maakt van sociale netwerksites (deze groep is groter dan bij de middelbaar en hoger opgeleiden), maar dat het dagelijks gebruik binnen deze groep 29% is (hetgeen weer hoger is dan bij de middelbaar en hoger opgeleide internetters).



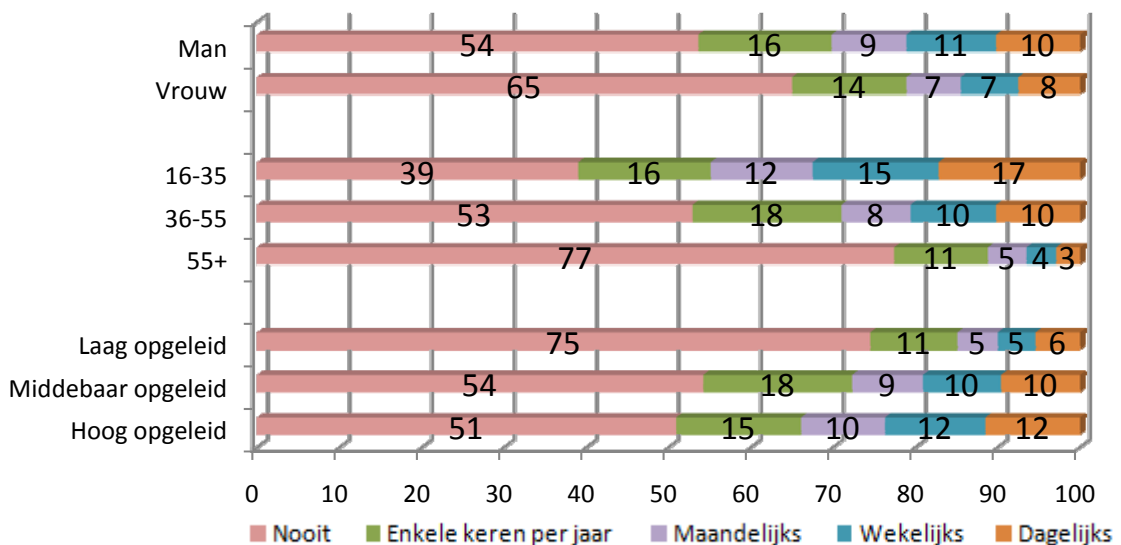
Figuur 6.12 Sociale netwerksites, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Figuur 6.13 betreft het gebruik van community websites (denk aan buurtwebsites, websites van een sportvereniging of second life). Hier wordt door mannen meer gebruik van gemaakt dan vrouwen. De totale groep die hier nooit gebruik van maakt is bij de 55-plussers hoger dan bij de andere twee leeftijdsgroepen (62% tegenover 58% en 53%). Bij de verschillende opleidingsniveaus zien we dat het percentage internetters dan dagelijks, wekelijks en maandelijks gebruik maakt erg overeen komt. Wel is bij de lager opgeleide internetters het percentage dat geen gebruik maakt van community websites het grootst (63% tegenover 55% en 57%).



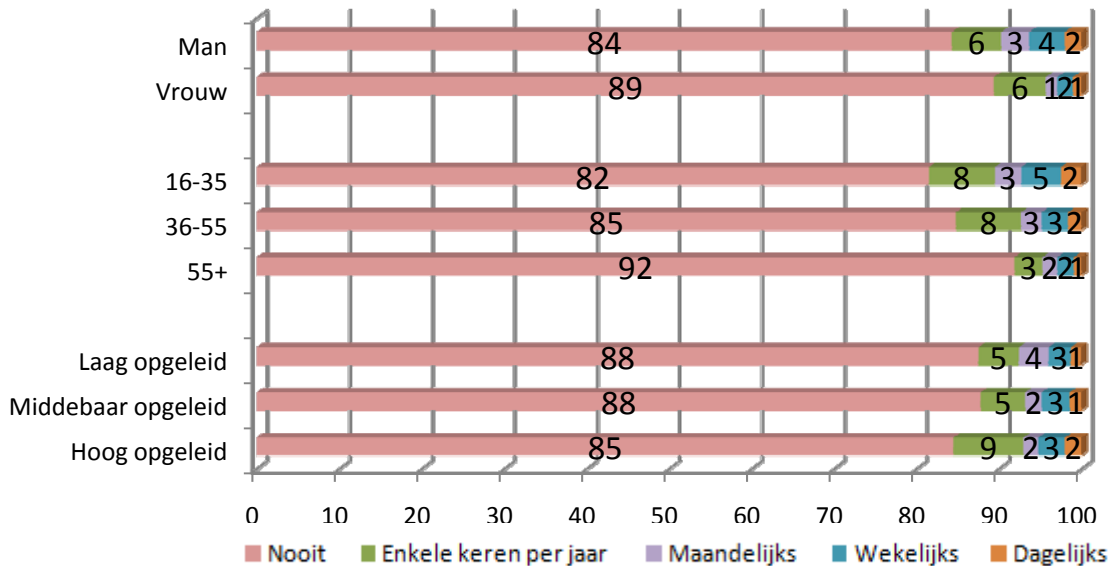
Figuur 6.13 Community websites, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Het gebruik van online fora en discussiegroepen is ook bij mannen groter dan bij vrouwen. Zie Figuur 6.14. Van de vrouwelijke internetters maakt 65% geen gebruik tegenover 54% van de mannelijke internetters. Verschillen tussen de leeftijdscategorieën zijn groot. Bij de internetters van 55 jaar en ouder maakt 77% geen gebruik van online fora, terwijl dit percentage bij de 16-35 jarigen 39% is. Binnen deze groep zit 17% dagelijks op een online fora of discussiegroep. Verschillen tussen enerzijds lager opgeleiden en anderzijds middelbaar en hoger opgeleiden zijn ook groot. Bij de lager opgeleide internetters heeft 75% nog nooit een online forum of discussiegroep bezocht.



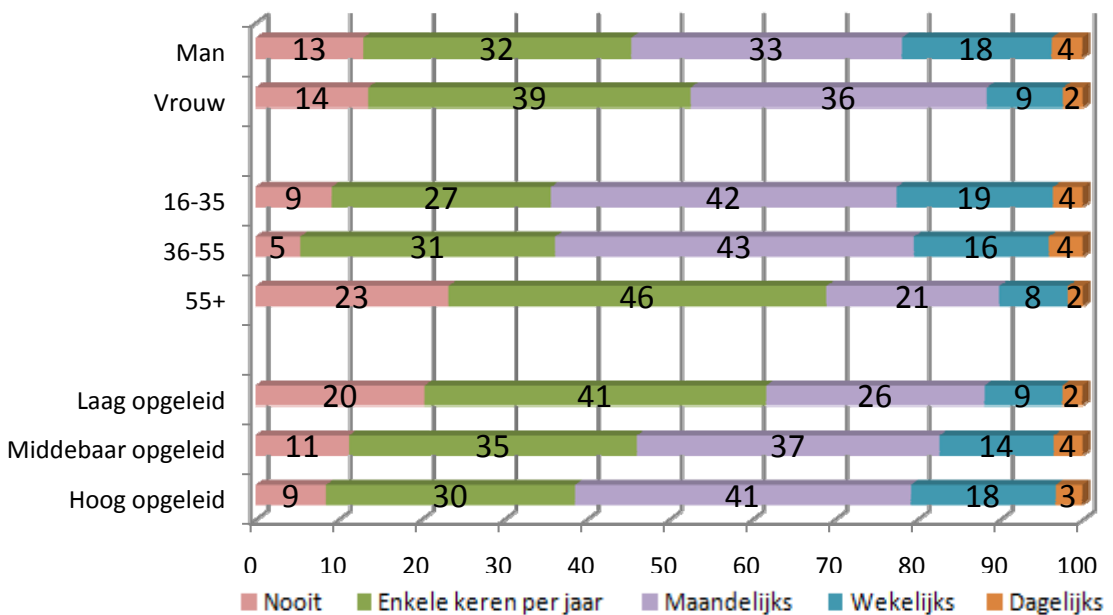
Figuur 6.14 Online fora en discussiegroepen, naar geslacht, leeftijd en opleiding

In Figuur 6.15 is het gebruik van online dating weergegeven. Het gebruik is onder mannen iets groter dan onder vrouwen, respectievelijk 16% en 11%. Betreffende leeftijd zien we dat de internetters van 55 jaar en ouder het minst gebruik maken van online dating. Bij de hoger opgeleiden is het gebruik iets groter dan bij de middelbaar en lager opgeleiden (respectievelijk 15%, 12% en 12%).



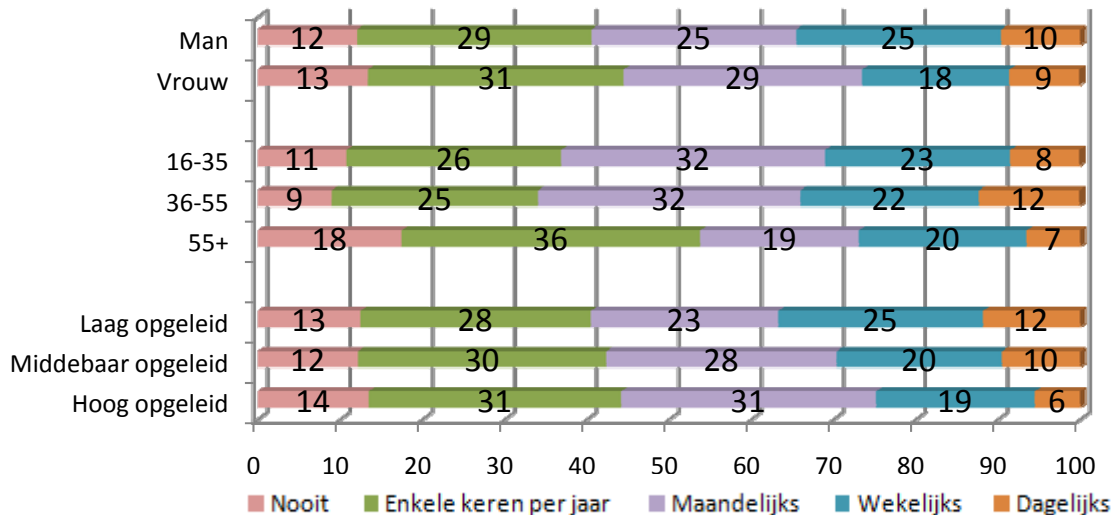
Figuur 6.15 Online dating, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Figuur 6.16 geeft het gebruik van online winkelen en bestellen weer. Ook hiervan is het gebruik onder mannen iets groter dan onder vrouwen. Bij de verschillende leeftijdsgroepen zien we dat de internetters van 55 jaar en ouder hier het minst gebruik van maken (23% doet dit nooit). Bij de verschillende opleidingsniveaus is het online winkelen bij lager opgeleide internetters kleiner dan bij middelbaar en hoger opgeleide internetters (respectievelijk 80%, 89% en 91%).



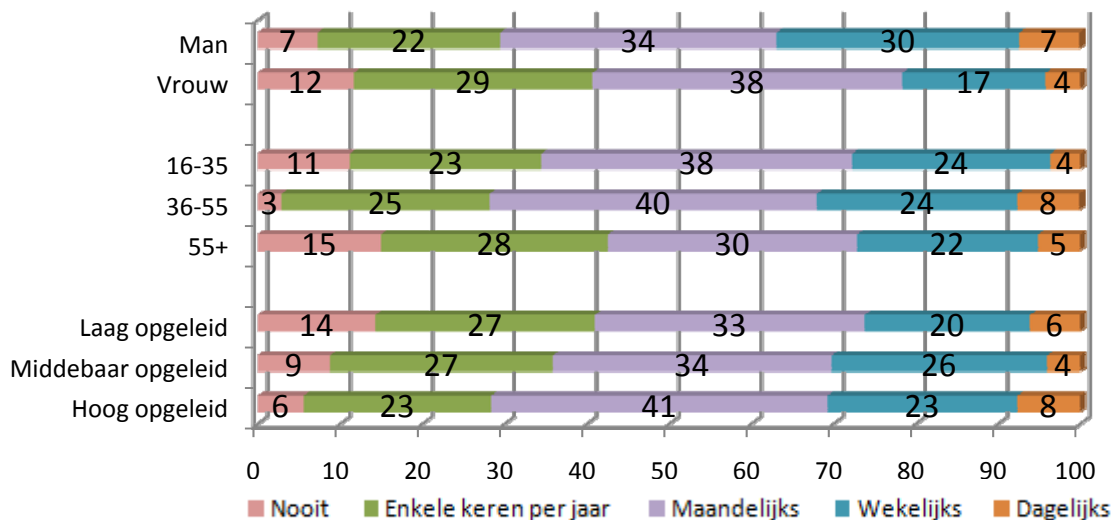
Figuur 6.16 Online winkelen of bestellen, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Het gebruik van Marktplaats en eBay (en andere vergelijkbare veilingwebsites) is weergegeven in Figuur 6.17. Het verschil tussen mannen en vrouwen is klein. Mannelijke internetters doen het iets meer op wekelijkse schaal dan vrouwelijke internetters. Bij de verschillende leeftijdsgroepen zien we dat de internetters van 55 jaar en ouder het minst gebruik maken van deze toepassingen (82% doet dit nooit), maar dat het dagelijks gebruik binnen deze groep hoger is dan bij de 36-55 jarigen. Bij de opleidingsniveaus zijn de verschillen in dagelijks gebruik tussen laag, middelbaar en hoog respectievelijk 12%, 10% en 6%. Lager opgeleide internetters maken dus meer dagelijks gebruik dan de hoger opgeleiden.



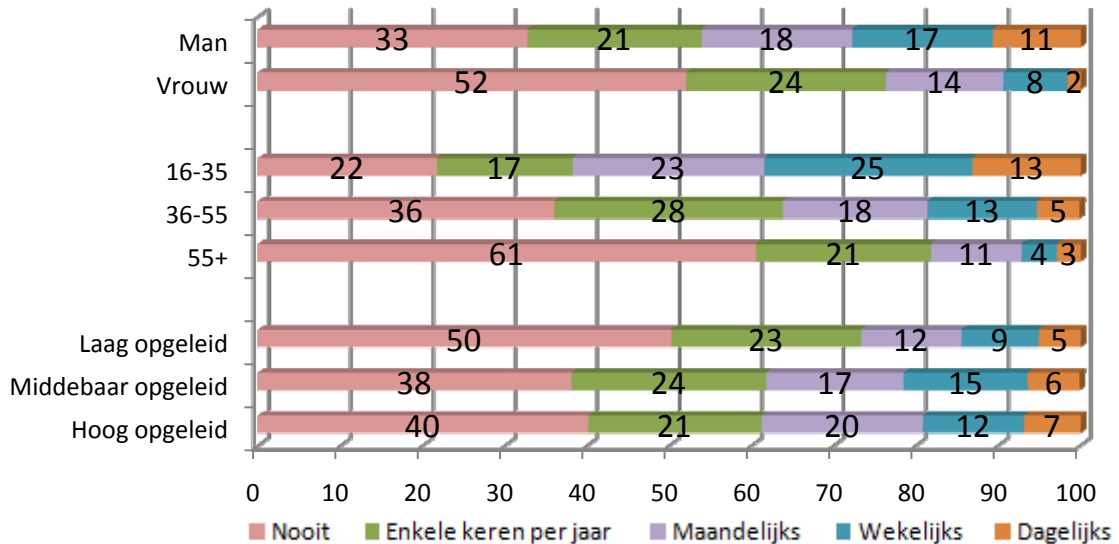
Figuur 6.17 Marktplaatsen e.d., naar geslacht, leeftijd en opleiding

Verschillen bij het zoeken en vergelijken van producten op het internet zijn weergegeven in Figuur 6.18. Mannen doen dit iets meer op dagelijkse en wekelijkse schaal dan vrouwen. Bij de leeftijdsgroepen zien we dat de totale groep internetters van 36-55 die hier gebruik van maakt maar liefst 93% is. Betreffende opleiding is te zien dat de totale groep internetters in de lager opgeleide groep het laagst is. Wel is dit percentage nog steeds 86%.



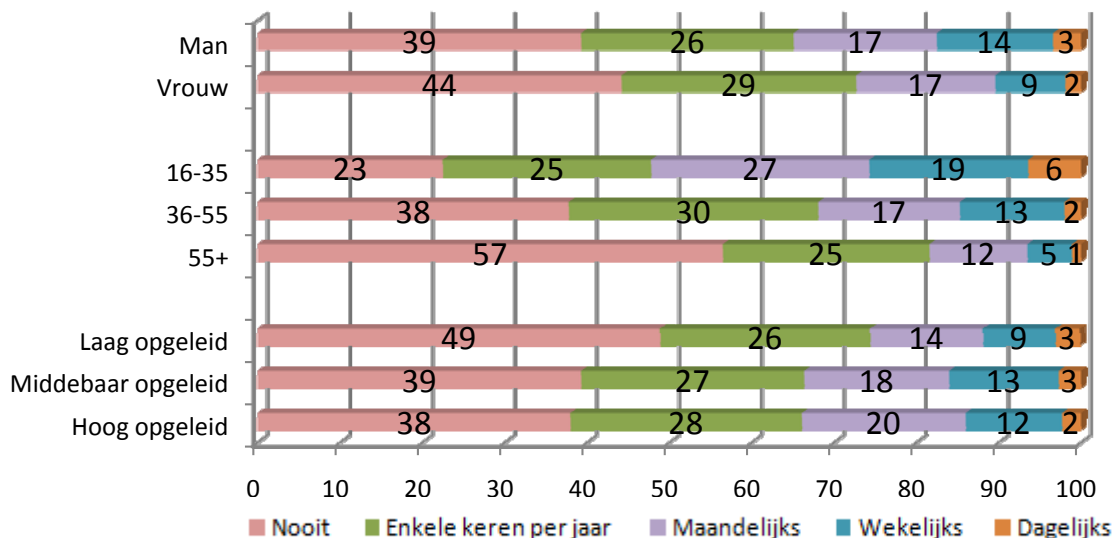
Figuur 6.18 Producten zoeken en prijzen vergelijken, naar geslacht, leeftijd en opleiding

In Figuur 6.19 is het downloaden van muziek of video's verdeeld naar geslacht, leeftijd en opleiding. De groep mannelijke internetters is een stuk groter dan de vrouwelijke groep (67% tegenover 48%). Verder zien we dat deze toepassing het meest populair is onder 16-35 jarige internetters. Van deze groep download 78% wel eens muziek of een film. Van de groep internetters ouder dan 55 heeft 61% dit nog nooit gedaan. Van de lager opgeleide internetters download 50% wel eens een film of video. De groep middelbaar en hoger opgeleide internetters is groter, 62% respectievelijk 60%.



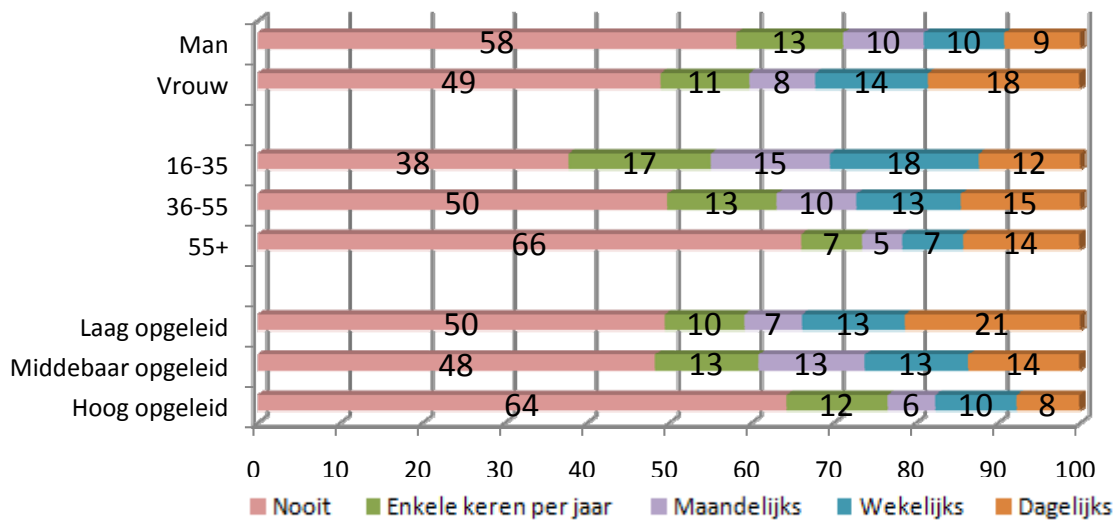
Figuur 6.19 Downloaden van muziek of video, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Figuur 6.20 geeft het uploaden van bestanden naar een andere computer weer verdeeld naar geslacht, leeftijd en opleiding. Hier is eenzelfde patroon waarneembaar als bij het downloaden van muziek of video's. De verschillen tussen mannelijke en vrouwelijke internetters zijn echter iets kleiner.



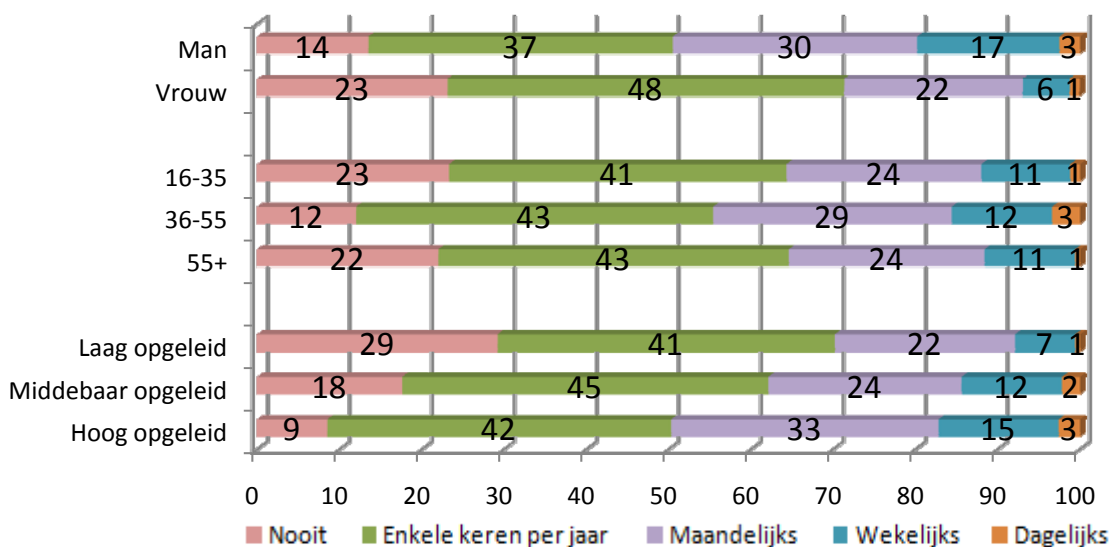
Figuur 6.20 Uploaden van bestanden, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Verschillen in het gebruik van online gaming zijn weergegeven in Figuur 6.21. Hieruit blijkt dat deze toepassing het meest populair is onder vrouwelijke internetters. Van hen is 18% hier dagelijks mee bezig. Bij de mannelijke internetters is dit 9%. Het dagelijkse gebruik van online games verschilt binnen de drie leeftijdscategorieën bijna niet. Wel zien we dat het totale percentage dat ooit online games gebruikt verschilt tussen de groepen 16-35, 36-55 en 55+; 62%, 50% en 34% respectievelijk. Verder is het spelen van online games het meest populair bij de lager opgeleide internetters. Van hen speelt 21% dagelijks wel eens een online game.



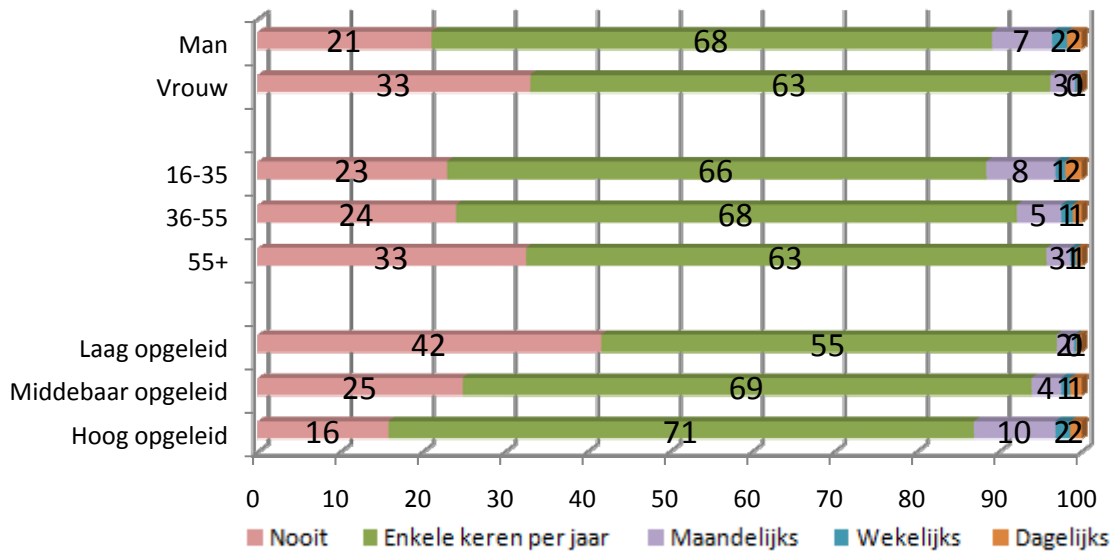
Figuur 6.21 Online gamen, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Het zoeken van overheidsinformatie is in Figuur 6.22 verdeeld over geslacht, leeftijd en opleiding. Mannen doen dit vaker dan vrouwen. Verder zoekt de groep 36-55 jarigen het meest naar overheidsinformatie. Wat betreft opleiding is te zien dat het totale percentage internetters dat wel eens overheidsinformatie zoekt bij de hoger opgeleiden groter is dan bij de middelbaar en lager opgeleiden; 91% tegenover 82% en 71% respectievelijk.



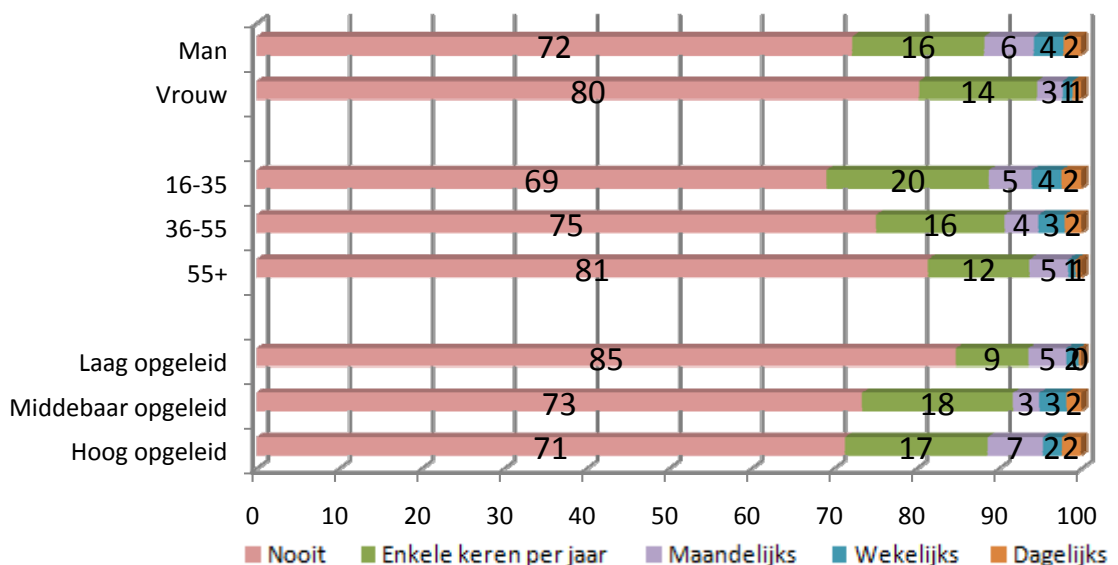
Figuur 6.22 Overheidsinformatie zoeken, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Figuur 6.23 gaat over het doen van transacties met de overheid. Ook hier is het gebruik onder mannen groter dan onder vrouwen. Wat betreft leeftijd valt op dat de internetters van 55 jaar en ouder minder transacties doen via het internet dan de jongere leeftijdsgroepen (67% tegenover 76% en 87%). Bij opleiding zien we net als bij het zoeken naar overheidsinformatie dat het totale percentage internetters dat online transacties met de overheid doet bij de hoger opgeleiden groter is dan bij de middelbaar en lager opgeleiden; 84% tegenover 75% en 58% respectievelijk.



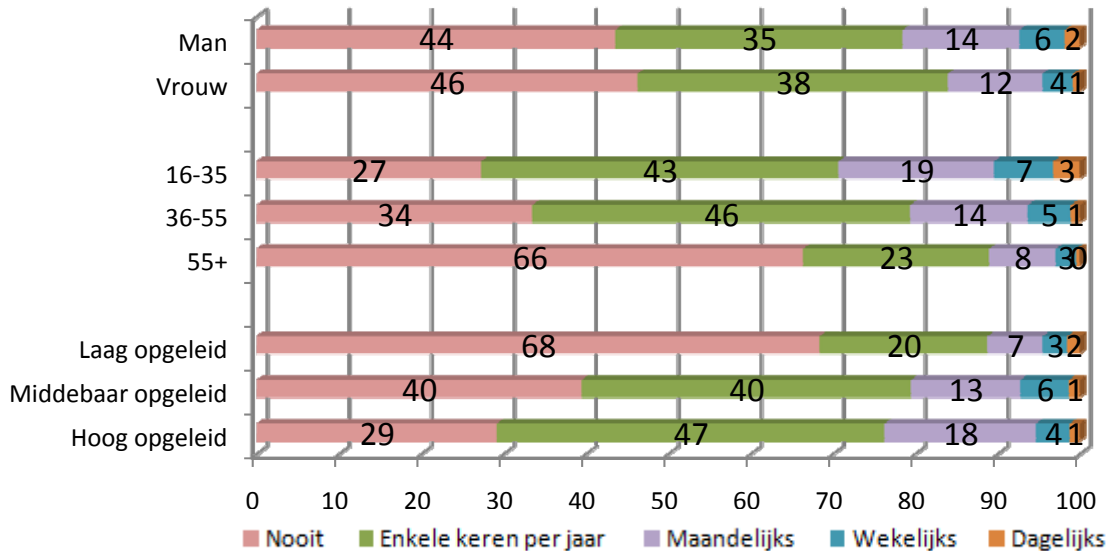
Figuur 6.23 Transacties met de overheid, naar geslacht, leeftijd en opleiding

In Figuur 6.24 is de laatste toepassing die betrekking heeft op overheidscommunicatie weergegeven, namelijk participatie in politiek of overheidsbeleid. Deze toepassing is nog geen gemeengoed zoals al bleek uit Figuur 6.1. Wel zijn er enkele verschillen aan te wijzen. Mannen maken hier meer gebruik van dan vrouwen. Tevens is het gebruik in de jongste leeftijdscategorie internetgebruikers het hoogst. Hetzelfde geldt bij de hoger opgeleide groep internetters die dit meer doen dan middelbaar en lager opgeleiden (29%, 27% en 15% respectievelijk).



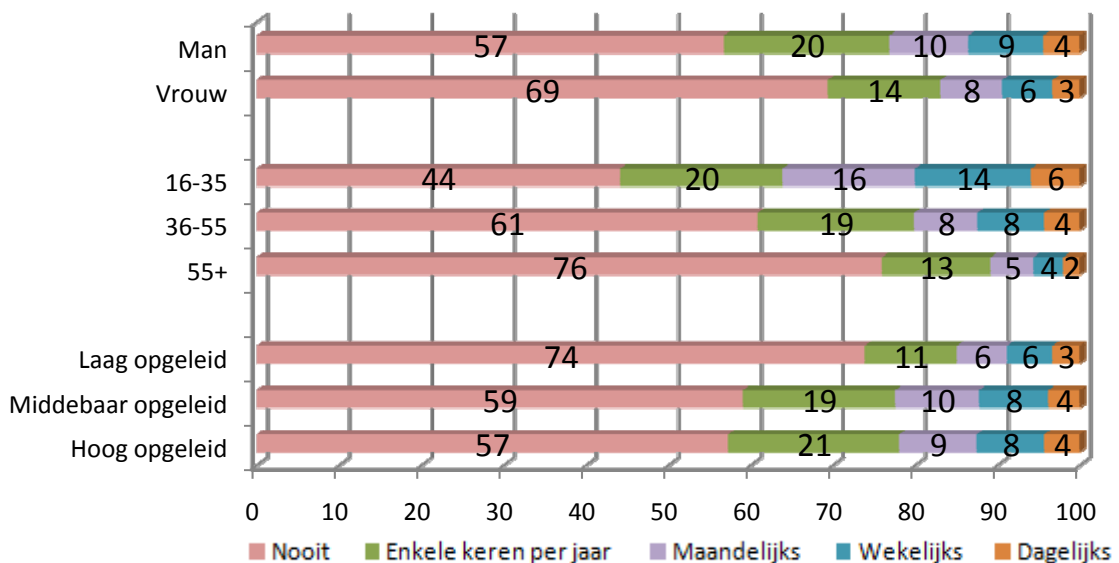
Figuur 6.24 Participatie in politiek of overheidsbeleid, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Figuur 6.25 geeft de verschillen in het zoeken van informatie betreffende opleidingen of cursussen weer over geslacht, leeftijd en opleiding. De grootste verschillen zijn te vinden tussen enerzijds de 55-plussers en anderzijds de 36-55 en 16-35 jarigen. Van de internetters ouder dan 55 doet 66% dit nooit (tegenover 34% en 27%). Verschillen tussen de drie opleidingsniveaus zijn ook groot. Van de lager opgeleide internetters heeft 68% nog nooit informatie over een opleiding of cursus gezocht. Bij de hoger opgeleide internetters is dit percentage 29%.



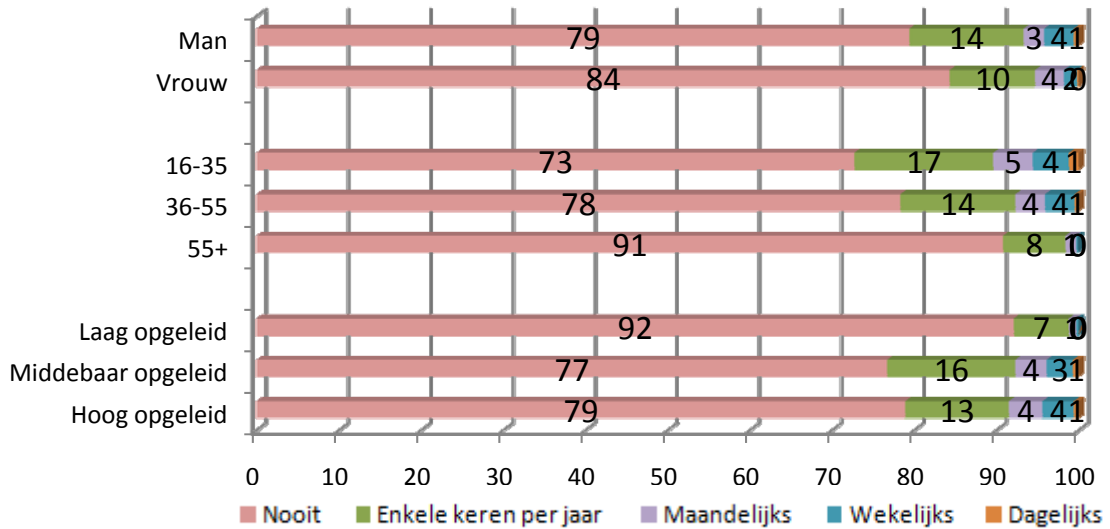
Figuur 6.25 Informatie over opleidingen of cursussen zoeken, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Figuur 6.26 gaat over het zelfstandig leren via het internet. De groep mannen die dit ooit doet is groter dan de groep vrouwen (43% tegenover 31%). Betreffende leeftijd zijn de 16-35 jarige internetters het meest vertegenwoordigd. Van hen leert 56% wel eens zelfstandig via het internet. De groep 55-plussers is veel kleiner, 24%. Verschillen in opleiding zijn te vinden bij enerzijds lager opgeleiden en anderzijds middelbaar en hoger opgeleiden. De laatste twee verschillen bijna niet van elkaar. Van de lager opgeleiden maakt 74% nooit gebruik van online zelfstandig leren.



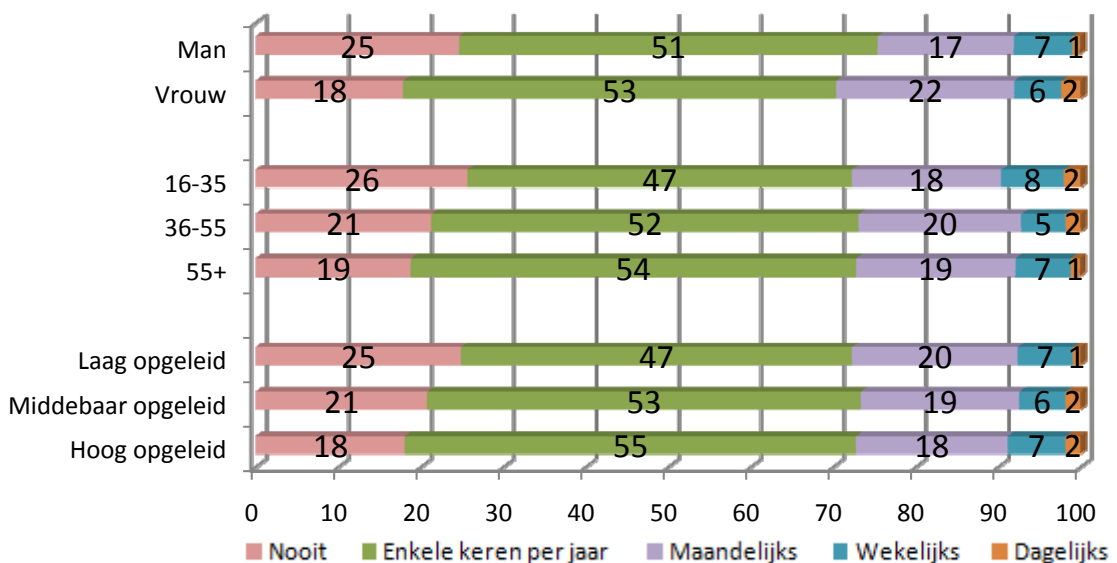
Figuur 6.26 Zelfstandig leren, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Verschillen in het volgen van online cursussen zijn weergegeven in Figuur 6.27. Ook dit doen mannelijke internetters iets meer dan vrouwelijke internetters (21% tegenover 16%). De groep 55-plussers die ooit een online cursus volgt is slechts 9%. Bij de 16-35 jarige internetters is dit percentage 27%. Ook lager opgeleide internetters volgen zelden een online cursus. Van hen doet slechts 8% dit. Bij de middelbaar en hoger opgeleide internetters zijn deze percentages respectievelijk 23% en 21%.



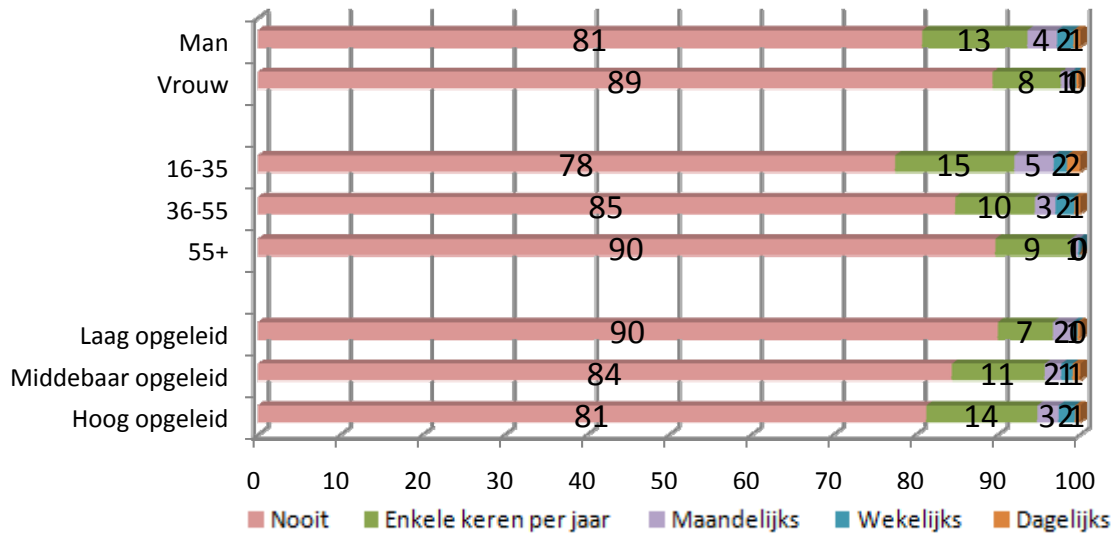
Figuur 6.27 Online cursussen volgen, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Het zoeken van gezondheidsinformatie komt in Figuur 6.28 aan de orde. Vrouwen zijn hier gemiddeld iets meer mee bezig dan mannen. Van de vrouwelijke internetgebruikers zoekt 82% wel eens gezondheidsinformatie en van de mannelijke internetters 75%. Betreffende leeftijd zien we dat de groep die hier waarschijnlijk het meest behoefte aan heeft ook het meeste gebruik maakt. Van de 55 jaar en oudere internetters zoekt 81% wel eens gezondheidsinformatie. Van de 16-35 jarige internetters 74%. Hoger opgeleide internetters steken vervolgens iets uit boven middelbaar en lager opgeleiden internetters (82% tegenover 79% en 75% respectievelijk).



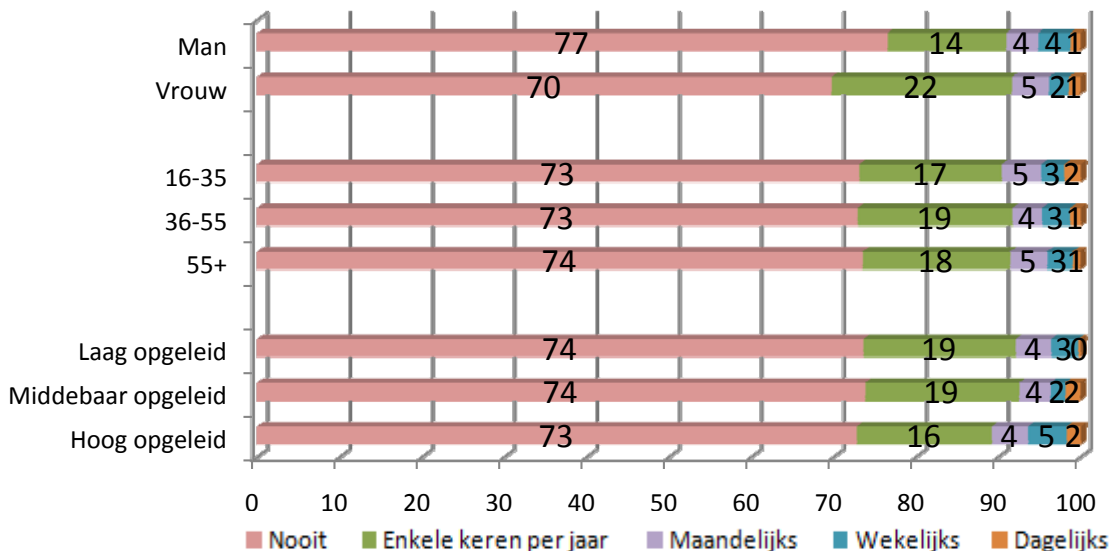
Figuur 6.28 Gezondheidsinformatie zoeken, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Verschillen bij het online hebben van een consult of behandeling zijn in Figuur 6.29 samengevat. Hier zijn de mannen actiever dan de vrouwen. Van de mannelijke internetters doet 19% dit wel eens tegenover 11% van de vrouwelijke internetters. Betreffende leeftijd en opleiding zien we weer dat de oudste leeftijdsgroep en de lager opgeleide internetters het minst van deze toepassing gebruik maken. Bij beide groepen is het 10% die dit wel eens gebruikt.



Figuur 6.29 Consult en behandeling, naar geslacht, leeftijd en opleiding

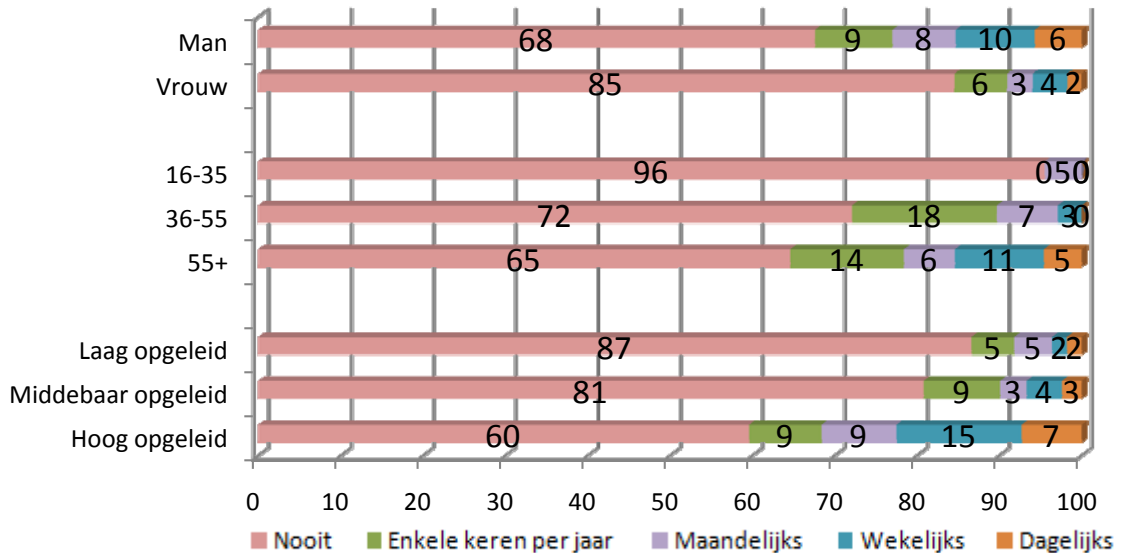
De laatste gezondheidsgelateerde toepassing zijn patiëntenwebsites of zelfhulpgroepen op het internet. Deze komen aan de orde in Figuur 6.30. Vrouwelijke internetters maken hier meer gebruik van dan de mannelijke (30% tegenover 23%). Opvallend is dat hier tussen de leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus bijna geen verschillen zijn waar te nemen.



Figuur 6.30 Patiëntensite of zelfhulpgroep, naar geslacht, leeftijd en opleiding

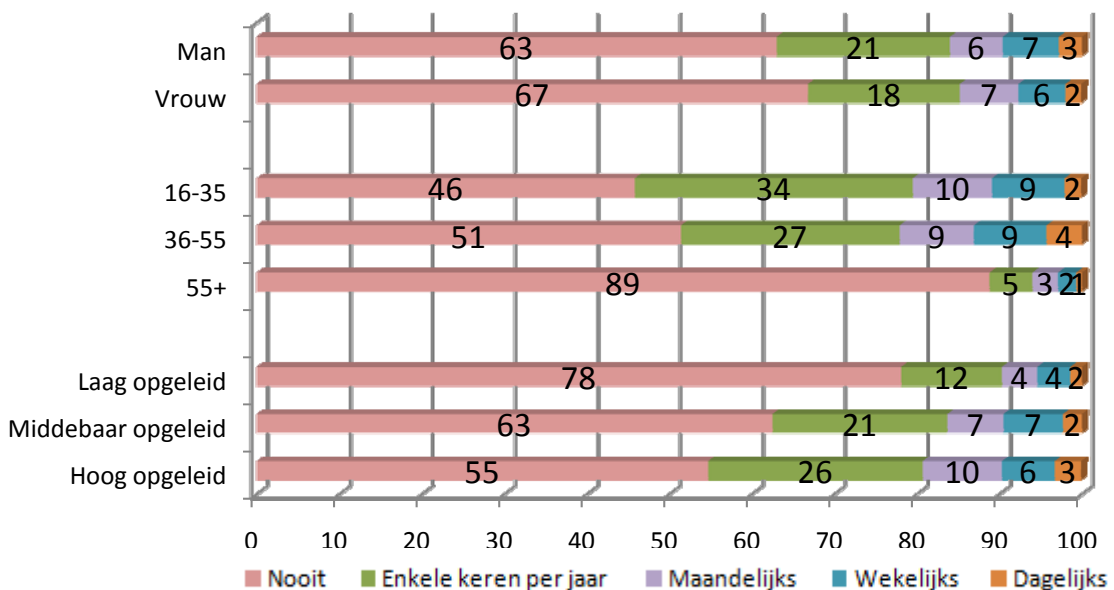
De laatste twee toepassingen die aan bod komen zijn enerzijds telewerken en anderzijds het zoeken naar vacatures en solliciteren. Verschillen tussen geslacht, leeftijd en opleiding betreffende telewerken zijn in Figuur 6.31 weergegeven. Ten eerste valt op dat mannen veel meer gebruik maken

van telewerken dan vrouwen (32% tegenover 14%). Van de mannen doet dit 6% dit zelfs dagelijks. Betreffende leeftijd is te zien dat het vooral de 55 jaar en oudere internetgebruikers zijn die telewerken. Van deze groep doet 35% dit wel eens waarvan 5% dagelijks. In de jongste groep is het totale percentage internetters dat wel eens telewerkt slechts 4%. Bij de hoger opgeleide internetters maakt 40% wel eens gebruik van telewerken en 7% dagelijks. Van de lager opgeleide internetters doet slechts 13% dit ooit.



Figuur 6.31 Telewerken, naar geslacht, leeftijd en opleiding

Het online vacatures zoeken en solliciteren (Figuur 6.32) wordt iets meer door mannelijke internetters gedaan dan door vrouwelijke (37% tegenover 33%). Van de 55 jaar en oudere internetters doet slechts 11% dit, terwijl bij de 16 tot 35 jarige internetter dit percentage 54% is. Verschillen tussen de drie opleidingsniveaus zijn aanzienlijk. Bij de hoger opgeleide internetters maakt 45% wel eens gebruik van online vacatures, terwijl dit percentage bij de lager opgeleide internetters 22% is.



Figuur 6.32 Vacatures en solliciteren, naar geslacht, leeftijd en opleiding

De zojuist behandelde internettoepassingen worden samengevat in Tabel 6.1 In deze tabel worden de groepen internetters weergegeven die het meest gebruik maken van elke toepassing. De verschillende toepassingen zijn tevens onderverdeeld in zeven soorten van activiteiten (informatie, communicatie, transactie, groepscommunicatie, vermaak, educatie en werk).

Tabel 6.1 Percentage frequent (dagelijks en wekelijks) gebruik van internettoepassingen met significante verschillen naar geslacht (M/V), Leeftijd (3 groepen) en opleiding (HO, MO en LO)

Soort activiteit	Internettoepassing	% dagelijks of wekelijks	Geslacht	Leeftijd	Opleiding
Informatie	Zoeksystemen zoals Google	93	M	16-35	HO
	Nieuwsdiensten	62	M	-	HO
	Online omroep, krant en tijdschrift	56	M	-	HO
	Producten zoeken en prijzen vergelijken	29	M	36-55	-
	Hobbyinformatie zoeken	23	M	16-55	HMO
	Overheidsinformatie zoeken	13	M	-	HO
	Gezondheidsinformatie zoeken	8	V	-	-
	Info over opleidingen of cursussen zoeken	6	-	16-55	HMO
Communicatie	E-mail	96	-	36-55	HO
	Sociale Netwerksites	43	V	16-35	-
	Chatten	25	-	16-35	LO
	Online daten	18	M	16-55	-
	Telefoneren (bv Skype)	12	-	16-35	HO
	Consult en behandeling gezondheid	3	M	16-35	HO
Transactie	Internetbankieren	76	M	-	HMO
	Marktplaatsen	30	M	36-55	LO
	Winkelen of bestellen	17	M	16-55	HMO
	Transacties met de overheid	6	M	16-55	HO
	Reizen of vakanties boeken	3	-	16-55	HO
Groepscommunicatie	Online fora of discussiegroepen	18	M	16-35	HMO
	Communities	16	M	16-55	-
	Participatie in politiek of overheidsbeleid	4	M	16-55	HMO
	Patiëntensite of zelfhulpgroep	4	V	-	-
Vermaak	Vrij surfen of browsen	61	M	16-55	HMO
	Online gamen	26	V	16-35	LO
	Downloaden muziek of video	18	M	16-35	HMO
	Uploaden van video's, foto's of muziek	14	M	16-35	HMO
Educatie	Zelfstandig leren	12	M	16-35	HMO
	Online cursussen volgen	6	M	16-55	HMO
Werk	Telewerken	11	M	36-55+	HO
	Vacatures en solliciteren	8	-	16-55	HMO

Uit Tabel 6.1 blijkt dat het internet nog steeds in de eerste plaats een informatiemedium is. Als communicatie- en transactiemedium is het internet in opkomst (tweede en derde plaats). E-mail was vanaf het begin al een van de belangrijkste internettoepassingen, maar daarbij komt nu de sterk stijgende populariteit van sociale netwerksites als Hyves, Facebook en LinkedIn. Deze nemen een deel van het e-mail verkeer weg. Bij transacties zien we het snel stijgende gebruik van internetbankieren en marktplaatsen. De vierde belangrijkste soort activiteit op het internet is vermaak. Behalve het van het begin af aan populaire vrije surfen zien we hier de stijgende populariteit van online gamen. Het downloaden en uploaden van audiovisueel materiaal is niet zo overheersend als de vele discussies over copyright in de publieke opinie doen vermoeden.

Op enige afstand volgen duidelijk minder populaire soorten gebruik. Minder dan 20% van de internetgebruikers is dagelijks of wekelijks bezig met een vorm van maatschappelijke participatie in online fora en communities. Opvallend is het lage gebruik van het internet voor educatie en werk, hetgeen in het vorige Trendrapport ook al opgemerkt werd. Telewerk en telestudie blijken nog steeds vrij marginale activiteiten.

Wat de sociale verschillen in het gebruik betreft is het opvallend dat mannen de meeste toepassingen nog steeds significant meer gebruiken dan vrouwen. Waarschijnlijk wordt het verschil enigszins overdreven door sociale wenselijkheid in de beantwoording, in dit geval het 'macho-effect': mannen zullen eerder beweren dat ze bepaalde toepassingen gebruiken, terwijl dit niet zo is. Vrouwen gebruiken alleen significant meer sociale netwerksites, sites met gezondheidsinformatie en sites voor patiënten en zelfhulpgroepen.

Hoger opgeleiden gebruiken de meeste toepassingen nog steeds significant meer dan lager opgeleiden. Dit geldt in het bijzonder voor informatietoepassingen. Lager opgeleiden gebruiken alleen meer chatboxen, marktplaatsen en online gamen.

Nederlanders tussen 16 en 35 gebruiken de meeste toepassingen nog steeds significant meer dan mensen boven de 35 en zeker boven de 55. Dit geldt vooral voor de nieuwere communicatie- en vermaaktoepassingen. 55-Plussers gebruiken vrijwel alle toepassingen significant minder, met uitzondering van telewerken.

Naast frequentie (zie beneden) en soorten van gebruik verschillen internetgebruikers ook in actief en meer passief internetgebruik. Onder actief gebruik verstaan we hier het plaatsen van materiaal op het internet ofwel het maken van user-generated content. Van alle Nederlandse internetgebruikers doet 59,9% dit wel eens. Hiervan plaatst:

- 60,7% iets op zijn of haar persoonlijk profiel (Hyves oid)
- 43,3% iets op websites anders dan die van hem of haar zelf
- 25,7% iets op zijn of haar persoonlijke website
- 10,9% iets op Twitter
- 8,4% iets op zijn of haar persoonlijke weblog

Mannelijke internetgebruikers plaatsen iets vaker iets op het internet dan vrouwelijke (61,4% tegenover 58,6%). In de leeftijdscategorieën 16-35, 36-55 en 55+ zijn deze percentages respectievelijk 72,3%, 67,4% en 45,5%, en in de opleidingscategorieën laag, middelbaar en hoog

respectievelijk 50,8%, 61,4% en 66,4%. De oudste en laagst opgeleide groep internetgebruikers doen dit dus het minst.

6.3 Internationale gegevens over soorten van gebruik

Tabel 6.2 Gebruik diverse internettoepassingen onder alle individuen, Europa 2005-2008

	Lezen van online kranten en tijdschriften		Internetbankieren		Informatie over producten en diensten zoeken		Producten of diensten kopen		Producten of diensten verkopen	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
EU 27	26	31	29	32	50	51	29	32	10	10
België	21	34	39	46	58	59	39	46	10	17
Bulgarije	15	21	2	2	22	17	2	2	1	1
Cyprus	23	27	11	15	32	39	11	15	1	1
Denemarken	52	64	61	66	73	74	61	66	19	25
Duitsland	21	27	38	41	66	69	38	41	18	20
Estland	54	63	55	62	53	54	55	62	5	5
Finland	57	64	72	72	73	73	72	72	14	13
Frankrijk	22	24	40	42	57	60	40	42	10	12
Griekenland	19	21	5	5	31	33	5	5	:	1
Hongarije	33	36	13	16	49	48	13	16	5	5
Ierland	:	19	:	30	:	54	:	30	:	5
IJsland	69	72	68	72	78	80	68	72	:	13
Italië	17	23	13	16	30	33	13	16	4	4
Kroatië	28	36	13	16	33	33	13	16	4	6
Letland	33	46	39	42	49	50	39	42	:	4
Litouwen	43	49	27	32	37	44	27	32	1	2
Luxemburg	41	55	48	54	69	75	48	54	12	15
Macedonië	22	30	3	4	22	26	3	4	1	1
Malta	27	32	25	32	42	48	25	32	5	4
Nederland	43	46	69	73	76	79	69	73	23	18
Noorwegen	73	76	75	77	80	83	75	77	11	11
Oostenrijk	30	41	34	35	51	54	34	35	7	5
Polen	19	18	17	21	33	29	17	21	7	6
Portugal	20	28	14	17	34	40	14	17	:	1
Roemenië	14	21	2	2	17	12	2	2	1	1
Servië	:	16	:	5	:	22	:	5	:	2
Slovenië	34	34	21	24	48	49	21	24	17	19
Slowakije	34	35	24	26	49	50	24	26	5	3
Spanje	27	38	20	24	46	47	20	24	4	4
Tsjechië	33	43	14	18	45	50	14	18	:	4
Turkije	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	37	43	38	45	64	64	38	45	15	15
Zweden	45	50	65	71	75	77	65	71	15	16

Bron: Eurostat

Europese gegevens betreffende soorten van gebruik zijn verkrijgbaar via Eurostat. In de Tabellen 6.2 tot en met 6.5 worden voor diverse toepassingen de gebruikspercentages van 2008 en 2009 weergegeven. De percentages hebben betrekking op de volledige bevolking, dus niet alleen op de internetgebruikers. Uit deze tabellen blijkt dat Nederland voor alle toepassingen tot de landen behoort waarin deze het meest worden gebruikt. Tabel 6.2 toont dat wanneer het gaat over internetbankieren, over het zoeken van informatie over producten en diensten en over het kopen van producten van diensten, de gebruikspercentages in Nederland heel hoog zijn in vergelijking met

de meeste andere landen. Opvallend is dat Nederland middelmatig scoort op het lezen van online kranten en tijdschriften en dat het online verkopen van producten en diensten tussen 2008 en 2009 is afgenomen.

Tabel 6.3 toont diverse communicatie-gerelateerde toepassingen. De eerste kolom gaat over online communicatie in het algemeen. Hier scoort Nederland hoog. Hetzelfde geldt voor het gebruik van e-mail. Van alle Europese landen is het percentage e-mailgebruikers in Nederland het grootst. Van het online telefoneren of videoconferencing zijn alleen data over 2009 beschikbaar. Uit deze percentages blijkt dat Nederland hier tot de middenmoot behoort. In de Scandinavische landen is het gebruik van deze toepassing ruim twee maal zo groot. Hetzelfde geldt eigenlijk voor het uploaden van content om dit met anderen te delen en het posten van online berichten via chat, netwerksites of fora. Eerder zagen we dat de gebruikpercentages hiervan onder Nederlandse internetgebruikers best hoog is, maar in vergelijking met andere Europese landen lijkt dit wat tegen te vallen.

Tabel 6.3 Gebruik diverse internettoepassingen onder alle individuen, Europa 2005-2008

	Communicatie		E-mail		Online telefoneren of video- conferencing		Uploaden van eigen content om het te delen		Posten van berichten (bv chat, netwerksites, etc)	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
EU 27	55	59	53	57	:	28	:	28	:	28
België	63	70	62	68	:	28	:	28	:	28
Bulgarije	31	38	28	34	:	22	:	22	:	22
Cyprus	32	40	30	38	:	21	:	21	:	21
Denemarken	78	82	76	81	:	51	:	51	:	51
Duitsland	68	72	67	70	:	35	:	35	:	35
Estland	57	64	54	62	:	38	:	38	:	38
Finland	75	76	74	75	:	27	:	27	:	27
Frankrijk	61	62	57	60	:	23	:	23	:	23
Griekenland	28	33	26	31	:	18	:	18	:	18
Hongarije	54	57	53	55	:	35	:	35	:	35
Ierland	:	57	:	56	:	17	:	17	:	17
IJsland	85	87	83	84	:	57	:	57	:	57
Italië	35	40	34	39	:	18	:	18	:	18
Kroatië	34	38	31	36	:	21	:	21	:	21
Letland	53	57	49	54	:	32	:	32	:	32
Litouwen	46	50	42	47	:	37	:	37	:	37
Luxemburg	76	83	74	81	:	39	:	39	:	39
Macedonië	38	46	35	42	:	20	:	20	:	20
Malta	44	53	43	51	:	24	:	24	:	24
Nederland	83	86	82	85	:	24	:	24	:	24
Noorwegen	83	85	82	84	:	49	:	49	:	49
Oostenrijk	63	64	63	63	:	22	:	22	:	22
Polen	42	50	38	45	:	36	:	36	:	36
Portugal	37	41	36	40	:	21	:	21	:	21
Roemenië	26	30	24	28	:	16	:	16	:	16
Servië	:	32	:	30	:	16	:	16	:	16
Slovenië	48	55	47	53	:	35	:	35	:	35
Slowakije	61	64	58	61	:	29	:	29	:	29
Spanje	49	53	46	52	:	31	:	31	:	31
Tsjechië	53	55	51	55	:	22	:	22	:	22
Turkije	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	67	74	66	74	:	33	:	33	:	33
Zweden	79	83	78	83	:	35	:	35	:	35

Bron: Eurostat

Betreffende overheidstoepassingen behoort Nederland weer tot de grootste gebruikers in vergelijking met andere Europese landen. In Tabel 6.4 is te zien dat naast Nederland de Scandinavische landen erg hoog scoren. IJsland steekt er het verst bovenuit. Bij zowel het downloaden van formulieren, het versturen van formulieren en overheidsinteractie in het algemeen is het gebruik in Nederland erg hoog. Wanneer het gaat over het zoeken van gezondheidsinformatie staat Nederland zelfs bovenaan.

Tabel 6.4 Gebruik diverse internettoepassingen onder alle individuen, Europa 2005-2008

	Overheids-informatie		Gezondheids-informatie		Downloaden formulieren van de overheid		Versturen formulieren van de overheid		Overheidsinteractie	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
EU 27	16	17	28	33	16	17	12	13	28	30
België	7	13	24	33	7	13	5	10	16	31
Bulgarije	5	6	7	10	5	6	3	5	8	10
Cyprus	10	16	12	16	10	16	6	10	16	22
Denemarken	27	36	36	46	27	36	27	33	44	67
Duitsland	16	19	41	48	16	19	10	12	33	37
Estland	24	32	25	32	24	32	24	32	34	44
Finland	32	31	51	56	32	31	18	23	53	53
Frankrijk	30	27	39	37	30	27	25	21	43	39
Griekenland	4	6	10	15	4	6	4	4	10	12
Hongarije	17	17	29	36	17	17	11	11	25	25
Ierland	:	20	:	24	:	20	:	19	:	28
IJsland	34	50	39	37	34	50	20	50	63	75
Italië	10	11	16	21	10	11	5	5	15	17
Kroatië	7	8	20	26	7	8	3	5	12	13
Letland	7	8	24	29	7	8	6	6	16	23
Litouwen	13	13	21	29	13	13	13	13	20	19
Luxemburg	30	39	44	54	30	39	16	16	48	54
Macedonië	4	5	9	14	4	5	1	2	8	12
Malta	12	16	23	30	12	16	7	10	20	24
Nederland	31	34	46	50	31	34	32	33	54	55
Noorwegen	30	35	41	40	30	35	27	31	62	65
Oostenrijk	23	22	32	36	23	22	14	12	39	39
Polen	10	11	19	22	10	11	5	5	16	18
Portugal	12	14	22	28	12	14	13	16	18	21
Roemenië	4	4	11	16	4	4	3	3	9	6
Servië	:	3	:	8	:	3	:	1	:	4
Slovenië	16	19	27	32	16	19	7	8	31	32
Slowakije	19	19	25	30	19	19	12	13	30	31
Spanje	16	16	25	32	16	16	9	8	29	30
Tsjechië	6	9	14	20	6	9	4	5	14	24
Turkije	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	14	19	26	34	14	19	12	17	32	35
Zweden	29	33	32	36	29	33	26	31	52	57

Bron: Eurostat

Tabel 6.5 geeft een overzicht van enkele resterende diensten waarover Europese data beschikbaar zijn. Wanneer het gaat over het online gamen en downloaden van muziek en video's of het online luisteren naar de radio of televisie kijken behoort Nederland weer tot de grootverbruikers in de EU. Betreffende het online zoeken naar banen of solliciteren behoort Nederland tot de middenmoot. Dit zou kunnen worden verklaard doordat de banennood in Nederland niet zo hoog is als in andere Europese landen. Tenslotte blijkt dat in Europa het gebruik van diensten die met reizen of accommodatie te maken hebben ook populair zijn.

Tabel 6.5 Gebruik diverse internettoepassingen onder alle individuen, Europa 2005-2008

	Diensten met betrekking tot reizen		Banen zoeken of een sollicitatie versturen		Gaming, downloaden muziek en films		Luisteren naar Web Radio / Web TV	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
EU 27	32	35	13	15	:	26	24	20
België	36	34	8	13	:	33	20	15
Bulgarije	6	6	7	9	:	24	17	13
Cyprus	18	20	4	5	:	25	16	12
Denemarken	47	56	23	27	:	34	42	37
Duitsland	42	47	16	18	:	(u)	23	21
Estland	27	20	15	23	:	35	31	19
Finland	58	56	26	24	:	38	39	33
Frankrijk	38	37	17	16	:	26	25	24
Griekenland	17	25	5	6	:	19	15	16
Hongarije	23	18	14	18	:	29	19	18
Ierland	:	44	:	14	:	19	16	:
IJsland	62	52	14	17	:	42	60	57
Italië	20	25	7	9	:	17	13	9
Kroatië	15	18	11	14	:	22	16	10
Letland	25	23	16	25	:	38	31	24
Litouwen	15	14	10	15	:	35	27	19
Luxemburg	50	59	12	13	:	33	38	36
Macedonië	7	10	7	9	:	30	22	15
Malta	22	27	10	14	:	28	22	21
Nederland	50	48	17	17	:	49	51	45
Noorwegen	61	47	22	22	:	39	46	42
Oostenrijk	32	31	9	10	:	21	14	13
Polen	14	14	8	9	:	20	19	18
Portugal	12	15	8	10	:	20	19	17
Roemenië	7	11	3	5	:	21	12	7
Slovenië	26	25	10	12	:	27	36	26
Slowakije	29	33	13	16	:	31	25	17
Spanje	35	37	12	16	:	30	25	23
Tsjechië	26	27	5	8	:	23	19	13
Verenigd Koninkrijk	48	57	20	25	:	36	35	26
Zweden	46	48	22	22	:	:	50	42

Bron: Eurostat

6.5 Algemene conclusies ten aanzien van soorten van gebruik

Het internet wordt nog steeds in de eerste plaats gebruikt als informatiemedium. Het net als communicatiemedium (social media) en als transactiemedium (internetbankieren, online shoppen en als marktplaats gebruiken) is in opkomst. Ook vermaakstoepassingen mogen zich over een groeiende belangstelling verheugen (online massamedia en gamen). De verschillen in gebruiksfrequentie van het internet tussen mannen en vrouwen, hoger- en laagopgeleiden en in mindere mate jongeren en ouderen zijn aan het gelijktrekken. Dit geldt echter niet voor het aantal verschillende toepassingen dat men op een dag gebruikt, voor de soort van toepassingen en voor de meer actieve toepassingen (user generated content). Op deze punten lijken de verschillen gelijk te blijven en in sommige gevallen zelfs groter te worden, vooral als het gaat om opleiding. Senioren blijven op alle fronten nog steeds ver achter bij de jongere generaties. Trendmetingen in de komende jaren zullen moeten uitwijzen of deze verschillen blijvend zijn. Op zichzelf genomen is het niet verwonderlijk dat de gehele sociale, culturele en economische differentiatie in de maatschappij zich vertaalt naar het internet zodra dit een massamedium wordt waar het overgrote deel van de bevolking gebruik van maakt.

7 Hoeveelheid gebruik

7.1 Inleiding

Het hebben van fysieke toegang tot computers en het internet betekent nog niet dat deze ook daadwerkelijk gebruikt worden. In dit hoofdstuk worden de gebruiksfrequenties weergegeven.

7.2 Nationale gebruiksgegevens

Uit Tabel 7.1 blijkt dat het gemiddelde gebruik van het internet hoog is. Ook als we hierin verdisconteren dat de internetgebruikers in dit onderzoek geworven zijn via een internetpanel waarin waarschijnlijk iets meer dan gemiddeld frequente internetgebruikers zitten. Volgens het hier gerapporteerde onderzoek gebruiken Nederlanders boven de 16 het internet gemiddeld 6,1 dagen in de week. De gemiddelde gebruiksduur per dag is 2,7. Tevens heeft de gemiddelde Nederlander al 11,2 jaar ervaring met het gebruik van het internet. Tabel 7.1 laat zien dat mannen een groter gebruiksvolume hebben dan vrouwen. Wat betreft opleiding valt op dat de lager opgeleide personen op een dag meer gebruik maken van het internet dan hoger opgeleiden! Dit is nog nooit eerder waargenomen. Het aantal dagen in de week dat gebruik wordt gemaakt van het internet is nagenoeg gelijk. De 55-plussers maken gemiddeld ook al bijna 6 dagen in de week gebruik van het internet maar doen dit gemiddeld 2,2 uur per dag. De werklozen en arbeidsongeschikten steken boven alle andere groepen uit.

Tabel 7.1 Gemiddeld aantal dagen per week, aantal uren per dag, en internetervaring onder Internetgebruikers, naar geslacht, leeftijd en opleiding

	Dagen / week	Uren / dag	Ervaring (jaar)
Totaal	6,1	2,7	11,2
Geslacht			
Man	6,3	2,7	12,0
Vrouw	6,0	2,5	10,0
Opleiding			
Laag	6,1	3,1	9,8
Midden	6,2	2,7	11,2
Hoog	6,2	2,6	12,7
Leeftijd			
16-35	6,4	3,1	10,4
26-55	6,3	3,0	11,8
55+	5,8	2,2	11,1
Werk			
Werkzaam	6,2	2,6	12,3
Werkloos	6,4	4,0	11,6
Arbeidsongeschikt	6,4	4,1	11,3
AOW / Gepensioneerd	5,6	2,1	9,8
Huisman / Huisvrouw	6,4	3,1	10,2
Student	6,6	3,1	9,3

Gegevens van het CBS zijn weergegeven in Tabel 7.2. Deze gegevens wijken qua wekelijkse en dagelijkse gebruiksfrequentie niet veel af van de resultaten uit de hier gebruikte survey. Helaas heeft het CBS niet het aantal uren per dag gemeten. Uit Tabel 7.2 blijkt dat 82% van alle internetgebruikers in Nederland bijna dagelijks gebruik maakt van het internet. Vijftien procent doet dit minstens een maal per week. Van alle personen in Nederland heeft 90% gebruik gemaakt van het internet in de afgelopen drie maanden. Voor 1% is dit drie tot twaalf maanden geleden en voor 1% meer dan een jaar. Verder geeft 9% aan het internet nog nooit gebruikt te hebben. Wanneer we hier het percentage mensen bij optellen die het internet het afgelopen jaar niet hebben gebruikt komen we tot een totale groep van 10% die geen gebruik maakt van het internet.

Aangezien 93% van de personen aangeeft wel toegang tot het internet te hebben, kan uit de CBS-gegevens afgeleid worden dat minimaal 3% van de Nederlandse bevolking wel toegang heeft tot het internet maar het niet gebruikt. Of dit percentage hoger is hangt af van de interpretatie van het woord gebruik door respondenten. Wellicht gebruikt een huisgenoot het internet voor hen of in het bijzijn van hen.

Tabel 7.2 Percentage internetgebruikers en hun internet gebruiksfrequenties

	2005	2006	2007	2008	2009
Wanneer voor het laatst internet gebruikt					
< 3 maanden geleden	80	82	85	87	90
3 - 12 maanden geleden	2	2	1	1	1
> 1 jaar geleden	1	1	1	1	1
Nooit internet gebruikt	17	15	12	11	9
Frequentie internet gebruik (van internetgebruikers)					
Bijna dagelijks	68	75	79	77	82
Minstens 1 maal per week	25	19	17	19	15
Minstens 1 maal per maand	5	4	3	3	2
Minder dan 1 maal per maand	1	1	1	1	1

Bron: CBS Statline

7.3 Internationale gebruiksgegevens

In Tabel 7.3 zijn de gebruiksfrequenties van het internet in Europa weergegeven. Ook hier behoort Nederland tot de grootgebruikers. In Noorwegen, IJsland en Zweden is het percentage mensen dat in de afgelopen drie maanden gebruik maakte van het internet het hoogst. Nederland volgt op 1% afstand. Het gemiddelde in Europa in deze categorie is 65%.

Tabel 7.3 Frequenties van persoonlijk internetgebruik, Europa 2008 en 2009

	Nooit		In het afgelopen jaar		Tussen 3 maanden tot een jaar geleden		In de afgelopen 3 maanden	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
EU27	33	30	64	67	3	2	62	65
België	26	20	71	76	2	2	69	75
Bulgarije	57	53	40	45	5	3	35	42
Cyprus	54	48	42	50	4	2	39	48
Denemarken	12	11	85	87	1	1	84	86
Duitsland	20	19	78	79	3	2	75	77
Estland	26	26	71	72	4	1	66	71
Finland	13	15	84	:	1	:	83	82
Frankrijk	26	26	71	72	2	2	68	69
Griekenland	56	53	41	45	3	2	38	42
Hongarije	37	36	61	62	2	2	59	59
Ierland	:	30	:	67	:	2	:	65
IJsland	8	6	91	93	:	1	91	93
Italië	50	45	45	49	3	3	42	46
Kroatië	54	47	44	51	2	4	42	47
Letland	34	31	63	67	3	3	61	64
Litouwen	43	38	55	60	2	2	53	58
Luxemburg	16	11	82	87	2	1	81	86
Malta	49	40	50	59	1	1	49	58
Nederland	11	10	87	90	1	1	87	89
Noorwegen	8	6	91	92	2	1	89	91
Oostenrijk	25	25	73	73	:	2	71	72
Polen	44	39	53	59	4	3	49	56
Portugal	54	50	44	48	2	2	42	46
Roemenie	64	62	32	37	4	3	29	33
Servië	:	56	:	42	:	4	:	38
Slovenië	40	33	58	64	2	2	56	62
Slowakije	25	22	71	75	5	5	66	70
Spanje	38	36	60	63	3	3	57	60
Tsjechië	33	33	63	64	5	4	58	60
Turkije	:	:	:	:	:	:	:	:
UK	19	15	78	84	2	2	76	82
Zweden	9	7	89	91	1	1	88	90

7.4 Conclusies ten aanzien van hoeveelheid gebruik

Het absolute aantal dagen per week (6,1) en uren per dag (3,1 uur) dat men internet gebruikt, komt neer op een gemiddelde van 2,7 uur per dag. Deze uitkomst is waarschijnlijk wat te hoog geschat door een van de methoden van ondervraging, namelijk binnen een internetpanel. De gebruiksfrequentie is in elk geval sterk aan het stijgen. In het laatste tijdsbestedingonderzoek van het SCP uit 2005 werd 3,8 uur computer- en internetgebruik per week gevonden. In het meest recente rapport van het SCP (2010) over mediagebruik werd voor 2008 gemiddeld 1,2 uur per dag aan nieuw mediagebruik gevonden.

Internetgebruikers benutten dit medium nu bijna dagelijks (gemiddeld een dag in de week niet). Cijfers van het CBS wijzen op een dagelijks gebruik van het internet onder 82% van de bevolking (een

recent onderzoek van TNS NIPO⁹ geeft aan dat dit percentage 68% van de Nederlanders is). Het meest interessant zijn de relatieve verschillen. Mannen gebruiken het internet nog altijd meer uren per dag dan vrouwen, maar het verschil is aanzienlijk geringer geworden in vergelijking met de uren van het SCP tijdsbestedingonderzoek in 2005: toen gebruikten mannen computers en internet gemiddeld dubbel zo lang dan vrouwen: 5,2 tegen 2,4 uur per week.

Het meest opzienbarend zijn de verschillen naar opleiding en maatschappelijke positie. Lager opgeleiden gebruiken het internet gemiddeld op een dag langer dan de hoger opgeleiden: 3,1 tegen 2,6 uur. En werklozen en arbeidsongeschikten gebruiken het internet gemiddeld 4,0 en 4,1 uur per dag terwijl werkzame personen dat gemiddeld 2,6 uur doen. De vrije tijd die men per dag heeft lijkt dus een belangrijke factor te zijn. Het soort gebruik dat men uitoefent wordt nu ook zeer belangrijk om te onderzoeken. Zie hiervoor hoofdstuk 6. In elk geval zijn we hier op een belangrijk historisch keerpunt beland. In de afgelopen 20 tot 25 jaar namen de hoger opgeleiden steeds het voortouw met de toegang tot het internet.

⁹ http://www.tns-nipo.com/pages/nieuws-pers-vnipo.asp?file=persvannipo/TM_digital_life-10102010.htm

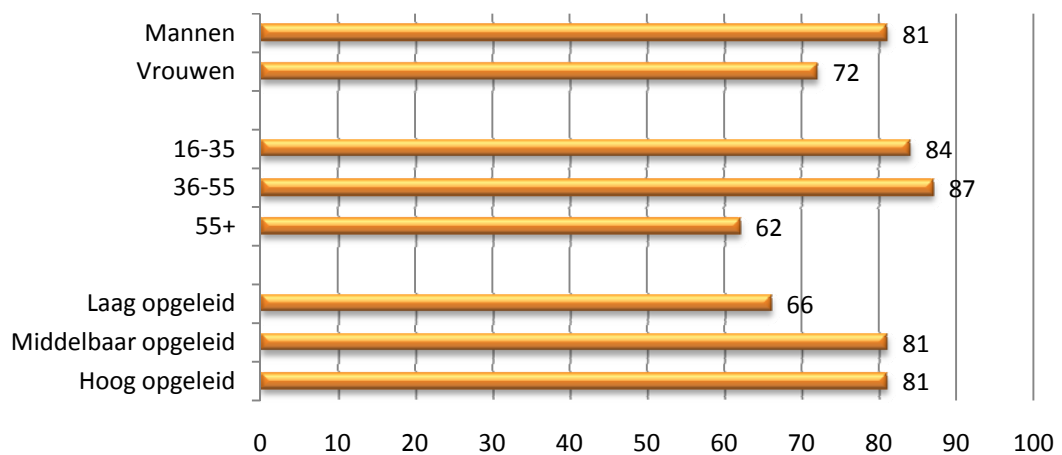
8 Effecten van gebruik

8.1 Inleiding

Het is belangrijk om de effecten van verschillen in fysieke toegang, vaardigheden en gebruik te schatten. Hoe erg is het dat zich hierbij significante verschillen voordoen onder de bevolking? Van Dijk³ heeft deze effecten omschreven als verschillen in participatie op belangrijke maatschappelijke gebieden: economisch, sociaal, cultureel, politiek, ruimtelijk (mobiliteit) en burgerschap. In de hier gerapporteerde enquête was niet voldoende ruimte om participatie op al deze gebieden te meten. Wel is middels een achttal vragen of stellingen achterhaald in hoeverre men profijt trekt uit het gebruik van het internet.

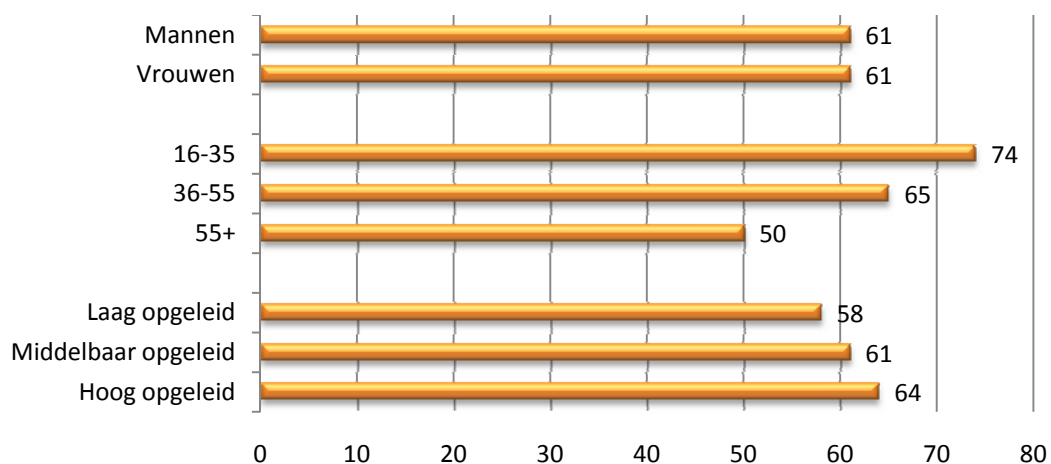
8.2 Effecten

De eerste stelling luidde: “Via het internet heb ik een product goedkoper gekocht dan in de winkel”. Er werd door 77% van de internetters positief geantwoord. Verschillen in geslacht, leeftijd en opleiding zijn weergegeven in Figuur 8.1. Mannelijke internetgebruikers scoren iets hoger dan de vrouwelijke internetters. Tevens is het percentage lager opgeleide internetgebruikers dat wist te profiteren een stuk lager dan de middelbaar en hoger opgeleiden.



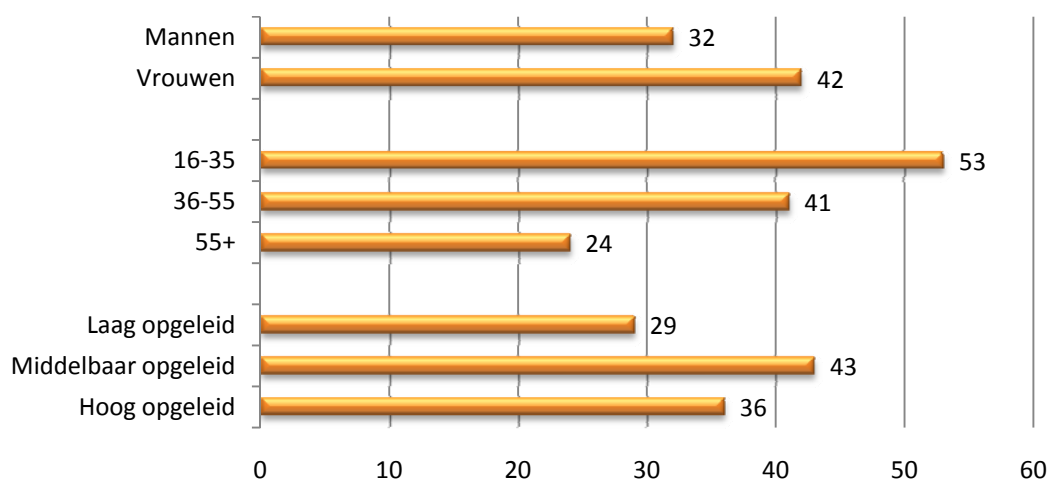
Figuur 8.1 Via het internet heb ik een product goedkoper gekocht dan in de winkel (% van internetgebruikers)

De tweede stelling luidde: “Via het internet heb ik iets kunnen verkopen of ruilen dat ik anders niet zou zijn kwijtgeraakt”. Hier antwoordde 61% van de internetters positief. Verschillen in geslacht, leeftijd en opleiding zijn weergegeven in Figuur 8.2. Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen. Betreffende leeftijd zien we dat de jongste groep hier een stuk hoger scoort dan de oudste groep. Verschillen in opleidingsniveaus zijn niet heel groot. De hoger opgeleide internetters steken iets boven de middelbaar en lager opgeleide internetters uit.



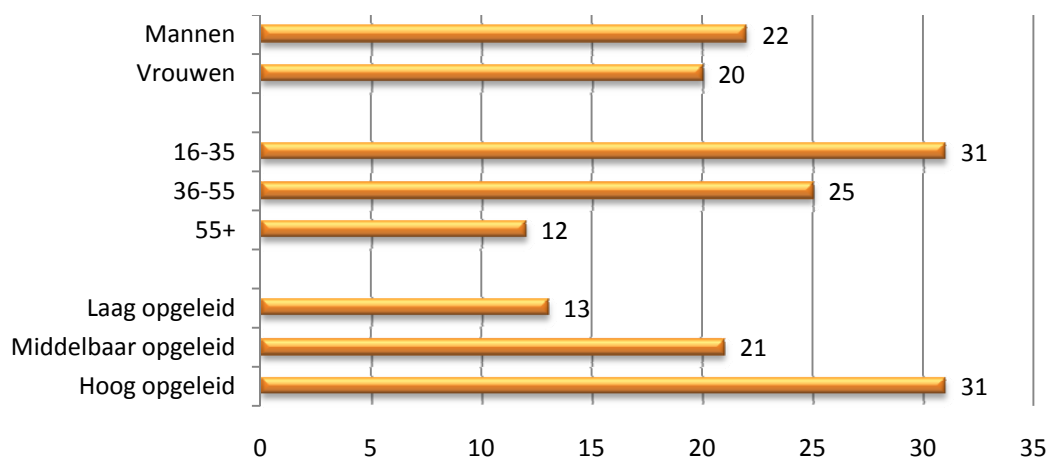
Figuur 8.2 Via het internet heb ik iets kunnen verkopen of ruilen dat ik anders niet zou zijn kwijtgeraakt (% van internetgebruikers)

Bij de derde stelling “Via het internet ben ik erachter gekomen op welke partij ik wilde stemmen” gaf 37% van alle internetgebruikers een positief antwoord. In Figuur 8.3 is te zien dat vrouwen hier 10% hoger scoren dan mannen. Tevens is er een verschil van bijna 30% tussen de jongste en oudste groep internetgebruikers. De middelbaar opgeleide groep scoort hier het hoogst. Van hen antwoordde 43% positief.



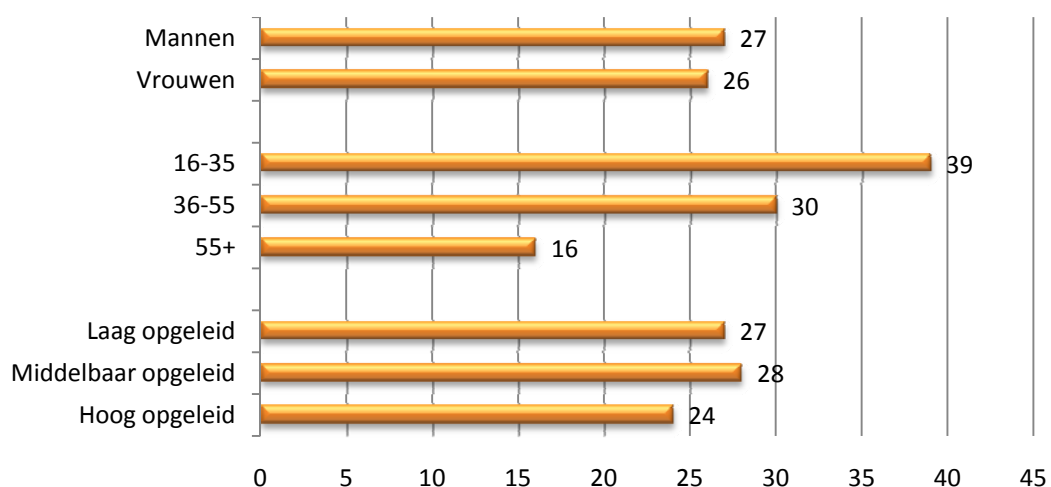
Figuur 8.3 Via het internet ben ik erachter gekomen op welke partij ik wilde stemmen

Stelling vier luidde “Via het internet ben ik terecht gekomen bij een vereniging”. Van de Nederlandse internetgebruikers antwoordde 21,3% positief. Wederom is er een groot verschil tussen de jongste en oudste groep internetgebruikers. Bij de jongste groep antwoordde 31% positief en bij de oudste groep 12%. Het verschil tussen de lager opgeleide en hoger opgeleide internetters is ook aanzienlijk. Van de lager opgeleide groep antwoordde 13% positief en van de hoger opgeleide groep 31%. De middelbaar opgeleide groep valt er tussenin met 21%. Deze gegevens zijn weergegeven in Figuur 8.4.



Figuur 8.4 Via het internet ben ik terecht gekomen bij een vereniging

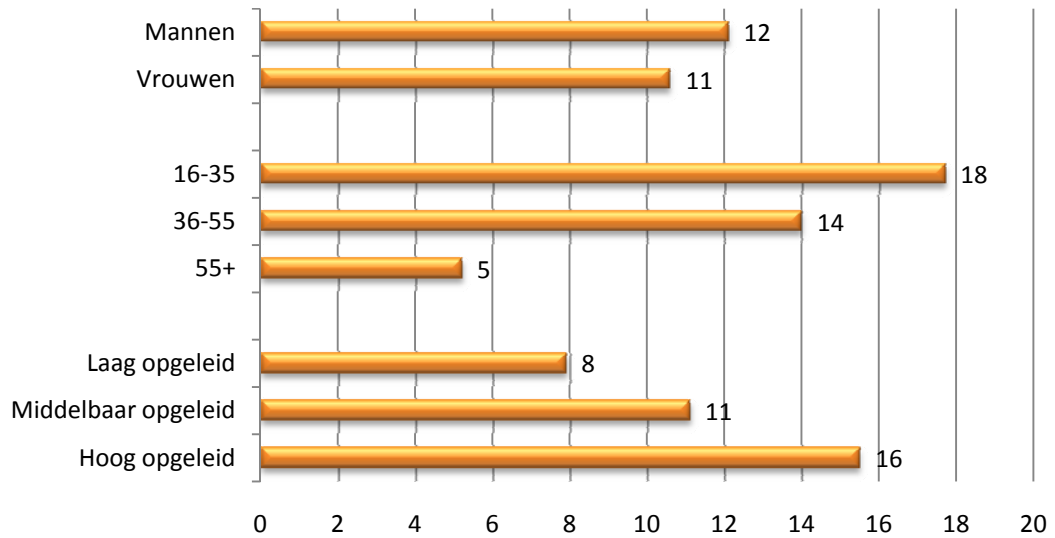
Stelling vijf luidde “Via het internet heb ik een of meer vrienden gekregen die ik daarna ook echt ontmoet heb”. Hier antwoordde 26% van de internetgebruikers positief. Het verschil tussen mannen en vrouwen is minimaal, maar tussen de verschillende leeftijdscategorieën zijn de verschillen groot. Bij de jongste groep is het percentage internetters dat ooit een of meer vrienden kreeg via het internet en deze daarna ook daadwerkelijke ontmoette 39%. Bij de groep internetters ouder dan 55 is dit 16%. Zie figuur 8.5.



Figuur 8.5 Via het internet heb ik een of meer vrienden gekregen die ik daarna ook echt ontmoet heb

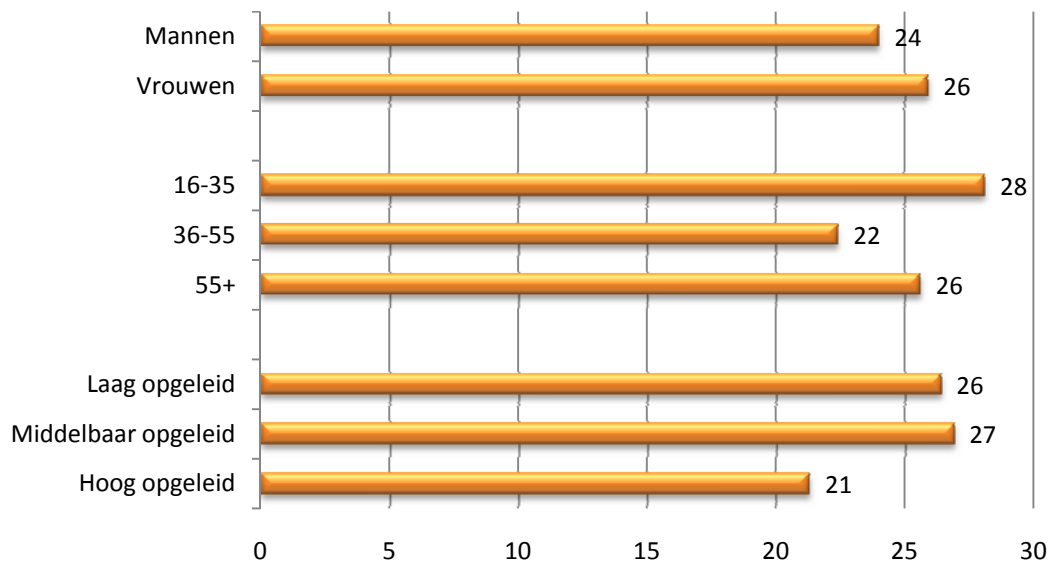
De zesde stelling, “Via een datingsite heb ik een afspraak gemaakt met een mogelijke partner” werd positief beantwoord door 11% van de internetgebruikers. Figuur 8.6 bevat de verschillen over geslacht, leeftijd en opleiding. Het verschil tussen mannen en vrouwen is weer minimaal, maar tussen de verschillende leeftijdscategorieën en opleidingsniveaus zijn de verschillen groot. Bij de jongste groep is het percentage internetters dat ooit via een datingsite een afspraak maakte met een mogelijke partner 18% en bij de oudste groep internetgebruikers 5%. Van de internetters in de

hoogste opleidingscategorie antwoordde 16% positief, terwijl dit bij de lager opgeleide internetters 8% was.



Figuur 8.6 Via een datingsite heb ik een afspraak gemaakt met een mogelijke partner

De laatste stelling, “Via het internet ben ik er ooit achtergekomen welke medische kwaal ik had” werd positief beantwoord door 25% van de Nederlandse internetgebruikers. Vrouwen scoren hier iets hoger dan mannen. Opvallend is dat de oudste groep internetters hier niet onder doet voor de jongste groep en dat zij dit relatief vaker hebben meegemaakt dat de 36-55 jarigen. Opvallend is dat de hoger opgeleide internetters hier lager scoren dan de middelbaar en lager opgeleide internetters. Dit kan verklaard worden door het feit dat deze groep, net als voor de jongste groep geldt, relatief minder vaak medische kwalen ondervinden dan lager en middelbaar opgeleiden enerzijds, en oudere internetgebruikers anderzijds. Zie Figuur 8.7.



Figuur 8.7 Via het internet ben ik er ooit achtergekomen welke medische kwaal ik had

8.3 Conclusies ten aanzien van effecten van gebruik

Ondanks dat er in de enquête weinig ruimte was om participatie op belangrijke maatschappelijke gebieden (economisch, sociaal, cultureel, politiek, ruimtelijk (mobiliteit) en burgerschap) te meten, geven de achttal stellingen belangrijke informatie met betrekking tot de effecten van het internet. Uit de stellingen blijkt dat een aanzienlijk deel van de Nederlandse internetgebruikers positieve effecten van het internet heeft ondervonden. Dit geldt vooral bij het kopen en verkopen van producten. Ook het vinden van politieke partijen en medische kwalen waaraan iemand leed scoren hoog. Voor de meeste effecten geldt dat vooral de lager opgeleiden en 55-plussers minder hoog scoren. Verschillen tussen mannen en vrouwen zijn klein.

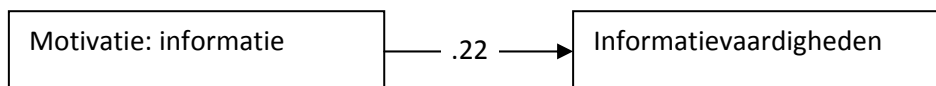
9 Verbanden tussen motivatie, vaardigheden en gebruik

9.1 Inleiding

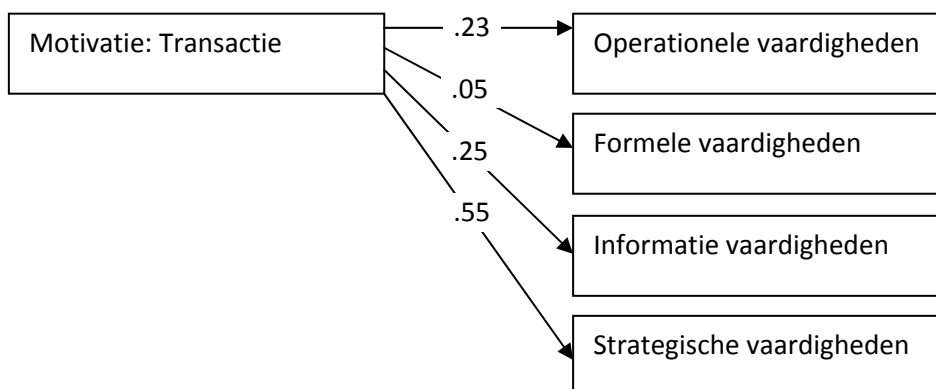
In dit hoofdstuk worden de motivaties om gebruik te maken van het internet, de vaardigheden en de soorten van internetgebruik met elkaar in verband gebracht. Om de relaties tussen deze drie groepen van factoren te onderzoeken is gebruik gemaakt van multivariate analyses. De verbanden geven meer informatie over de knelpunten en zwaartepunten bij het adopteren en gebruiken van het internet.

9.2 Motivatie en vaardigheden

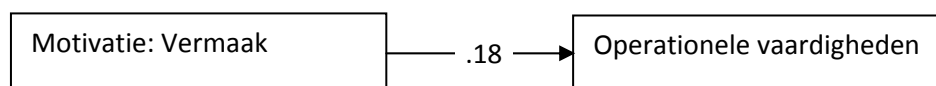
In onderstaande figuren worden significante verbanden (gestandaardiseerde regressie-coëfficiënten) tussen motivaties en vaardigheden vergeleken. Onderstaande figuur laat zien dat er een positief verband is tussen gemotiveerd zijn om het internet te gebruiken om informatie te vergaren en het niveau van informatievaardigheden.



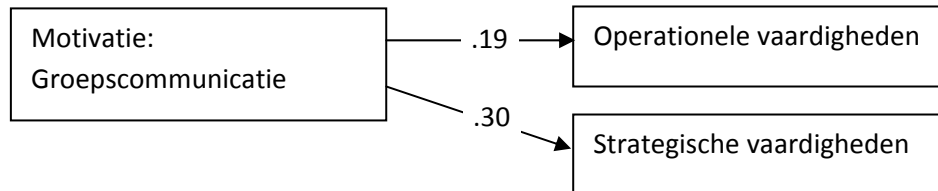
Tevens geldt ook een positief verband tussen enerzijds de motivatie om het internet voor transacties te gebruiken en anderzijds het niveau van de vier internetvaardigheden. Het sterkste verband is te vinden bij de strategische internetvaardigheden.



De motivatie om het internet als vermaakmedium te gebruiken heeft alleen een klein effect op het niveau van de operationele vaardigheden. Dit kan worden verklaard doordat jongeren zowel op deze motivatie als op de operationele vaardigheden hoog scoren.



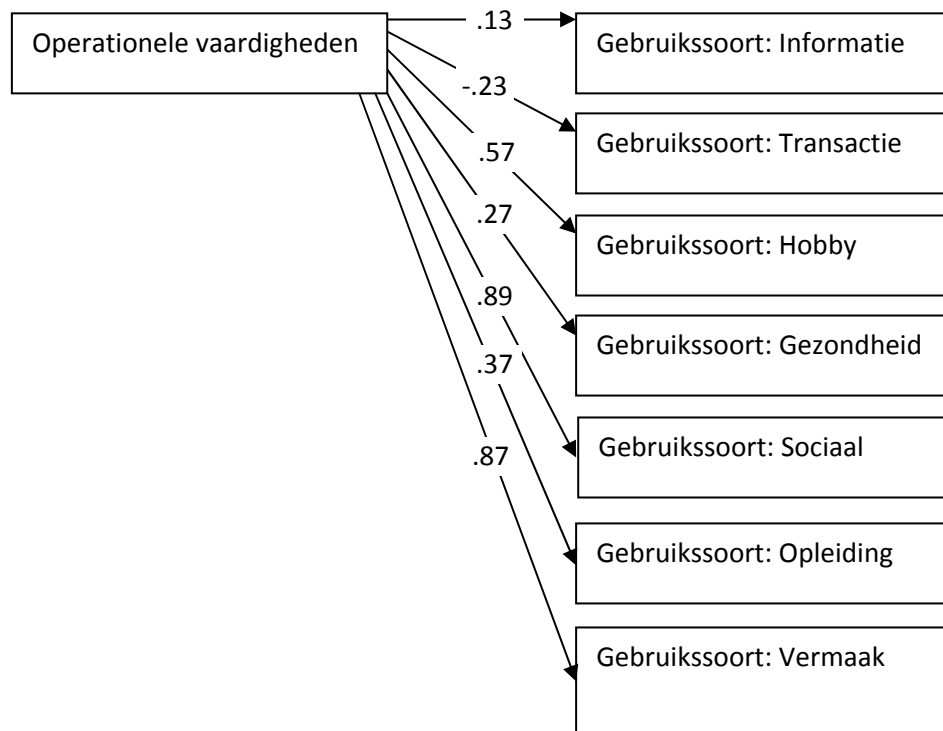
De motivatie om het internet te gebruiken voor groepscommunicatie heeft een positief verband met het niveau van operationele en strategische vaardigheden. Het verband met de strategische vaardigheden is het sterkst. Voor groepscommunicatie heeft men communicatieve vaardigheden met een hoog strategisch gehalte nodig, bijvoorbeeld om iemand te overtuigen.



Ten slotte hebben de motivatie om het internet ter ontspanning te gebruiken of om het internet voor het vergroten van de carrièremogelijkheden te gebruiken geen effect op de vier internet vaardigheden.

9.2 Relaties tussen internetvaardigheden en soorten van internetgebruik

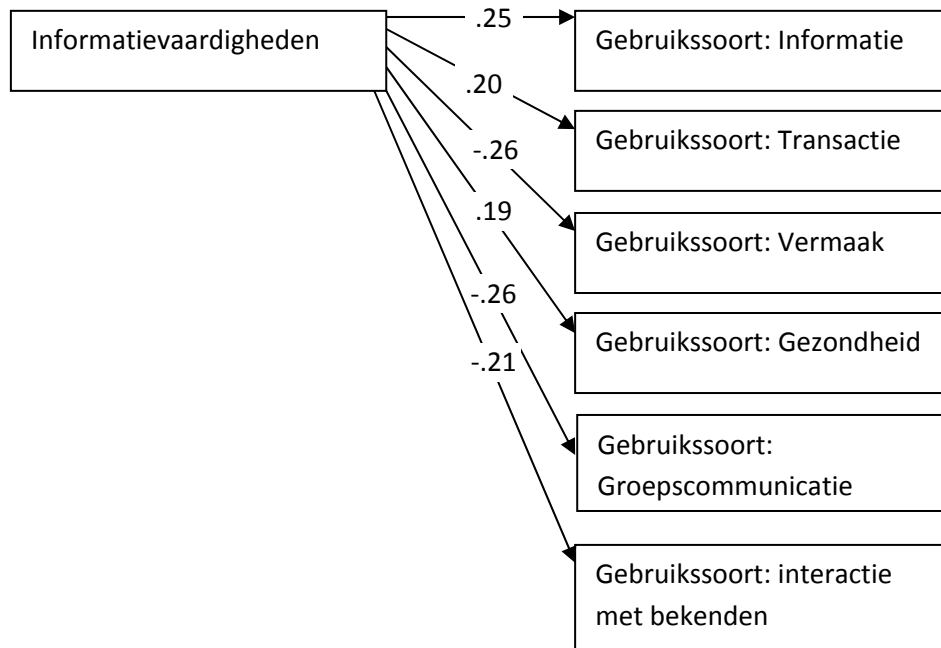
In onderstaande figuren worden significante verbanden tussen motivaties en vaardigheden vergeleken.



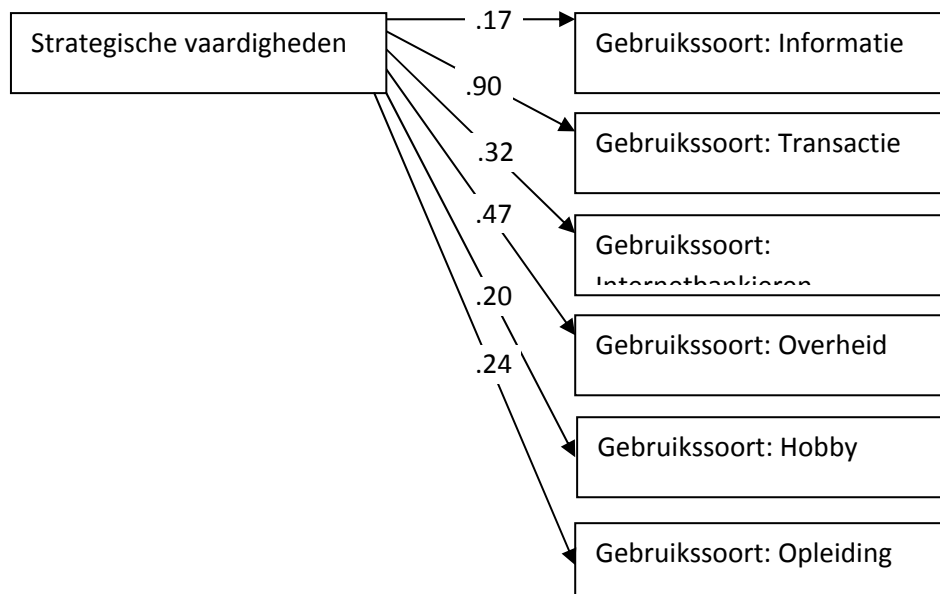
Operationele vaardigheden ontwikkelt men vooral bij het gebruik van social media, vermaaks- en hobbytoepassingen. Het gaat hier immers om langdurige interacties binnen de toepassing en niet om eenmalige of kortstondige toepassingen zoals gebruik van een zoekmachine of het verrichten van een transactie. Vooral jongeren en lager opgeleiden gebruiken de genoemde toepassingen. Deze gebruiksvoorkeuren van jongeren en lager opgeleiden verklaren waarschijnlijk het opvallende

verband tussen deze toepassingen en het niveau van operationele vaardigheden. Nader onderzoek is gewenst.

De verbanden met de verschillende toepassingen en formele vaardigheden zijn klein. Hetzelfde geldt eigenlijk voor de informatievaardigheden. Onderstaande figuur laat zien dat deze vaardigheden vooral verband houden met het gebruik van het internet als informatie- of transactiemedium. Tevens blijkt dat een hoog niveau van informatievaardigheden samenhangt met een lager gebruik van het internet als vermaak of communicatiemedium.



Strategische vaardigheden impliceren het doelgericht kunnen omgaan met het internet. Dit is vooral vereist bij zakelijke toepassingen als transacties en internetbankieren en bij de burgerschapscompetenties die de overheid verlangt (zowel in de politiek/verkiezingen als bij overheidsdienstverlening). Deze toepassingen worden vooral veel gebruikt door hoger opgeleiden. In het vaardighedenonderzoek van Universiteit Twente is gebleken dat hoger opgeleiden ook hoog scoren op strategische vaardigheden. De combinatie van opleiding, vaardigheden en voorkeur bij gebruiksoorten kan deze verbanden verklaren.



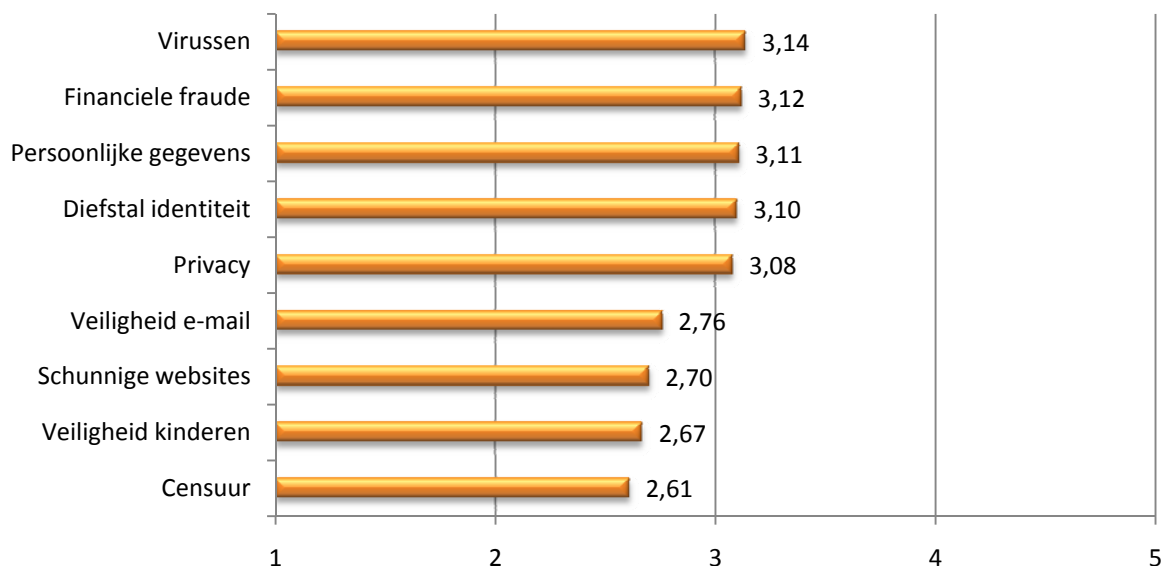
10 Digibewustzijn

10.1 Inleiding

Het laatste deel van de trendrapportage gaat in op digibewustzijn. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen aspecten waarover Nederlanders zich zorgen maken, welke maatregelen zij treffen om zichzelf te beschermen en welke vervelende ervaringen zij op het internet hebben gehad.

10.2 Zorgen over het gebruik van het internet

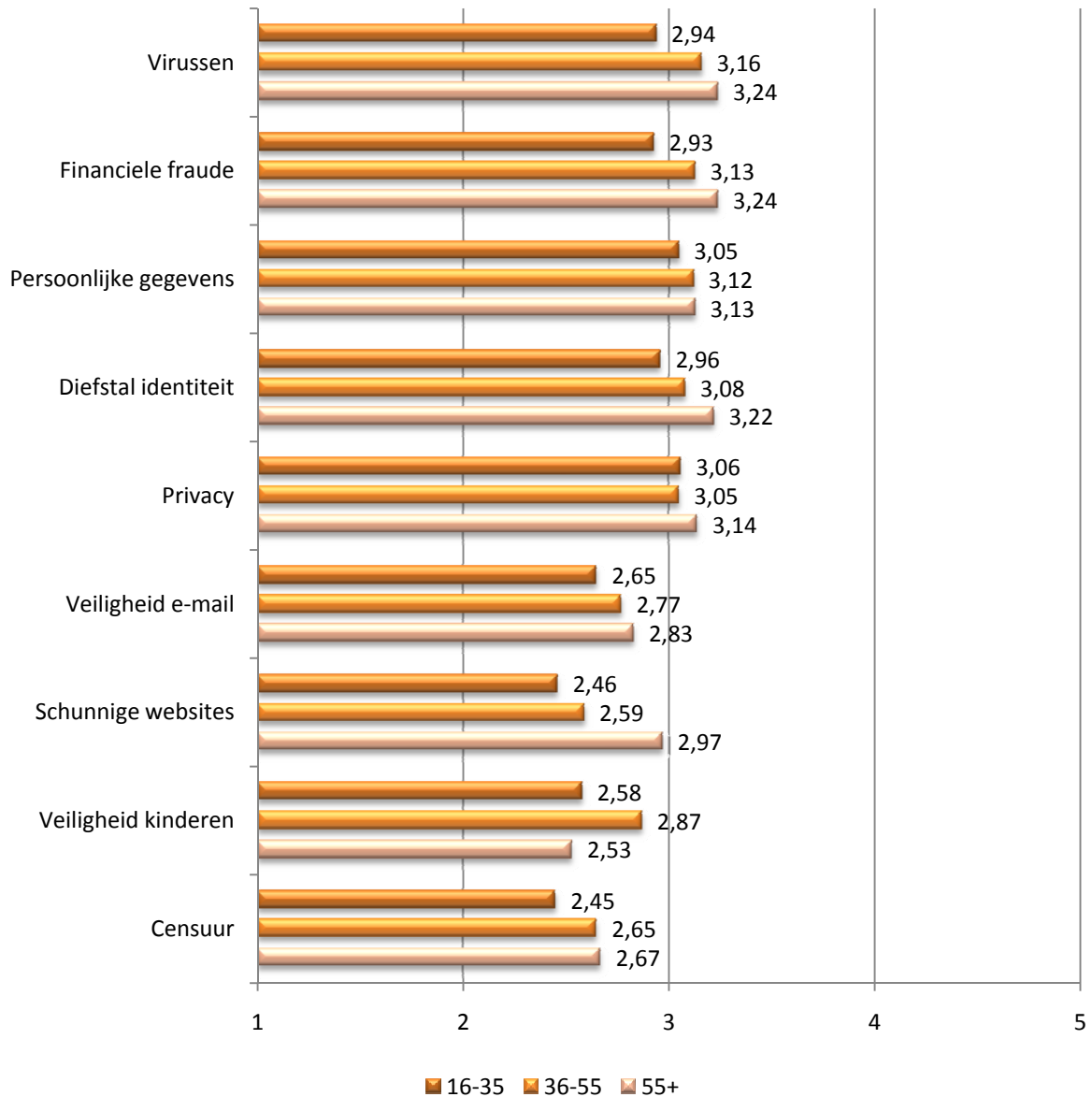
Aan Nederlandse internetters is gevraagd hoeveel zorgen zij zich maken over bepaalde aspecten van internetgebruik. De meegenomen aspecten zijn zorgen over censuur, over de veiligheid van de kinderen, over het aantreffen van schunnige websites, over de veiligheid van e-mail, over privacy, over diefstal van de identiteit, over de veiligheid van persoonlijke gegevens, over financiële fraude en over het getroffen worden door een computervirus. Bij elke van deze categorieën is aan alle respondenten gevraagd aan te geven hoeveel zorgen zij zich maken over dat betreffende aspect. Deze mate van zorg werd genoteerd op een vijf-puntsschaal lopend van 1 – helemaal geen zorgen tot 5 – heel veel zorgen. Figuur 10.1 geeft de gemiddelde scores weer. De meeste zorgen maken Nederlandse internetters zich over het krijgen van een virus, financiële fraude, veiligheid van persoonlijke gegevens, de diefstal van identiteiten en privacy. De scores liggen hier dicht bij elkaar. Lager wordt gescoord op de veiligheid van e-mail, het bezoeken van schunnige websites, de veiligheid van de kinderen en censuur.



Figuur 10.1 Waar maken Nederlandse internetgebruikers zich zorgen over (van 1 –helemaal geen zorgen tot 5 – heel veel zorgen)

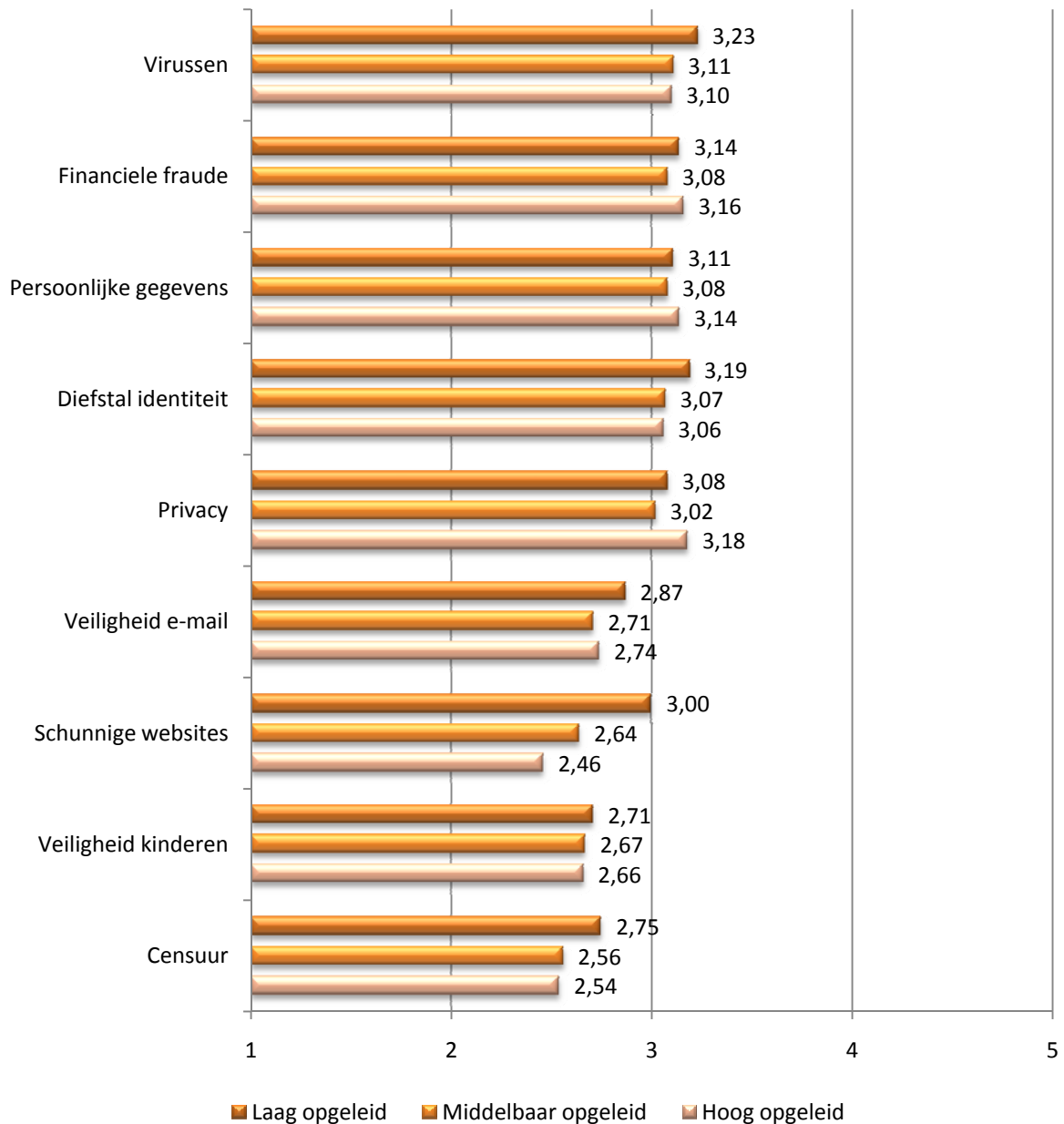
Figuur 10.2 geeft de gemiddelde scores weer over drie leeftijdscategorieën. Ondanks dat de verschillen niet heel groot zijn valt op dat Nederlanders in de oudste leeftijdscategorie zich het

meeste zorgen maken. Bij het zorgen maken over het tegenkomen van schunnige websites is het verschil het grootst.



Figuur 10.2 Waar maken Nederlandse internetgebruikers zich zorgen over (van 1 –helemaal geen zorgen tot 5 – heel veel zorgen), naar leeftijd

Figuur 10.3 geeft de gemiddelde scores weer over drie opleidingsniveaus. Ook hier zien we geen grote verschillen. De lager opgeleiden lijken zich het meeste zorgen te maken, met uitzondering van financiële fraude en privacy. Hier zijn het de hoger opgeleide internetgebruikers die zich het meeste zorgen maken.

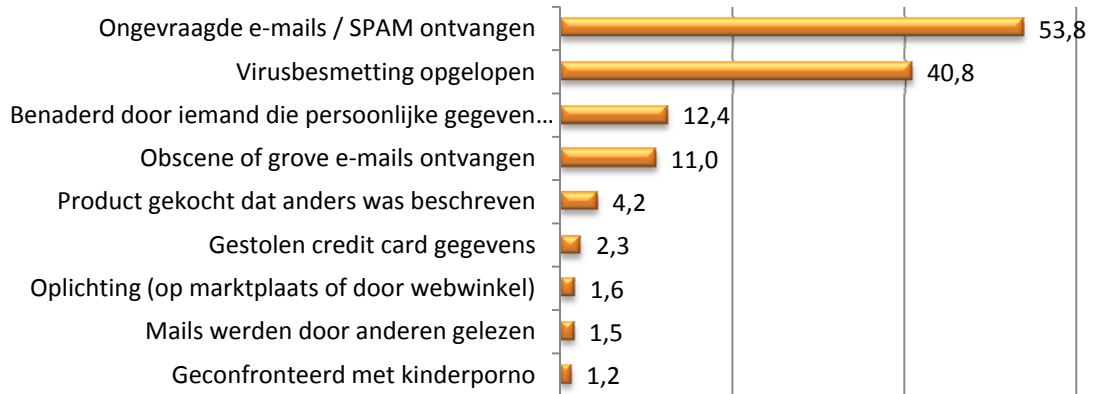


Figuur 10.3 Waar maken Nederlandse internetgebruikers zich zorgen over (van 1 –helemaal geen zorgen tot 5 – heel veel zorgen), naar opleiding

10.2 Vervelende ervaringen op het internet

Van alle internetgebruikers in Nederland geeft 61,5% aan dat zij ooit iets vervelends hebben meegemaakt met betrekking tot het gebruik van het internet. De aard van deze ervaring is weergegeven in Figuur 10.4. Hieruit blijkt dat het meest voorkomend zijn het ontvangen van SPAM en het oplopen van een virusbesmetting. Verder geeft 12,4% van alle Nederlandse internetters aan ooit benaderd te zijn door iemand die persoonlijke gegevens wilde hebben en 11,0% geeft aan obscene of grove e-mails te hebben ontvangen. Van 2,3% van de Nederlandse internetters zijn ooit

de credit card gegevens gestolen en 1,6% komt in aanraking met oplichting. In aanraking komen met kinderporno is wel eens gebeurd bij 1,2%.

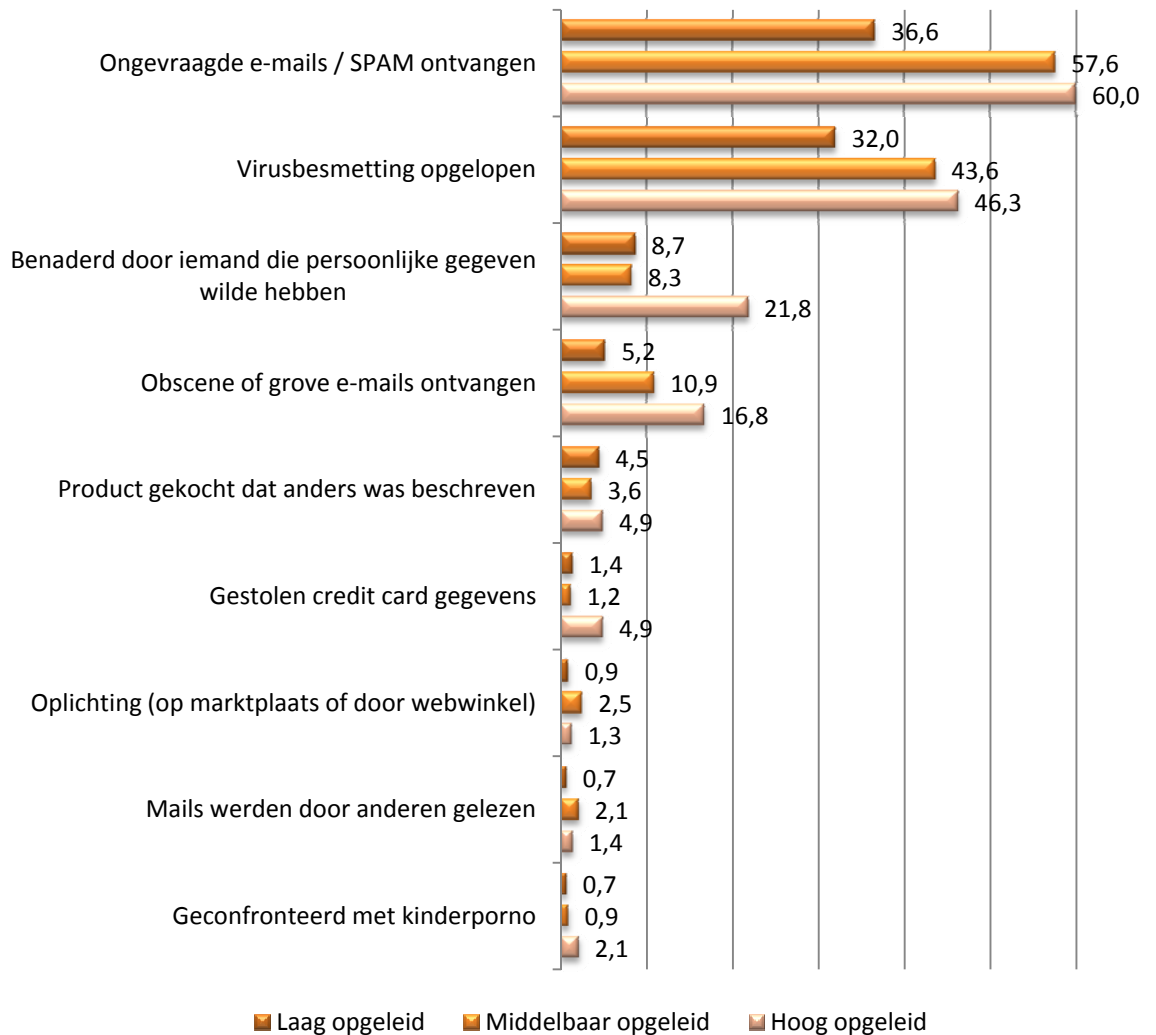


Figuur 10.4 Vervelende ervaringen op het internet, % van internetgebruikers



Figuur 10.5 Vervelende ervaringen op het internet, per leeftijdscategorie

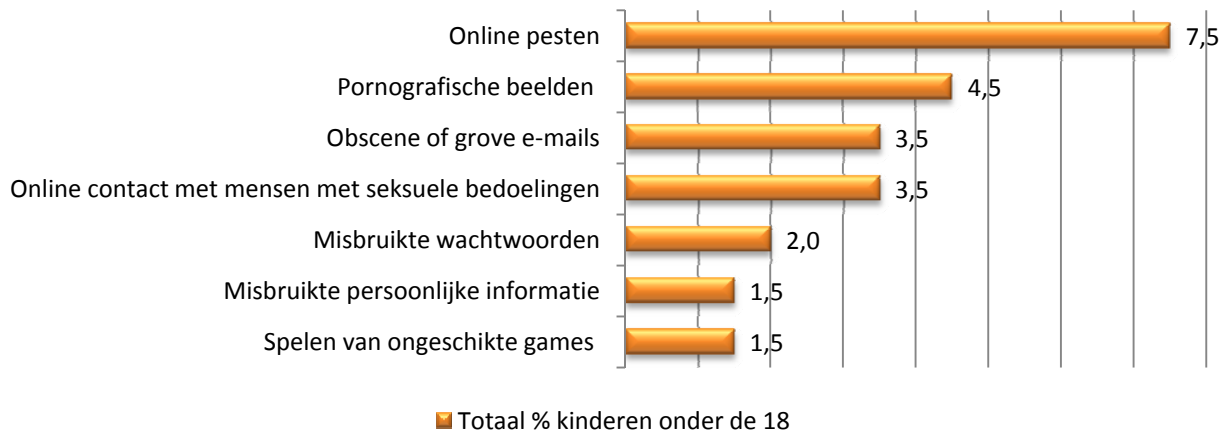
In de jongste categorie internetters komen virusbesmettingen het meeste voor. Zie Figuur 10.5. In de leeftijdscategorie 55+ lijken relatief de minste vervelende ervaringen voor te komen. In Figuur 10.6 zijn de negatieve ervaringen verder verdeeld over drie opleidingsniveaus. Opvallend hier is dat de hoger opgeleide groep internetgebruikers relatief meer van deze negatieve ervaringen ondervindt dan de middelbaar en lager opgeleide internetters. Vooral het verschil bij het benaderd worden door iemand die persoonlijke gegevens wilde hebben is aanzienlijk.



Figuur 10.6 Negatieve ervaringen per opleidingscategorie

Aan de respondenten met kinderen onder de 18 jaar is gevraagd of hun kinderen ooit iets vervelends hebben meegemaakt op het internet. Hiervan beaamt 24,5% dit. In Figuur 10.7 is per ervaring het gemiddelde aantal kinderen onder de 18 weergegeven (ervaren volgens de ouders). De meest voorkomende ervaring is het online gepest worden. Van alle kinderen onder de 18 komt 7,5% hiermee in aanraking. Uit onderzoek van Dialogic¹⁰ blijkt dat ouders goed op de hoogte zijn van het online pesten van hun kinderen.

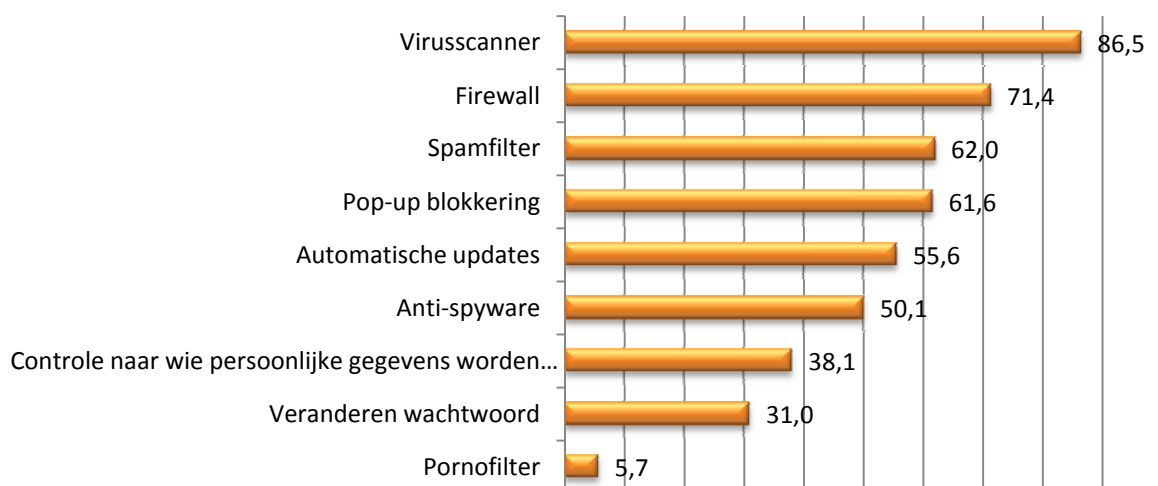
¹⁰ Van den Berg, Jan Jager en Gillebaard (2010). Behoeftenonderzoek Mediawijzer. Dialogic: Utrecht.



Figuur 10.7 Negatieve ervaringen van kinderen onder de 18 (volgens de ouders)

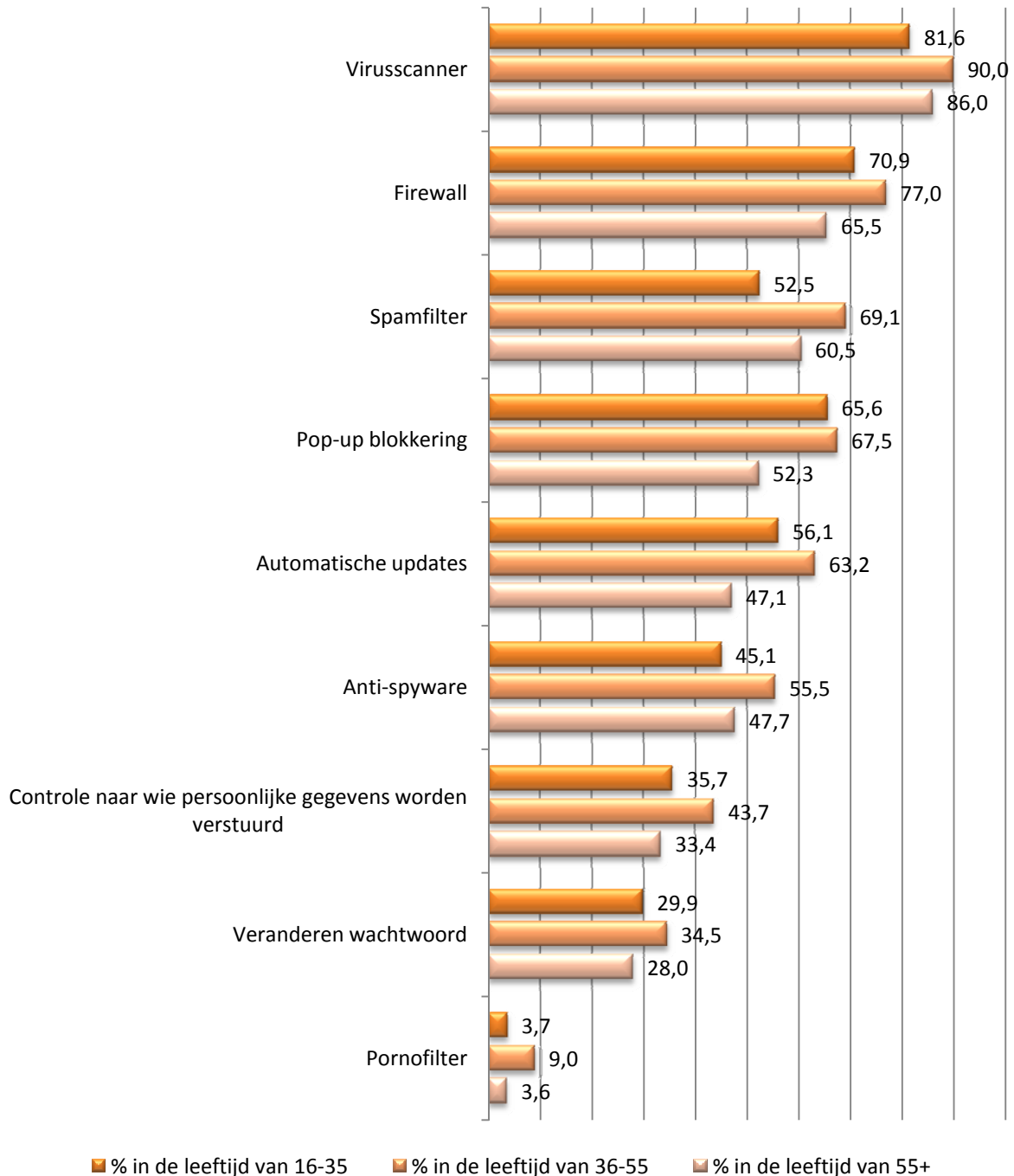
10.4 Maatregelen ter bescherming van de internettoegang

Er zijn verschillende maatregelen die mensen kunnen treffen om negatieve ervaringen met het internet te beperken. Aan de respondenten is gevraagd welke van de volgende maatregelen zij hebben getroffen: installatie van een virusscanner, installatie van een firewall, gebruik van een spamfilter, inschakelen van pop-up blokkering, het activeren van automatische updates, het installeren van antispysware, het controleren naar wie persoonlijke gegevens worden verstuurd, het regelmatig veranderen van wachtwoorden en het gebruiken van een pornofilter. In totaal gaf 93,8% van de ondervraagden aan dat er in hun huishouden maatregelen genomen zijn ter bescherming van hun internettoegang. In Figuur 10.8 is verder gespecificeerd hoeveel personen welke maatregelen nemen.



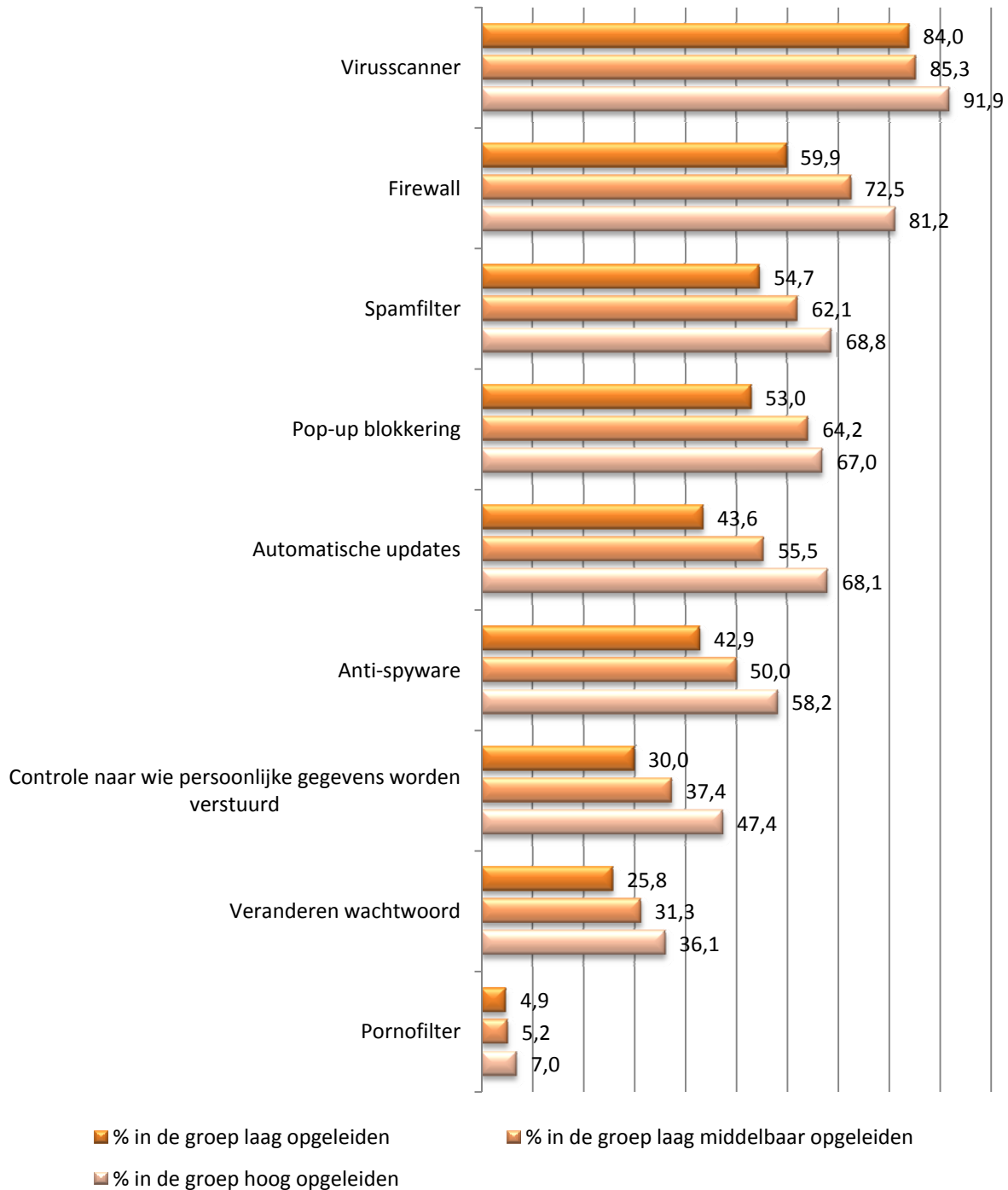
Figuur 10.8 Maatregelen ter bescherming van de internettoegang (% van internetgebruikers)

Uit Figuur 10.8 blijkt dat de meest gebruikte maatregelen het installeren van een virusscanner (86,5%), firewall (71,4%), spamfilter (62,0%) en pop-upblokkering (61,6%) zijn. Opvallend is dat slechts 38,1% van de internetters goed controleert naar wie hij of zij persoonlijke gegevens verstuurd. Van de ondervraagden verandert 31,0% regelmatig zijn of haar wachtwoord. Een pornofilter is de minst toegepaste maatregel die door 5,7% van de internetters wordt gebruikt.



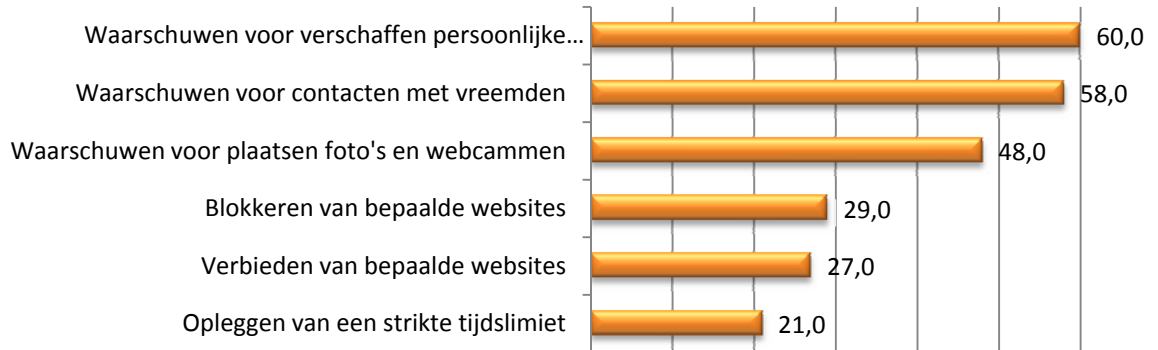
Figuur 10.9 Maatregelen ter bescherming van de internettoegang, naar leeftijd (% van internetgebruikers)

Wanneer we de maatregelen uitsplitsen naar leeftijd valt op dat vooral de jongste en oudste leeftijdsgroep het minst voorzichtig zijn in vergelijking met respondenten tussen de 36 en 55. Dit geldt voor alle maatregelen. Zie Figuur 10.9. In Figuur 10.10 zijn de maatregelen verder uitgesplitst naar opleidingsniveau. Hier zien we dat het percentage mensen dat maatregelen neemt in de hoger opgeleide groep overal een stuk groter is dan in de middelbaar en lager opgeleide groep.

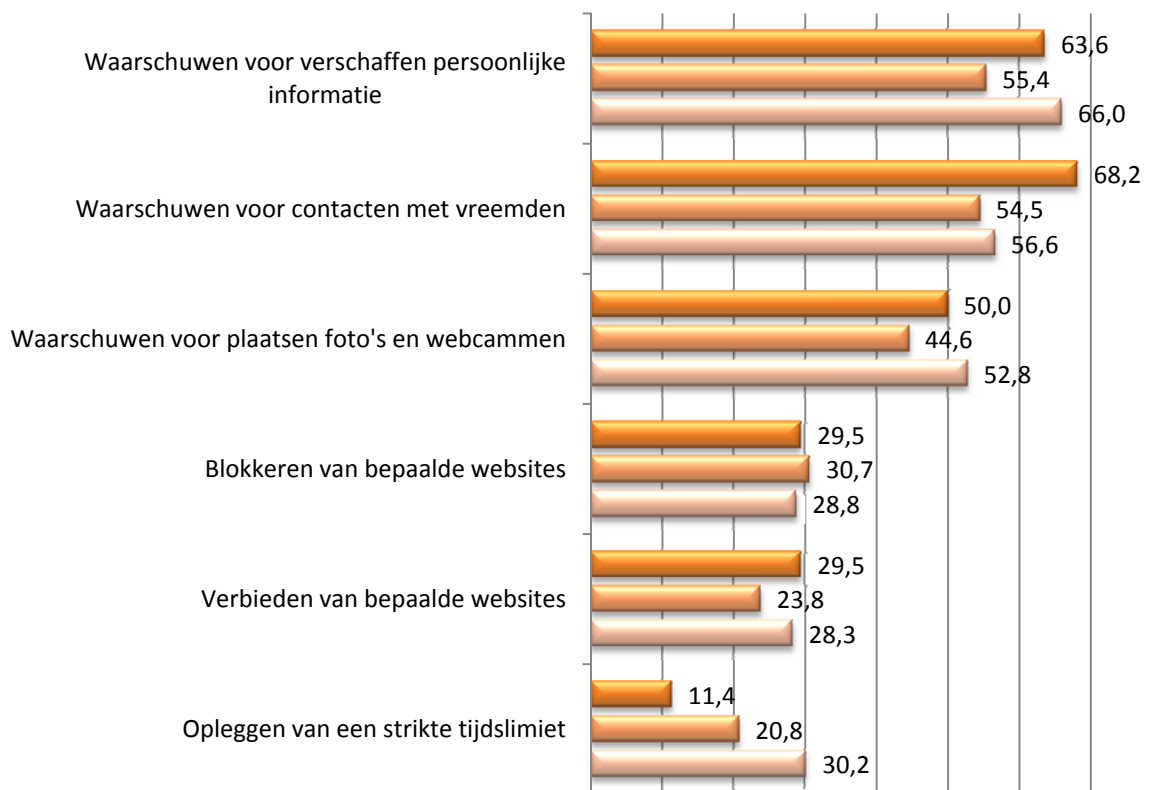


Figuur 10.10 Maatregelen ter bescherming, naar opleidingsniveau

Naast maatregelen ter bescherming van de internettoegang nemen mensen met kinderen onder de 18 in 78,5% van de gevallen speciale maatregelen om deze kinderen te beschermen tegen de gevaren van het internet. Naast deze maatregelen gaf één iemand aan een speciale kinderbrowser te gebruiken. In Figuur 10.11 zijn de maatregelen weergegeven.



Figuur 10.11 Maatregelen ter bescherming van kinderen, % van alle internetgebruikers met kinderen onder de 18



- % van laag opgeleide mensen met kinderen onder de 18
- % van middelbaar opgeleide mensen met kinderen onder de 18
- % van hoog opgeleide mensen met kinderen onder de 18

Figuur 10.12 Maatregelen ter bescherming van kinderen, % van alle internetgebruikers met kinderen onder de 18, naar opleiding

In Figuur 10.12 zijn de maatregelen ten behoeven van het beschermen van de kinderen verder uitgesplitst naar de opleidingsniveaus van de ouders. Opvallend hier is dat de lager opgeleide ouders hun kinderen het meeste waarschuwen voor het verschaffen van persoonlijke informatie en contacten met vreemden. Hoger opgeleide ouders leggen hun kinderen daarentegen vaker een striktere tijdslimiet op. Verder blijkt uit onderzoek van Dialogic⁷ dat 48% van de ouders regels maakt met hun kinderen (tussen 10 en 14 jaar) over welke sites ze mogen bekijken. Uit hetzelfde onderzoek blijkt ook dat 26% van de ouders en 44% van de jongeren tussen 10 en 14 soms persoonlijke gegevens over zichzelf online zetten.

10.5 Conclusies ten aanzien van digibewustzijn

Nederlanders lijken zich niet bijzonder veel zorgen te maken om problemen die zich voordoen bij het internetgebruik. Zaken betreffende de computer of geld (fraude) krijgen de meeste aandacht. Immateriële zaken als de schunnigheid van websites, veiligheid van kinderen en censuur scoren lager. Lager opgeleiden en ouderen maken zich de meeste zorgen, met uitzondering van privacy en financiële fraude die door de hoger opgeleiden belangrijker gevonden worden. Dit zijn juist de categorieën die gekenmerkt worden door minder toegang, vaardigheden en gebruik.

In tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt maken Nederlanders tussen de 16 en 35 jaar oud zich niet minder zorgen om hun privacy dan oudere generaties. Zij controleren ook niet minder naar wie persoonlijke gegevens gestuurd worden dan 55-plussers. Wel minder dan de 36-55 jarigen.

Ongevraagde e-mails, SPAM en virussen zijn veruit de meest voorkomende vervelende ervaringen op het internet. – Overigens heeft bijna 40% helemaal geen negatieve ervaringen. – Gestolen creditcardgegevens en oplichting (op marktplaats en door webwinkel) komen overigens vaker voor dan men uit de politiestatistieken zou verwachten. Wanneer men de percentages (2,3% respectievelijk 1,6% van de respondenten) zou omrekenen naar de bevolking zou het gaan om een paar honderdduizend Nederlanders.

Hoger opgeleiden en de twee jongste generaties hebben de meeste negatieve ervaringen op het internet. Vooral de hoger opgeleiden zijn wellicht beter in staat om negatieve ervaringen te herkennen. Kijkt men naar de maatregelen die men neemt om deze negatieve ervaringen te voorkomen dan zijn de belangrijkste maatregelen degene die in elke moderne computer met internettoegang zijn geprogrammeerd in de beveiligingssoftware. Zelf herhaaldelijk stappen zetten zoals controle waarnaar persoonlijke gegevens worden gestuurd, het veranderen van het wachtwoord en de installatie van pornofilters (voor kinderen) wordt aanzienlijk minder gedaan.

16 Tot 35 jarigen en 55-plussers zijn bij alle maatregelen het meest onvoorzichtig op het internet. Hetzelfde geldt voor de lager opgeleiden. Waarschijnlijk komt dit door een algeheel gebrek aan vaardigheden bij de ouderen en lager opgeleiden en een zekere naïviteit en gebrek aan strategische vaardigheden als het gaat om de jongste groep.

Ouders menen dat hun kinderen op het internet het meest te lijden hebben onder online pesten en pornografische beelden (7,5% respectievelijk 4,5%) . – Overigens overschatten veel ouders wat zij

weten van de internetbelevissen van hun kinderen. – Opvallend is dat de meeste ouders het houden bij waarschuwingen in plaats van maatregelen te nemen (blokkeren van websites en tijdslimieten opleggen aan het gebruik).

11 Managementsamenvatting en toegangsbarometer

11.1 Inleiding

In dit slothoofdstuk worden eerst de belangrijkste resultaten samengevat. Hier komen motivaties, fysieke toegang, vaardigheden, hoeveelheid internetgebruik, soorten van internetgebruik, effecten van internetgebruik en digibewustzijn aan de orde. Voor motivatie, fysieke toegang, vaardigheden, hoeveelheid internetgebruik, soorten van internetgebruik is er net als in de vorige trendrapportage een toegangsmeter geconstrueerd. Deze is weergegeven in Figuur 11.1.

11.2 Samenvatting van belangrijkste resultaten

Het proces van volledige toegang tot computers of het internet kan men zien als een proces van vier achtereenvolgende fasen. Motivatie is de drijvende kracht om computers en het internet überhaupt te willen gebruiken. In het vorige trendrapport werd geconstateerd dat in vergelijking met andere landen de motivatie om computers en internet te gebruiken in Nederland zeer hoog is. Er is echter een minderheid van ouderen en lager opgeleiden die niet voldoende gemotiveerd is om toegang te verwerven tot het internet. Bij degenen die het internet nog nooit gebruikt hebben (9% volgens het CBS in 2009) is desinteresse veruit het belangrijkste reden, gevolgd door het gevoel te oud te zijn om er nog mee te beginnen, onvoldoende vaardigheden bezitten, het niet nodig hebben en geen tijd hebben. Deze motieven komen relatief veel voor bij ouderen en lager opgeleiden. Opvallend is dat bij de hoger opgeleide niet-gebruikers niemand zich te oud voelt.

Een belangrijk onderzoeksresultaat bij de niet-gebruikers is dat slechts 15,3 % aangeeft het internet in de toekomst nog te willen gaan gebruiken (bij de 6,5% van de niet-internetgebruikers die gestopt zijn met het gebruik van het internet is ruim de helft niet meer van plan naar het internet terug te keren). Hier naderen we de slinkende harde kern van mensen die echt niet willen of kunnen. Deze kern bestaat voor een deel uit functioneel of volledige analfabeten die echt niet mee kunnen.

Bij degenen die het internet wel gebruiken wijzen de motivaties erop dat het internet nog steeds primair een informatiemedium is. Het internet als communicatiemedium (interactie) en vermaakmedium is in opkomst. Verklaringen hiervoor vinden we in de opkomst van bepaalde toepassingen zoals de sociale netwerksites, het gebruik van e-mail (de meest gebruikte toepassing), vrij surfen of browsen en online gamen. Er zijn geen grote verschillen tussen mannen en vrouwen bij de algemene motivaties om het internet te gebruiken. Bij de verschillende leeftijdsgroepen zijn wel algemene verschillen aanwezig. Hoe jonger men is, hoe meer men het internet wil gebruiken voor vermaak en ontspanning. Jongeren willen het internet ook meer gebruiken voor carrière en groepscommunicatie. Het grootst zijn de verschillen echter bij de opleidingsniveaus. Hoger opgeleiden gebruiken het internet iets meer voor informatie in het algemeen. Zij willen het internet ook meer benutten voor hun carrière en voor transacties. Lager opgeleiden willen het internet duidelijk meer gebruiken voor vermaak en ontspanning en voor groepscommunicatie.

Wanneer men voldoende motivatie heeft om de digitale wereld binnen te stappen moet men fysieke toegang zien te verwerven. Ondanks dat in Nederland de fysieke toegang tot computers en internet zijn verzadigingspunt bereikt is er nog geen sprake van volledige dekking. Zowel bij computerbezit als bij internettoegang thuis blijven lager opgeleiden en vooral senioren achter. Bij internettoegang is er 12% verschil tussen hoger en lager opgeleiden en 35% verschil tussen 65-plussers en 16-35 jarigen. Naast motivatie zal dit verschil ook te wijten zijn aan een verschil in vaardigheden. Bij de toegang tot computers en internet is de thuisaansluiting de laatste jaren steeds belangrijker geworden. Gebruik elders betekent steeds meer een tweede of derde aansluiting. Daarom blijven additionele aansluitpunten en wireless faciliteiten in publieke ruimten en gebouwen, ook die van de overheid van groot belang.

Wanneer men eenmaal toegang heeft is het noodzakelijk om voldoende digitale vaardigheden te ontwikkelen waardoor werken met computers en het internet goed en zinvol verloopt. Het betreft een aantal vaardigheden die maar ten dele in de traditionele media zijn opgedaan. Het gaat om operationele vaardigheden ('knoppenkennis'), formele vaardigheden (werken met bestanden, browsen en navigeren), informatievaardigheden (informatie zoeken in computerbestanden en op het internet) en tenslotte strategische vaardigheden. Dit laatste is de capaciteit om computers en het internet als middel te gebruiken voor een bepaald persoonlijk of professioneel doel. Deze vaardigheden zijn nodig voor een volwaardig gebruik van computers en het internet. Uit een reeks van prestatiemetingen aan de Universiteit Twente blijkt dat Nederlanders redelijk scoren op operationele en formele internetvaardigheden. Zij presteren echter aanzienlijk lager op informatie en strategische vaardigheden. De medium-gerelateerde operationele en formele vaardigheden zijn een noodzakelijke maar niet voldoende voorwaarde voor de inhoudelijke informatie en strategische vaardigheden. Dit betekent dat als ouderen voldoende operationele en formele vaardigheden bezitten zij ook voldoende kunnen scoren op informatie en strategische vaardigheden dankzij de kennis en wijsheid die zij in hun leven hebben opgebouwd. Het betekent ook dat 16-35 jarigen met hun hogere niveau van operationele en formele vaardigheden niet automatisch hoog scoren op de inhoudelijke vaardigheden. Daarvoor is een combinatie van onderwijs en zoek- en keuzevaardigheden voor het internet noodzakelijk. Opvallend is dat internetervaring alleen een positieve invloed heeft op de medium-gerelateerde vaardigheden. De inhoudelijke vaardigheden worden niet beter door een groter aantal jaren ervaring met het gebruik van het internet. Verder is er geen effect gevonden van het aantal uren dat men online op het internet doorbrengt op zowel de medium- als inhoudelijke internetvaardigheden. Internetgebruikers ontwikkelen al doende niet automatisch betere operationele en formele vaardigheden. Waarschijnlijk persisteren zij in de vele dwaalwegen of omwegen die zij dagelijks maken.

Wanneer het gaat over soorten van toepassingen kan worden geconcludeerd dat het internet nog steeds in de eerste plaats wordt gebruikt als informatiemedium. Het internet als communicatie- (social media) en als transactiemedium (internetbankieren, online shoppen en websites zoals marktplaats gebruiken) is in opkomst. E-mail was vanaf het begin al een van de belangrijkste internettoepassingen maar daarbij komt nu de sterk stijgende populariteit van sociale netwerksites als Hyves, Facebook en LinkedIn. Deze nemen een deel van het e-mail verkeer weg. Bij transacties zien we het snel stijgende gebruik van internetbankieren en van marktplaatsen. Ook vermaakstoepassingen mogen zich over een groeiende belangstelling verheugen. Behalve het van

het begin af aan populaire vrije surfen zien we hier de snel stijgende populariteit van online gamen. Het downloaden en uploaden van audiovisueel materiaal is niet zo overheersend als de vele discussies over copyright in de publieke opinie doen vermoeden. Op enige afstand volgen duidelijk minder populaire soorten gebruik: maatschappelijke participatie in online fora en communities, educatie en werk. Telewerk en telestudie blijken nog steeds vrij marginale activiteiten. Wat de sociale verschillen in het gebruik betreft is het opvallend dat mannen de meeste toepassingen nog steeds significant meer gebruiken dan vrouwen. Vrouwen gebruiken alleen significant meer sociale netwerksites, sites met gezondheidsinformatie voor patiënten en zelfhulpgroepen. Hoger opgeleiden gebruiken de meeste toepassingen nog steeds significant meer dan lager opgeleiden. Dit geldt in het bijzonder voor informatietoepassingen. Lager opgeleiden gebruiken meer chatboxen, marktplaatsen en online gamen. Nederlanders tussen 16 en 35 gebruiken de meeste toepassingen nog steeds significant meer dan mensen boven de 35 en zeker boven de 55. Dit geldt vooral voor de nieuwere communicatie- en vermaakstoepassingen. 55-Plussers gebruiken vrijwel alle toepassingen significant minder met uitzondering van telewerken.

In tegenstelling tot het aantal verschillende toepassingen dat men op een dag gebruikt en de soort van toepassingen zijn de verschillen in gebruiksfrequentie van het internet tussen mannen en vrouwen, hoger en lager opgeleiden en in mindere mate jongeren en ouderen aan het gelijktrekken. Het absolute aantal dagen per week (6,1) en uren op zo'n dag (3,1 uur) dat men internet gebruikt komt neer op een gemiddelde van 2,7 uur per dag. Deze uitkomst is waarschijnlijk te hoog geschat, maar de gebruiksfrequentie is in elk geval sterk aan het stijgen. Internetgebruikers benutten dit medium nu bijna dagelijks (gemiddeld een dag in de week niet). Mannen gebruiken het internet nog altijd meer uren per dag dan vrouwen, maar het verschil is aanzienlijk geringer geworden. Het meest opzienbarend zijn de verschillen naar opleiding en maatschappelijke positie. Lager opgeleiden gebruiken het internet gemiddeld op een dag langer dan hoger opgeleiden: 3,1 tegen 2,6 uur. Dit kan worden verklaard door de gevonden verschillen in gebruik. Bij de lager opgeleiden zijn sociale netwerksites, online gamen, marktplaatsen en chatten populair. Het gebruik van deze toepassingen vergt meer tijd dan sessies met betrekking tot het zoeken van allerlei soorten informatie, hetgeen door de hoger opgeleiden het meest wordt gedaan. Werklozen en arbeidsongeschikten gebruiken het internet gemiddeld 4,0 en 4,1 uur per dag terwijl werkzame personen dat gemiddeld 2,6 uur doen. De vrije tijd die men per dag heeft lijkt dus een belangrijke factor te zijn. In elk geval zijn we hier op een belangrijk historisch keerpunt beland. In de afgelopen 20 tot 25 jaar namen de hoger opgeleiden steeds het voortouw met de toegang tot het internet.

Het laatste aspect dat in dit rapport aan de orde kwam is digibewustzijn. Nederlanders lijken zich niet bijzonder veel zorgen te maken om problemen die zich voordoen bij het internetgebruik. De meeste aandacht krijgen zaken betreffende de computer of geld (fraude). Immateriële zaken als de schunnigheid van websites, veiligheid van kinderen en censuur scoren lager. Lager opgeleiden en ouderen maken zich nog de meeste zorgen, met uitzondering van privacy en financiële fraude die door de hoger opgeleiden belangrijker gevonden worden. Dit zijn de juist de categorieën die relatief minder toegang, vaardigheden en gebruik hebben. In tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt maken 16 tot 35 jarigen zich niet minder zorgen om hun privacy dan oudere generaties. Zij controleren ook niet minder naar wie persoonlijke gegevens gestuurd worden dan 55-plussers dit doen.

Ongevraagde e-mails, SPAM en virussen zijn veruit de meest voorkomende vervelende ervaringen op het internet (bijna 40% heeft geen negatieve ervaringen). Gestolen creditcardgegevens en oplichting (op marktplaats en door webwinkel) lijken vaker voor te komen dan men uit de politiestatistieken zou verwachten. Wanneer men de percentages (2,3% respectievelijk 1,6% van de respondenten) zou omrekenen naar de bevolking zou het gaan om een paar honderdduizend Nederlanders. Hoger opgeleiden en de twee jongste generaties hebben de meeste vervelende ervaringen op het internet. De belangrijkste maatregelen die worden genomen zijn die maatregelen die in elke moderne computer met internettoegang zijn geprogrammeerd in de beveiligingssoftware. Zelf herhaaldelijk stappen zetten zoals controle waarnaar persoonlijke gegevens worden gestuurd, het veranderen van het wachtwoord en de installatie van pornofilters (voor kinderen) wordt aanzienlijk minder gedaan. Bij alle maatregelen zijn 16-35 jarigen en en 55-plussers het meest onvoorzichtig op het internet. Hetzelfde geldt voor de lager opgeleiden. Waarschijnlijk komt dit door een algeheel gebrek aan vaardigheden als het gaat om ouderen en lager opgeleiden en een zekere naïviteit en gebrek aan strategische vaardigheden als het gaat om jongeren.

Ouders menen dat hun kinderen op het internet het meest te lijden hebben onder online pesten en pornografische beelden (7,5% respectievelijk 4,5%). Opvallend is dat de meeste ouders het houden bij waarschuwingen in plaats van maatregelen te nemen (blokkeren van websites en tijdslimieten opleggen aan het gebruik).

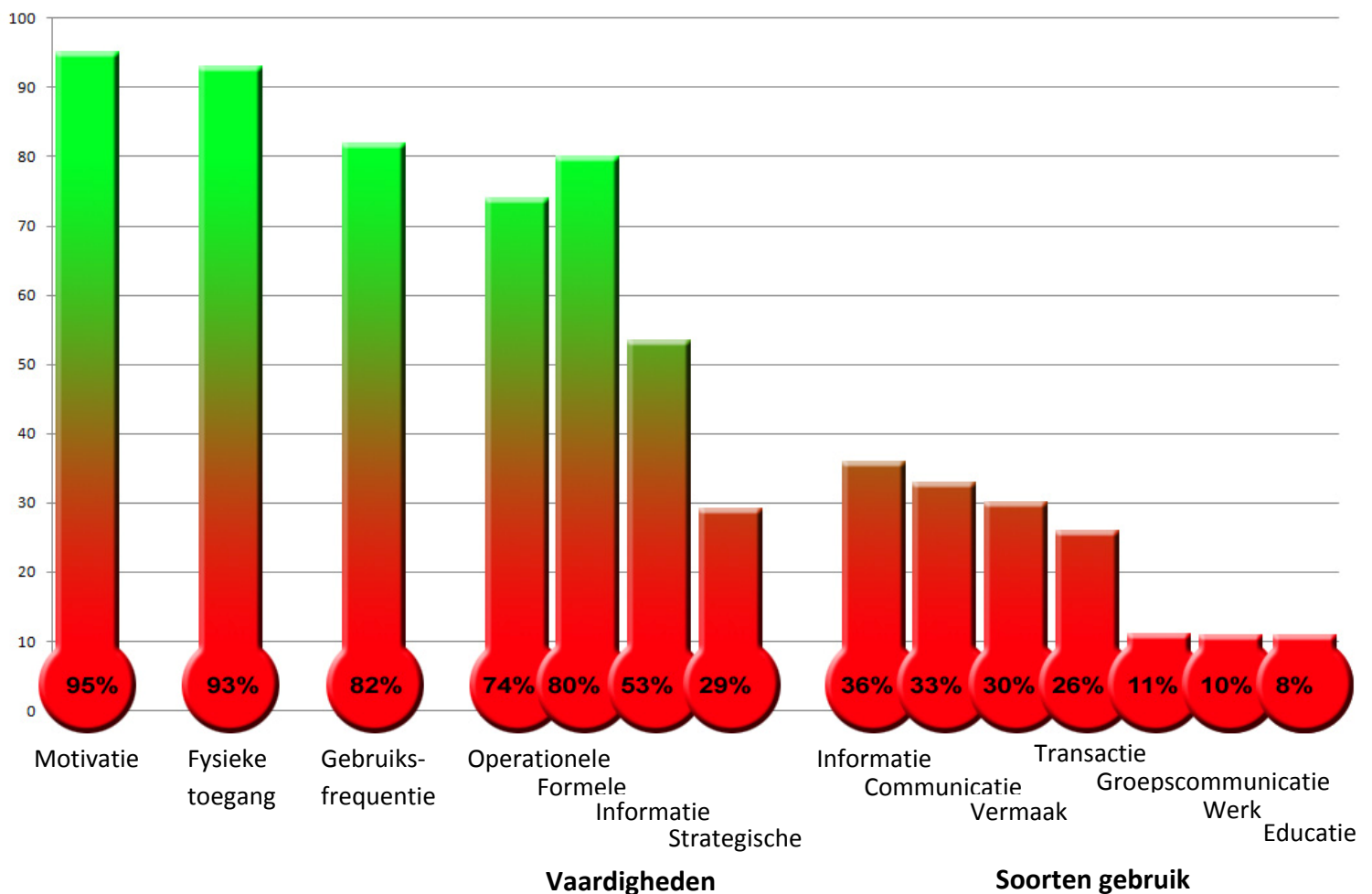
11.3 Toegangsbarometer

In de vorige trendrapportage is er een toegangsmeter geconstrueerd op basis van motivatie, fysieke toegang, hoeveelheid gebruik, vaardigheden en soorten van gebruik. Met de gegevens in dit rapport kan een vergelijkbare toegangsmeter worden opgesteld. In deze toegangsmeter zijn de effecten van gebruik en de verschillende aspecten bij digibewustzijn niet opgenomen. De toegangsmeter die is weergegeven in Figuur 11.1 is slechts gedeeltelijk vergelijkbaar met de barometer in de vorige trendrapportage waarin volledig gebruik werd gemaakt van externe gegevens. Tevens is het belangrijk te beseffen dat de genoemde percentages slechts ter indicatie dienen. Om het volledige figuur in haar context te begrijpen dienen de betreffende hoofdstukken te worden geraadpleegd.

De percentages in Figuur 11.1 zijn als volgt tot stand gekomen:

- **Motivatie.** Van alle Nederlanders geeft 5% aan geen interesse te hebben of niet te willen. De overige 95% lijkt wel gemotiveerd het internet te gebruiken (CBS Statline, 2009). De verschillende motivaties van niet-gebruikers en gebruikers zijn dus niet in dit figuur opgenomen.
- **Fysieke toegang.** Van de Nederlandse individuen heeft 93% thuis of elders toegang tot het internet.
- **Gebruiksfrequentie.** Van de internetgebruikers in Nederland gebruikt 82% het internet bijna dagelijks.

- **Vaardigheden.** De genoemde percentages zijn gebaseerd op de laatste prestatiemeting die op de Universiteit Twente plaats vond. Voor elke vaardigheid is het gemiddeld percentage voltooide taken genomen.
- **Soort gebruik.** De zeven opgenomen categorieën komen uit Tabel 7.1. In deze tabel zijn de verschillende soorten van gebruik gecategoriseerd binnen zeven algemene internet gebruiksoorten. De vermelde percentages in de barometer zijn gebaseerd op het gemiddelde van alle bijbehorende soorten van toegang in een categorie. Het percentage is het gemiddelde wekelijkse gebruik van de categorie van toegang.



Figuur 11.1 Toegangsbarometer 2009-2010

Wanneer we deze toegang vergelijken met de percentages van vorig jaar dan kan in ieder geval het volgende vastgesteld worden:

- Slechts 5% van de Nederlandse bevolking is geheel niet geïnteresseerd in het internet. Hier lijkt een verzadigingspunt bereikt

- Van de Nederlanders heeft 93% fysieke toegang. Hiervan maakt 90% daadwerkelijk gebruik van het internet. Vorig jaar was het nog 10% van de Nederlanders met fysieke toegang die geen gebruik maakten van het internet.
- Van de Nederlanders gebruikt 82% het internet bijna dagelijks. Dit is een stijging van 14% ten opzichte van vorig jaar.

Betreffende vaardigheden en soorten van gebruik is het niet mogelijk een vergelijking te maken met het trendrapport 2008. Beiden zijn nu veel uitgebreider gemeten. Een volgende trendrapportage zal meer inzicht geven over hoe zowel vaardigheden als soorten van gebruik zich ontwikkelen.