

# Trendrapport internetgebruik 2012

Een Nederlands en Europees perspectief



UNIVERSITEIT TWENTE.

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

## TRENDRAPPORT INTERNETGEBRUIK 2012

Een Nederlands en Europees perspectief

*Alexander van Deursen en Jan van Dijk*

Datum 15 November 2012

Versie 1.0

In opdracht van Digivaardig & Digiveilig

Publicatie titel Trendrapport internetgebruik 2012. Een Nederlands en Europees perspectief.

Publicatiejaar 2012

Publicatietype Onderzoeksrapport

Auteurs: Dr. 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](mailto:a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl)

Web <http://www.alexandervandeursen.nl>

Referentie Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2012). Trendrapport internetgebruik 2012. Een Nederlands en Europees perspectief. Enschede: Universiteit Twente.



UNIVERSITEIT TWENTE.

# Inhoudsopgave

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Managementsamenvatting .....   | 7  |
| Inleiding en leeswijzer .....  | 13 |
| Verantwoording onderzoek ..... | 15 |

## DEEL 1: INTERNETGEBRUIK VAN DE NEDERLANDSE BEVOLKING

|     |                                                         |    |
|-----|---------------------------------------------------------|----|
| 1   | Motivatatie voor internetgebruik .....                  | 20 |
| 1.1 | Inleiding.....                                          | 20 |
| 1.2 | Attitudes ten opzichte van internet.....                | 20 |
| 1.3 | Redenen om internet te gebruiken.....                   | 21 |
| 1.4 | Europese gegevens met betrekking tot motivatie.....     | 23 |
| 1.5 | Conclusies ten aanzien van motivatie.....               | 23 |
| 2   | Fysieke toegang tot internet .....                      | 24 |
| 2.1 | Inleiding.....                                          | 24 |
| 2.2 | Toegang in huishoudens en onder personen.....           | 24 |
| 2.3 | Apparaten voor internettoegang .....                    | 26 |
| 2.4 | Plaats van internetgebruik .....                        | 27 |
| 2.5 | Toegang tot internet in Europese huishoudens.....       | 29 |
| 2.6 | Conclusies ten aanzien van fysieke internettoegang..... | 30 |
| 3   | Internetvaardigheden .....                              | 31 |
| 3.1 | Inleiding.....                                          | 31 |
| 3.2 | Niveau van internetvaardigheden .....                   | 33 |
| 3.3 | Hulp bij gebruik internet .....                         | 35 |
| 3.4 | Volgen van een cursus of training.....                  | 36 |
| 3.5 | Europese gegevens over internetvaardigheden .....       | 37 |
| 3.6 | Conclusies ten aanzien van internetvaardigheden .....   | 39 |
| 4   | Soorten van internetgebruik .....                       | 41 |
| 4.1 | Inleiding.....                                          | 41 |
| 4.2 | Gebruik van diverse internettoepassingen .....          | 41 |

|          |                                                                 |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3      | Materiaal op internet plaatsen .....                            | 48        |
| 4.4      | Sociale netwerk sites (SNS) .....                               | 50        |
| 4.5      | Internet en werkeloosheid .....                                 | 54        |
| 4.6      | Europese gegevens over soorten van internetgebruik .....        | 54        |
| 4.7      | Conclusies met betrekking tot soorten van internetgebruik ..... | 54        |
| <b>5</b> | <b>Hoeveelheid internetgebruik .....</b>                        | <b>56</b> |
| 5.1      | Inleiding .....                                                 | 56        |
| 5.2      | Internet gebruiksfrequentie .....                               | 56        |
| 5.3      | Gebruiksduur en internetervaring .....                          | 56        |
| 5.3      | Europese gebruiksfrequenties .....                              | 58        |
| 5.4      | Conclusies ten aanzien van hoeveelheid gebruik .....            | 59        |
| <b>6</b> | <b>Effecten van internetgebruik .....</b>                       | <b>61</b> |
| 6.1      | Inleiding .....                                                 | 61        |
| 6.2      | Effecten op economische participatie .....                      | 61        |
| 6.3      | Effecten op persoonlijke ontwikkeling .....                     | 62        |
| 6.4      | Effecten op politieke participatie .....                        | 62        |
| 6.5      | Effecten op burgerschap .....                                   | 62        |
| 6.6      | Effecten op sociale participatie .....                          | 63        |
| 6.7      | Effecten op culturele participatie .....                        | 64        |
| 6.8      | Effecten op ruimtelijke participatie .....                      | 64        |
| 6.9      | Effecten op gezondheid participatie .....                       | 65        |
| 6.10     | Overzicht ten aanzien van effecten van gebruik .....            | 65        |
| 6.11     | Conclusies ten aanzien van effecten van gebruik .....           | 66        |
| <b>7</b> | <b>Veilig internetten .....</b>                                 | <b>68</b> |
| 7.1      | Inleiding .....                                                 | 68        |
| 7.2      | Maatregelen ter bescherming van potentiële gevaren .....        | 68        |
| 7.3      | Maatregelen ter bescherming van kinderen .....                  | 71        |
| 7.4      | Conclusies ten aanzien van digiveiligheid .....                 | 71        |
| <b>8</b> | <b>Toegangsbarometer .....</b>                                  | <b>73</b> |

## DEEL 2: INTERNETGEBRUIK VAN DE NEDERLANDSE BEROEPSBEVOLKING

|      |                                                                             |     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 9    | Attitudes met betrekking tot zakelijk internetten .....                     | 76  |
| 9.1  | Inleiding.....                                                              | 76  |
| 9.2  | Attitudes ten aanzien van internet op het werk.....                         | 76  |
| 9.3  | Conclusies met betrekking tot attitudes.....                                | 78  |
| 10   | Fysieke toegang tot internet op het werk.....                               | 79  |
| 10.1 | Inleiding.....                                                              | 79  |
| 10.2 | Internettoegang op het werk.....                                            | 79  |
| 10.3 | Apparaten voor internettoegang op het werk.....                             | 80  |
| 10.4 | Thuis internetten ten behoeve van het werk .....                            | 82  |
| 10.5 | Europese gegevens over fysieke toegang tot internet op het werk.....        | 82  |
| 10.6 | Conclusies ten aanzien van fysieke toegang tot internet op het werk.....    | 83  |
| 11   | Internetvaardigheden op het werk .....                                      | 85  |
| 11.1 | Inleiding.....                                                              | 85  |
| 11.2 | Niveau van internetvaardigheden .....                                       | 85  |
| 11.3 | Hulp bij het gebruik van internet op het werk.....                          | 86  |
| 11.4 | Leren van internetvaardigheden op het werk .....                            | 88  |
| 11.5 | Volgen van een internetcursus of -training .....                            | 90  |
| 11.6 | Conclusies ten aanzien van internetvaardigheden op het werk.....            | 92  |
| 12   | Soorten internettoepassingen op het werk .....                              | 94  |
| 12.1 | Inleiding.....                                                              | 94  |
| 12.2 | Gebruik van diverse internettoepassingen op het werk.....                   | 94  |
| 12.3 | Verschillen in gebruik.....                                                 | 95  |
| 12.4 | Privégebruik van internet op het werk .....                                 | 98  |
| 12.5 | Conclusies aangaande soorten van internetgebruik op het werk .....          | 99  |
| 13   | Hoeveelheid internetgebruik voor het werk.....                              | 101 |
| 13.1 | Inleiding.....                                                              | 101 |
| 13.2 | Gebruiksduur van internet op het werk.....                                  | 101 |
| 13.3 | Conclusies met betrekking tot hoeveelheid internetgebruik op het werk ..... | 102 |
| 14   | Effecten van internet op het werk .....                                     | 103 |
| 14.1 | Inleiding.....                                                              | 103 |

|           |                                                                   |            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|------------|
| 14.2      | Behaalde effecten .....                                           | 103        |
| 14.3      | Conclusies ten aanzien van effecten van internet op het werk..... | 107        |
| <b>15</b> | <b>ICT-professionals.....</b>                                     | <b>108</b> |
| 15.1      | Inleiding.....                                                    | 108        |
| 15.2      | Mogelijkheden van ICT voor de organisatie.....                    | 108        |
| 15.3      | Opleiding en kennis van ICT-ers .....                             | 109        |
| 15.4      | Populariteit van ICT functies .....                               | 110        |
| 15.5      | Conclusies met betrekking tot ICT-professionals.....              | 112        |

### **DEEL 3: DIGIBETEN**

|           |                                                                                     |            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>16</b> | <b>Digibeten en fysieke toegang tot internet .....</b>                              | <b>114</b> |
| 16.1      | Inleiding .....                                                                     | 114        |
| 16.2      | Aantal digibeten .....                                                              | 114        |
| 16.3      | Gebruik apparaten van digibeten.....                                                | 115        |
| 16.4      | Internettoegang bij digibeten.....                                                  | 116        |
| 16.5      | Conclusies ten aanzien van digibeten en fysieke toegang .....                       | 116        |
| <b>17</b> | <b>Redenen voor geen gebruik internet .....</b>                                     | <b>118</b> |
| 17.1      | Inleiding .....                                                                     | 118        |
| 17.2      | Attitudes ten opzichte van internet .....                                           | 118        |
| 17.3      | Motivaties en toekomstig gebruik bij mensen die internet nooit hebben gebruikt..... | 119        |
| 17.4      | Motivaties en toekomstig gebruik bij mensen die zijn gestopt met internetten .....  | 123        |
| 17.5      | Conclusies met betrekking tot motivaties van digibeten en toekomstig gebruik.....   | 124        |
| <b>18</b> | <b>Digibeten en analfabetisme .....</b>                                             | <b>126</b> |
| 18.1      | Inleiding.....                                                                      | 126        |
| 18.2      | Aandeel analfabeten en functioneel analfabeten .....                                | 126        |
| 18.3      | Aandeel laaggeletterden onder internetgebruikers en digibeten .....                 | 127        |
| 18.4      | Invloed geletterdheid op internetgebruik .....                                      | 128        |
| 18.5      | Conclusies ten aanzien van digibeten en laaggeletterdheid.....                      | 130        |

# Managementsamenvatting

## Digitale kloof verschuift van toegang naar gebruik

Internet bekleedt een steeds prominentere plaats in het dagelijks leven van de Nederlander, zowel thuis als op het werk. Niet iedereen heeft echter even veel profijt van deze ontwikkeling. Thuis en op de werkvloer zijn de verschillen groot.

Het Trendrapport 2012 bevestigt de ontwikkeling die reeds uit eerdere trendrapporten bekend was: internet is steeds meer een integraal onderdeel van het dagelijks leven van de Nederlander. Van de huishoudens heeft 94% toegang tot internet – de hoogste score in Europa – en van alle Nederlanders beschikt 96% over fysieke toegang. Van ons gebruikt 87% internet zelfs dagelijks.

We internetten daarbij niet meer alleen thuis en op het werk, maar ook steeds meer ‘onderweg’. Waar in 2011 31% van de Nederlanders toegang had tot internet via een smartphone, is dit percentage in een jaar tijd gestegen tot 42%. Bij de tablet tekenen we een nog sterkere stijging op jaarbasis op: van 10% naar 27%<sup>1</sup>. De toegenomen beschikbaarheid van internet vertaalt zich in toegenomen gebruik. Op een werkdag (inclusief vrije tijd) maakt de Nederlander gemiddeld 4 uur en 48 minuten gebruik van internet. Op een vrije dag 4 uur en 18 minuten.

## Bijna iedereen mailt, bankiert en shopt

Deze toegenomen gebruiksduur gaat hand in hand met de toegenomen populariteit van veel toepassingen. Zo goed als alle internetters gebruiken inmiddels zoekdiensten als Google, e-mailen (beide 99%), regelen hun bankzaken online (96%) en shoppen online (96%<sup>2</sup>). Ook de populariteit van sociale netwerksites is verder toegenomen; 77% van de internetgebruikers is hierop inmiddels actief. Dit gebruik veroorzaakt wel een lichte daling bij toepassingen waarvan de functionaliteit wordt overgenomen: deelnemen aan communities (van 37% naar 31%), actief zijn op online fora en discussiegroepen (van 46% naar 36%) en hobby informatie zoeken (van 75% naar 71%). Ook telefoneren (bijv. Skype) en chatten mogen zich heugen in toenemende belangstelling; de respectievelijke gebruikspercentages zijn gestegen van 39% naar 46%, en van 52% naar 58%.

## Grote verschillen tussen bevolkingsgroepen

Opvallend bij deze toegenomen gebruiksduur en dit toegenomen gebruik zijn de verschillen tussen bevolkingsgroepen. Op werkdagen maken hoogopgeleiden beduidend meer gebruik van internet dan laagopgeleiden; 5 uur en 36 minuten tegenover precies 4 uur. Op vrije dagen is juist het omgekeerde het geval: hoogopgeleiden gebruiken internet op deze dagen 4 uur en 12 minuten per dag, laagopgeleiden 4 uur en 30 minuten.

---

<sup>1</sup> Deze groeicijfers gaan ten koste van de traditionele desktop pc; had in 2011 nog 73% van de Nederlanders een bureaucomputer met toegang tot het internet, in 2012 is dit percentage gedaald naar 67%. Voor het eerst is de laptop het meest gebruikte medium voor internettoegang.

<sup>2</sup> Het aantal mensen dat online winkelt is wel licht afgenomen; van 94% naar 92%. Hier staat tegenover dat het gebruik van marktplaatsen is gestegen van 87% naar 91%. Mogelijk speelt de financieel-economische crisis hierbij een rol.

Deze verschillende gebruiksduur hangt samen met een andere wijze van internetconsumptie: hoogopgeleiden geven de voorkeur aan toepassingen voor informatie, educatie en carrière, laagopgeleiden richten zich op alle soorten van vermaak en eenvoudige communicatie (chatten). Waar bijvoorbeeld 33% van de hoogopgeleiden minimaal wekelijks via internet leert en/of studeert, geldt dit slechts voor 19% van de laagopgeleiden. Waar 46% van de hoogopgeleiden de netwerksite LinkedIn gebruikt, ligt dit percentage voor laagopgeleiden slechts op 8%. Waar 21% van de hoogopgeleiden minimaal eenmaal per week thuiswerkt, doet slechts 6% van de laagopgeleiden dit. Alleen voor online gamen en chatten geldt dat dit activiteiten zijn waar laagopgeleiden zich meer mee bezig houden dan hoogopgeleiden.

Ook bestaan er duidelijke verschillen tussen de leeftijdsgroepen. Alle toepassingen worden minder gebruikt door senioren. Om één voorbeeld te noemen: 31% van de jongeren shopt wekelijks online, terwijl dit percentage voor 55-plussers slechts op 17% ligt.

### **Digitale kloof**

Deze digitale kloof doet zich niet alleen voor wat betreft soorten van gebruik, maar vooral ook voor het individuele en maatschappelijke nut dat met dit gebruik wordt verkregen. Kijkend naar de effectcijfers valt overigens ten eerste op dat internet binnen uiteenlopende domeinen positieve effecten heeft. Zo is 28% van de Nederlanders via internet erachter gekomen op welke partij hij of zij wilde stemmen en heeft 38% ooit online een petitie of handtekeningenactie ondertekend. Dankzij internet is 56% beter op de hoogte van overheidsinformatie en 28% heeft via deze weg een subsidie, uitkering of belastingverlaging ontdekt. Van de ondervraagden geeft 58% aan via internet meer contact te hebben met familie en vrienden en 33% heeft via internet nieuwe vrienden gemaakt. Tot slot is 17% ooit via een op internet gevonden vacature aan een baan gekomen.

De verschillen tussen de bevolkingsgroepen zijn, zoals gezegd, op dit punt echter groot: mannen, jongeren en hoogopgeleiden halen in bijna alle opzichten meer nut uit internet dan enkel op basis van hun hoeveelheid gebruik te verwachten zou zijn. Mannen, hoger opgeleiden en jongeren behalen bijvoorbeeld meer economische effecten zoals het verkopen van eigen spullen, een goedkopere vakantie boeken of een baan vinden. Opvallend is ook dat jongeren beduidend meer gezondheidsnut uit internet halen dan ouderen. Dit terwijl juist ouderen op dit punt hulpbehoefstig zijn.

### **70 procent heeft internet op werk**

In dit Trendrapport 2012 (zie Deel 2) is voor het eerst ook specifiek gekeken naar de rol en positie van internet op het werk. Net zoals bij de Nederlandse bevolking als geheel (Deel 1, zojuist behandeld) zijn hierbij de grootheden motivatie, toegang, vaardigheden en gebruik in kaart gebracht. Het blijkt dat de Nederlander over het algemeen positief staat tegenover de combinatie internet en werk. Zo scoort de stelling 'ik werk graag met internet op het werk' een 3,9 (vijfpuntsschaal) en de stelling 'ik kan zonder internet mijn werk ook goed uitvoeren' slechts een 2,3.

Het percentage van ondervraagde werknemers dat daadwerkelijk toegang heeft tot internet ligt in 2012 op 70%. Opvallend hierbij is dat de wijze van toegang sterk verschilt per geslacht. Meer vrouwen (83%) dan mannen (74%) beschikken over een desktop pc. Op alle andere media scoren de mannen hoger. Zo beschikt 57% van de werkende mannen over een laptop, terwijl dit maar voor 40%

van de vrouwen geldt. Bij smartphones liggen deze percentages respectievelijk op 36 en 21 en bij tablets op 18 en 11.

De overgang van vast naar mobiel die zich in de brede maatschappij aan voltrekt, zien we niet een op een terugkomen op de werkvloer. Waar smartphones en tablets worden gebruikt, betreft dit vooral het directieniveau. Zo heeft 36% van de ondervraagde directieleden een tablet, terwijl alle andere functiegroepen op dit aspect niet verder komen dan 14%.

### **Internetvaardigheden worden niet gestimuleerd door de organisatie**

Dit toegenomen zakelijke gebruik van internet vertaalt zich ook in het belang dat werknemers hechten aan internetvaardigheden. Aan deze vaardigheden kent de werkende Nederlander een belang van 3,7 toe (vijfpuntsschaal). Alleen communicatieve vaardigheden en vakinhoudelijke kennis scoren hoger. Daarmee worden internetvaardigheden belangrijker geacht dan commerciële en managementvaardigheden. Voor wat betreft de beheersing van deze vaardigheden kent diezelfde werknemer zich gemiddeld een 4,0 toe.

Maar hoe belangrijk we internetvaardigheden ook vinden, weinig werknemers gaan gestructureerd om met de ontwikkeling ervan. Zo valt de Nederlandse werknemer bij vragen over en ongemakken met internet eerder terug op collega's (34%) dan op de helpdesk (20%). Ook heeft slechts 22% van allen ondervraagden de afgelopen drie jaar op of via het werk een cursus gevolgd om zijn internetvaardigheden te ontwikkelen. En juist de laagopgeleiden, de groep die deze trainingen het hardst nodig heeft gezien het lagere niveau van vaardigheden, nemen het minst vaak deel aan deze activiteiten. Dit is een beeld dat we terug zien bij privégebruik van internet.

### **Directieleden internetten het meest privé**

Wat betreft soorten gebruik behoren, net als in de brede maatschappij, zoekmachines en e-mail ook op het werk tot de meest gebruikte toepassingen. Respectievelijk 91% en 73% van de werknemers maakt hiervan dagelijks gebruik. Media voor interne communicatie zoals chatten met collega's (24% dagelijks) en interne berichten services (34% dagelijks) worden minder gebruikt. Ook is het gebruik van sociale netwerksites als LinkedIn en Facebook niet onaanzienlijk; 24% geeft aan deze dagelijks op het werk te gebruiken.

Dit laatste draagt vermoedelijk substantieel bij aan het niet-onaanzienlijke privégebruik van internet op het werk. Van de ondervraagden gebruikt 68% het net onder werkuren voor privédoeleinden, deze personen besteden hieraan gemiddeld 4 uur per week. Opvallend is overigens dat van alle functiegroepen directieleden het meest privé internetten; gemiddeld 5 uur en 18 minuten per week. Van alle leeftijdscategorieën scoren 55-plussers dan weer het hoogst: gemiddeld 5 uur en 24 minuten per week. Echter, dit fenomeen doet zich ook omgekeerd voor: op een vrije dag gebruiken werknemers internet gemiddeld een half uur voor zakelijke doeleinden. Over de gehele linie, compenseert het zakelijk gebruik van internet in de privé tijd ruimschoots de verloren tijd door privé gebruik van internet in de werktijd. Kortom, zakelijk en privé internetten beginnen steeds meer door elkaar lopen.

### **Groot zakelijk nut**

Over de effecten van internet op het werk, is de Nederlander positief. Op een groot deel van de overleggende stellingen antwoordt een (ruime) meerderheid instemmend:

- 57% van de ondervraagden is door internet sneller gaan werken.
- 53% van kan meer werk verzetten.
- 55% heeft bij dezelfde input een hogere output.
- 55% vindt dat de kwaliteit van zijn werk beter is geworden.
- 49% is flexibeler in zijn werktijd.
- 54% vindt dat zijn werk gevarieerder is geworden.
- 32% heeft meer contact met zijn collega's.
- Van de jongeren (16 tot 35 jaar) heeft 39% door internet een betere baan gevonden.

Ook wat deze zakelijke effecten betreft valt overigens op dat de verdeling ervan scheef loopt over de bevolkingsgroepen. Bij bijna alle in kaart gebrachte effecten scoren hoogopgeleiden hoger dan laagopgeleiden en jongeren beter dan ouderen. Zo behalen hoogopgeleiden gemiddeld 5,1 van de onderzochte effecten en laagopgeleiden 4,1. Jongeren scoren 4,9 en ouderen 4,1.

### **Grote economische impact**

Deze cijfers onderstrepen dat de opmars en de gunstige effecten van internet zich niet alleen voordoen in de brede maatschappij, maar dat deze ook worden gevoeld op de werkvloer. Net als in de brede maatschappij blijken deze effecten ook in het zakelijke domein ongelijk verdeeld te zijn. Dat maakt de economische impact van het vaardig en veilig kunnen omgaan met internet alleen maar groter.

### **Digibeten**

In het Trendrapport 2012 is ook ruime aandacht voor digibetisme (zie Deel 3 van het rapport). Het blijkt dat het aantal mensen dat minimaal een jaar geen internet heeft gebruikt, de zogenoemde digibeten, ook in 2012 verder is afgenomen. Op dit moment valt 6% van de Nederlanders in deze categorie. Tussen 2007 en 2011 was het aantal digibeten al afgenomen van 13% tot 8%.

Opvallend is dat deze groep een negatieve houding heeft ten opzicht van internet. Zo scoort de stelling dat (andere) mensen slaaf zijn van internet een 4,1 op een vijf puntsschaal. 'Het leven wordt door internet beheerst' scoort een 4,0. Als reden om zelf geen internet te gebruiken worden achtereenvolgens genoemd; niet-geïnteresseerd (44%), niet nodig (22%) en te oud (20%). Beschikken over onvoldoende vaardigheden wordt slechts door 22% van de ondervraagden genoemd. (Bij mensen die internet ooit wel hebben gebruikt ligt dit laatste percentage met 27% overigens fractioneel hoger.)

Aanvullend onderzoek naar de relatie tussen digibetisme en laaggeletterdheid (functioneel analfabeet) geeft aan dat onder de groep van digibeten 41% op basis van zelfevaluatie het risico lopen laaggeletterd te zijn. Tevens blijkt laaggeletterdheid sterk te correleren met lagere formele, informatie en strategische vaardigheden. Deze beide zaken vormen een sterke indicatie dat het bij

veel digibeten een gebrek aan vaardigheden juist wel de oorzaak is van hun afwezige of zeer beperkte internetgebruik.

### **Internetveiligheid**

Opvallend genoeg blijkt uit dit trendrapport dat de maatregelen die Nederlanders nemen om zichzelf (en hun kinderen) op internet te beschermen gelijk zijn gebleven of zelfs zijn toegenomen. In 2011 viel op dit vlak juist een afname op te tekenen. Enkele bevindingen:

- Het aantal mensen dat een virusscanner gebruikt is toegenomen van 82% naar 87%.
- Het laten maken van automatische updates is gestegen van 53% naar 59%.
- Het werken met een spamfilter is opgelopen van 54% naar 58%.
- Het controleren met wie wel en niet persoonlijke gegevens worden gedeeld stijgt van 33% naar 39%.
- Het percentage van internetgebruikers dat regelmatig wachtwoorden verandert ligt nu op 38% in plaats van 31%.
- Het aantal ouders dat direct toezicht houdt op het internetgebruik van hun kinderen en is gestegen van 22% naar 31%.



## Inleiding en leeswijzer

Het programma Digivaardig & Digiveilig<sup>3</sup> wil bijdragen aan een optimaal gebruik van computers en internet door de Nederlandse bevolking. Om jaarlijkse ontwikkelingen te kunnen bijhouden en om valide uitspraken over trends en gewenste beleidsmaatregelen te doen is er in 2008 in opdracht van het programma een instrument ontwikkeld om soorten van internettoegang te meten. 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. In deze trendrapportage worden de resultaten van de derde meting weergegeven (uitgevoerd in september 2012). Naast Nederlandse gegevens worden ook Europese gegevens verzameld. Het Trendrapport 2012 biedt enkele belangrijke wijzigingen ten opzicht van eerdere edities. Ditmaal bestaat het rapport uit drie delen.

In Deel 1 van dit rapport komen verschillende soorten van internettoegang onder de Nederlandse bevolking aan de orde. De soorten van toegang zijn motivatie (Hoofdstuk 1), fysieke toegang (Hoofdstuk 2), vaardigheden (Hoofdstuk 3), gebruiksfrequentie (Hoofdstuk 4) en soorten van gebruik (Hoofdstuk 5). Het gehele proces wordt in kaart gebracht in Figuur 1. Naast deze vier soorten van toegang komen ook de effecten van internetgebruik aan bod (Hoofdstuk 6). In Deel 1 worden tevens enkele aspecten over het veilig gebruik van internet behandeld (Hoofdstuk 7). Ten slotte wordt in Hoofdstuk 8 de toegangsbarometer gepresenteerd.

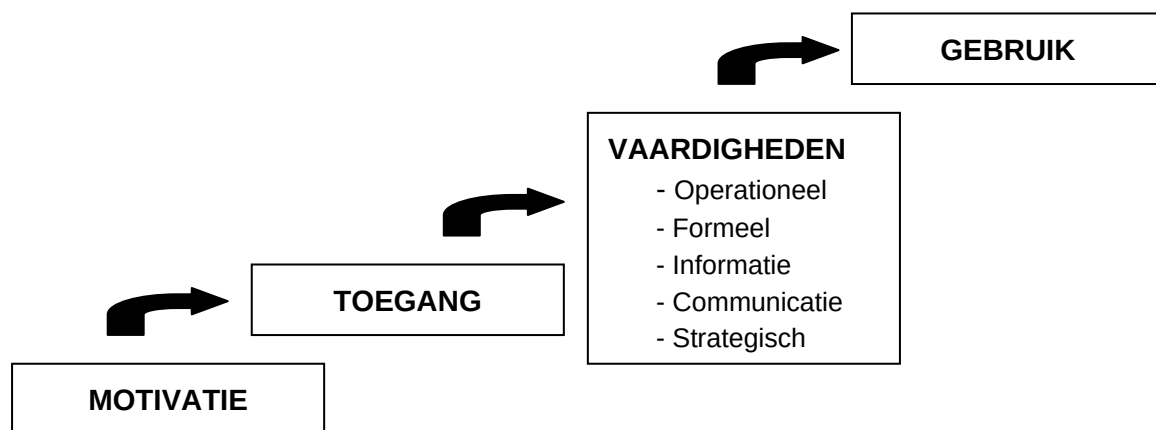


Fig. 1 Proces van toegang tot digitale media (naar Van Dijk, 2005, p. 22)

<sup>3</sup> Aan de basis van het programma Digivaardig & Digiveilig 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.

Om de situatie betreffende verschillende soorten van toegang weer te geven zijn er voor Deel 1 van dit rapport gegevens op Nederlands (eigen instrument en gegevens van het CBS) en Europees (gegevens van Eurostat) niveau verzameld. Het eigen meetinstrument is ook in voorgaande jaren gebruikt waardoor het mogelijk wordt om directe vergelijkingen te maken. Veranderingen in cijfers en trends dienen als input voor het monitoren en zo nodig bijsturen van het programma Digivaardig & Digiveilig.

In Deel 2 van dit rapport staat de Nederlandse beroepsbevolking centraal. Voor het eerst is er ook gekozen om internetgebruik op het werk in kaart te brengen. Er is hiervoor een apart onderzoek uitgevoerd. Verzamelde gegevens gaan over de attitudes jegens internetgebruik op het werk (Hoofdstuk 9), fysieke toegang tot internet op het werk (Hoofdstuk 10), internetvaardigheden op het werk (Hoofdstuk 11), soorten internettoepassingen die op het werk worden gebruikt (Hoofdstuk 12), de mate van internetgebruik op het werk (Hoofdstuk 13) en over effecten van internet op de taakuitvoering (Hoofdstuk 14). Ten slotte is er in Hoofdstuk 15 aparte aandacht voor ICT-professionals.

In Deel 3 van dit rapport komen zogenaamde digibeten aan de orde. Hiermee worden Nederlandse burgers bedoeld die nog geen gebruik maken van het Internet of hiermee gestopt zijn. Dit is een kleine groep die specifieke aandacht behoeft. Middels telefonische enquêtes is deze groep benaderd. In het volgende hoofdstuk wordt deze onderzoeksmethode verder verantwoord. In de enquêtes is onder andere ingegaan op gebruikte apparatuur en fysieke toegang (Hoofdstuk 16) en de beweegredenen van deze mensen om geen gebruik te maken van internet (Hoofdstuk 17). Tevens wordt er getracht een verband te leggen tussen digibet zijn en laaggeletterdheid (Hoofdstuk 18).

# Verantwoording onderzoek

De gegevens die in delen 1, 2 en 3 van dit rapport worden gepresenteerd zijn elk het resultaat van een apart onderzoek. De verantwoording van de drie uitgevoerde onderzoeken wordt hier gegeven.

## Deel 1 – Onderzoek onder de Nederlandse internetgebruiker

De onderzoeksdoelgroep voor het eerste deel van deze trendrapportage bestaat uit de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder die gebruik maakt van internet. Om de verschillende soorten van internettoegang zoals beschreven in het voorgaande hoofdstuk in kaart te brengen is er gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Deze vragenlijst is twee jaar geleden door Universiteit Twente in samenspraak met het programma Digivaardig & Digiveilig en het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie ontwikkeld. Bij de werving van respondenten is gestreefd naar een representatieve afspiegeling van de Nederlandse internetgebruiker van 16 jaar en ouder ( $n \geq 1.200$ ). Dit jaar vulden 1.240 respondenten de vragenlijst volledig in. De respons bedroeg 18%.

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 3 tot en met 12 September 2012. De respondenten zijn in fasen benaderd om de representativiteit van de steekproef te waarborgen. Het doel was om de steekproef zo veel mogelijk te laten aansluiten bij de zogenaamde Gouden Standaard<sup>4</sup> voor de Nederlandse bevolking en bij CBS-gegevens. Dit is bijna gelukt. Om 100% aan te sluiten bij de Gouden Standaard heeft er een lichte weging plaats gevonden op basis van referentiegegevens betreffende geslacht, leeftijd en opleiding.

Net als vorig jaar worden naast totale scores op de verschillende soorten van toegang ook verschillen gerapporteerd tussen mannen en vrouwen, drie leeftijdscategorieën en drie opleidingsniveaus. De eerste categorie, laag opgeleid, bestaat uit respondenten met als hoogst afgeronde opleiding het basisonderwijs, Mavo, VMBO, LBO, LTS, ULO of MULO. De tweede categorie, middelbaar opgeleid, bestaat uit respondenten met als hoogst afgeronde opleiding Havo, VWO, MBO en MTS. De categorie hoog opgeleid bestaat uit respondenten met als hoogst afgeronde opleiding HBO, HTS of WO. Naast geslacht, leeftijd en opleiding worden dit jaar ook verschillen in toegang naar socio-economische status gepresenteerd. Hier is onderscheid gemaakt in werkzaam, werkloos, arbeidsongeschikt, gepensioneerd, huisvrouw/man en student.

## Deel 2 – Onderzoek onder Nederlanders die voor het werk gebruik maken van internet

Deel 2 van dit rapport betreft internetgebruik onder de Nederlandse beroepsbevolking van 16 jaar en ouder. Om internetgebruik van deze groep in kaart te brengen is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Deze vragenlijst is dit jaar door Universiteit Twente in samenspraak met het programma Digivaardig & Digiveilig en het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

---

<sup>4</sup> IJkingsinstrument voor nationale en regionale steekproeven

ontwikkeld. Er zijn een paar eisen vastgesteld waaraan mensen moesten voldoen om aan het onderzoek mee te doen:

- De respondent is tussen de 16 en 67 jaar oud.
- De respondent werkt minimaal 12 uur per week. Dit gold voor 90,2% van de respondenten.
- De respondent maakt op een werkdag minimaal 2 uur gebruik van internet voor het werk. Dit gold voor 64,6% van de respondenten.

De laatste twee eisen zijn gesteld omdat het weinig zin heeft de vragenlijst voor te leggen aan mensen die bijna niet werken of bijna geen gebruik maken van internet op het werk. Bij het interpreteren van de meeste onderzoeksresultaten zoals in dit rapport beschreven geldt dus dat deze alleen voor bovenstaande groep van de beroepsbevolking gelden.

Om een beeld te krijgen van de werkzame Nederlandse bevolking die in de zojuist beschreven categorie vallen, zijn er 15.054 respondenten via e-mail uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. De 15.054 mensen vormden samen een representatief beeld van de Nederlandse beroepsbevolking zoals deze volgens data van het CBS in het eerste kwartaal van 2012 was samengesteld. Het veldwerk voor dit onderzoek is uitgevoerd in de periode van 20 tot en met 26 September 2012. Op de uitnodiging zijn uiteindelijk 5.310 mensen ingegaan. Na uitsluiting van mensen die minder dan 12 uur per week werken of minder dan 2 uur per werkdag gebruik maken van internet (voor het werk), en enkele mensen die de vragenlijst niet volledig hadden ingevuld bleven er uiteindelijk 1.318 volledig ingevulde enquêtes over.

#### *Overzicht respondenten*

|                             | <i>n</i> | %    |
|-----------------------------|----------|------|
| Totaal                      | 1.318    | 100  |
| Geslacht                    |          |      |
| Man                         | 690      | 52,4 |
| Vrouw                       | 628      | 47,6 |
| Leeftijd                    |          |      |
| 16-33                       | 357      | 27,1 |
| 34-51                       | 754      | 57,2 |
| 51-67                       | 207      | 15,7 |
| Opleiding                   |          |      |
| Hoog                        | 305      | 23,1 |
| Middelbaar                  | 505      | 38,3 |
| Laag                        | 508      | 38,5 |
| Beroepsfunctie              |          |      |
| Directie / Hoger management | 171      | 13,0 |
| Managers                    | 164      | 12,4 |
| Hogere beroepen             | 329      | 25,0 |
| Middelbare beroepen         | 577      | 43,8 |
| Lagere beroepen             | 77       | 5,8  |

In dit rapport zullen verschillen in internetgebruik op het werk worden weergegeven over geslacht, leeftijd en opleiding. Dezelfde indeling als bij de bevolking wordt gehanteerd. Daarnaast worden ook verschillen tussen vijf beroepsfuncties gepresenteerd. Deze beroepsfuncties zijn mede ontleend aan

de Standaard Beroepen Classificatie van het CBS. Onder de lagere beroepen vallen bijvoorbeeld vissers, metaalarbeiders, conciërges, bouwvakkers, verkopers of chauffeurs. Onder de middelbare beroepen bijvoorbeeld laboranten, verplegers, bakkers, secretaresses of boekhouders. Tot de hogere beroepen behoren ten slotte bijvoorbeeld projectleiders, therapeuten, schrijvers, journalisten of wetenschappelijke beroepen zoals onderwijskundigen, artsen, economen of informatici. De groep managers bestaat uit respondenten met een management functie. De groep directie / hogere management bestaat bijvoorbeeld uit mensen met een zetel in de directie. Om rekening te houden met een grote diversiteit binnen de Nederlandse beroepsbevolking zijn er verschillende sectoren in het onderzoek betrokken. In dit rapport worden geen uitspraken gedaan over verschillen tussen de sectoren omdat het aantal respondenten binnen elk van de sectoren hiervoor te klein is. Tevens is de demografische verdeling over geslacht, leeftijd en opleiding niet binnen elke sector gelijk.

In totaal werken de respondenten gemiddeld 35,9 uur per week. Dit is iets hoger dan het gemiddelde over de hele Nederlandse beroepsbevolking waar de gemiddelde arbeidsduur 34,3 uur per week bedraagt onder de werkzame beroepsbevolking in het tweede kwartaal van 2011 (CBS Statline). Het verschil tussen deze gemiddelden wordt veroorzaakt doordat in onze steekproef mensen met een werktijd van 12 uur of minder per week zijn uitgesloten. De respondenten in dit onderzoek maken gemiddeld 3,3 uur per dag gebruik van internet voor het werk. Dit gemiddelde is hoger dan het gemiddelde in de Nederlandse beroepsbevolking, omdat in dit onderzoek alleen mensen zijn meegenomen die ten minste twee uur per week internet gebruiken voor het werk. Dit gold voor 70,7% van de benaderde respondenten. De 1.318 respondenten die uiteindelijk zijn meegenomen in dit onderzoek zijn bij benadering representatief voor de Nederlandse beroepsbevolking die in een werkweek twee uur of meer gebruik maken van internet voor het werk (wegen is niet mogelijk omdat exacte verdelingen niet voorhanden zijn).

### **Deel 3 - Onderzoek naar Nederlanders die geen gebruik maken van internet**

Voor het derde deel van deze trendrapportage is een grootschalig telefonisch onderzoek uitgevoerd. Met digibeten worden Nederlanders bedoeld die geen gebruik maken van internet. Het kunnen mensen zijn die internet nog nooit hebben gebruikt, of mensen die er mee zijn gestopt. Aangezien het percentage mensen dat geen internet gebruikt rond de 8% ligt (zie hoofdstuk 5 in Deel 1), is het een arbeidsintensief proces om deze mensen te bereiken. Er is gebruik gemaakt van telefonische interviews op het moment van bellen en telefonische interviews op een later afgesproken tijdstip. In de ingecalculeerde uren werden slechts 190 van de 300 beoogde digibeten bereikt. Er is daarna nog een aantal uren doorgebeld hetgeen een uiteindelijke steekproef van 257 digibeten heeft opgeleverd. Van de 4.414 mensen die de telefoon hebben beantwoord gaven er 402 aan geen internet te gebruiken. Van hen wilden er 271 aan het onderzoek deelnemen. Uiteindelijk hebben 257 mensen de vragenlijst volledig doorlopen. Na het uitvoeren van het telefonisch onderzoek kan er geconcludeerd worden dat de kleine groep digibeten jonger dan 45 jaar zich zeer moeilijk laat benaderen via de telefoon. De 257 digibeten die aan het onderzoek hebben meegedaan geven samen wel een goed inzicht in de motivaties en karakteristieken van de groep digibeten van 45 tot 85 jaar oud. Zie op de volgende bladzijde de samenstelling van de groep digibeten.

*Overzicht digibeten*

|            | <i>n</i> | %    |
|------------|----------|------|
| Totaal     | 257      | 100  |
| Geslacht   |          |      |
| Man        | 109      | 42,4 |
| Vrouw      | 146      | 57,6 |
| Leeftijd   |          |      |
| < 55       | 32       | 12,5 |
| 56-65      | 47       | 18,3 |
| 66-75      | 81       | 31,5 |
| > 76       | 97       | 37,7 |
| Opleiding  |          |      |
| Laag       | 127      | 49,4 |
| Middelbaar | 58       | 22,6 |
| Hoog       | 72       | 28,0 |

## Deel 1

# **Internetgebruik van de Nederlandse bevolking**

---

# 1 Motivatie voor internetgebruik

## 1.1 Inleiding

Zoals het model in de inleiding van dit rapport illustreert, is motivatie een eerste vereiste voor toegang tot internet. Met motivatie worden enerzijds attitudes ten opzichte van internet bedoeld, en anderzijds de beweegredenen die mensen hebben om internet te willen gebruiken.

## 1.2 Attitudes ten opzichte van internet

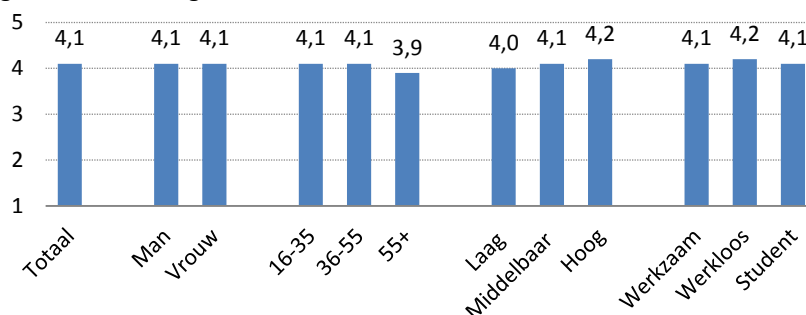
Middels enkele stellingen zijn de volgende variabelen gemeten:

- Gebruiksgemak (mate van gebruiksgemak van internet)
- Levensstandaard (invloed van internet op de levensstandaard)
- Schadelijke invloed (schadelijke effect van teveel internetten)

Bij elke stelling is aan de respondenten de mate van overeenstemming gevraagd op een 5-puntsschaal ("helemaal mee oneens" tot "helemaal mee eens"). De volgende figuren geven de gemiddelde scores op de drie attitudes weer evenals verschillen in scores over geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase.

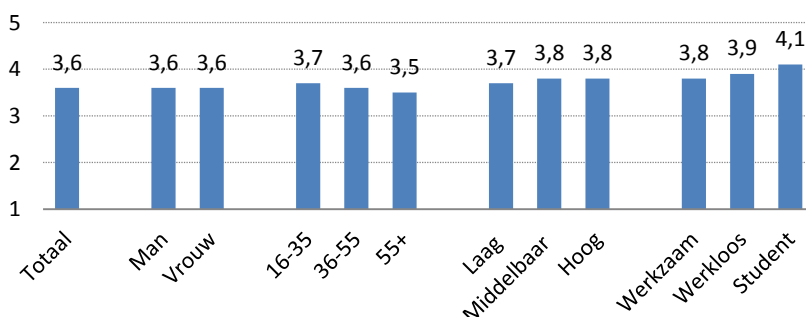
**Fig. 1.1 Gebruiksgemak, scores**

De respondenten gaven aan internet(toepassingen) in het algemeen makkelijk in gebruik te vinden. De oudste groep internetgebruikers scoort iets lager, een 3,9 ofwel net geen eenduidige 'mee eens'.



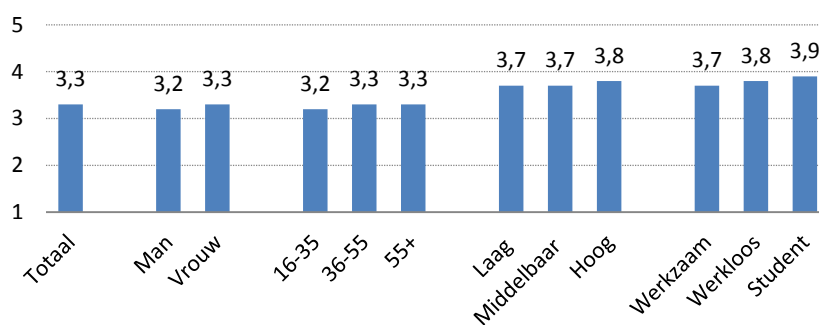
**Fig. 1.2 Levensstandaard, scores**

Er wordt - zij het net - positief gescoord op de mening dat internet de levensstandaard verhoogt. Studenten zijn de enige groep die gemiddeld hoger scoren dan 4, ofwel 'mee eens'.



**Fig. 1.3 Schadelijke invloed, scores**

Dat teveel internetten schadelijk voor de mens is, wordt niet bevestigd. Studenten en hoger opgeleiden scoren het hoogst. Wel scoren zij ook nog geen eenduidige 'mee eens' score.



### 1.3 Redenen om internet te gebruiken

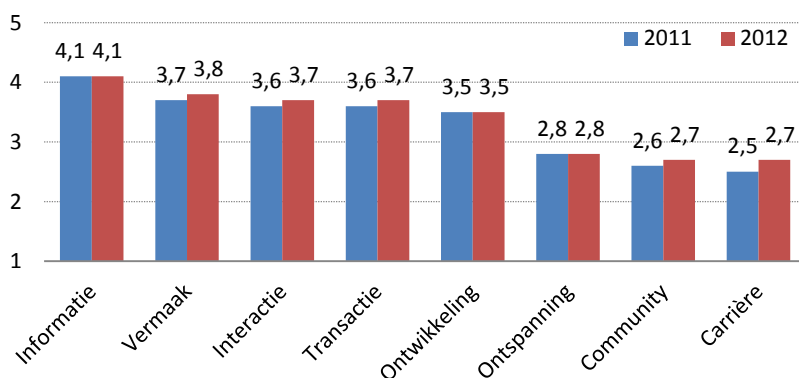
Volgens gegevens van het CBS was 96% van de Nederlanders in 2011 gemotiveerd om internet te gebruiken. Bij de mensen die gebruik maken van internet is achterhaald met welke motivatie zij dit doen. Hierbij zijn gevalideerde instrumenten gebruikt. Net als in voorgaande jaren zijn de volgende motivaties meegenomen:

- Informatie (informatie willen zoeken),
- Interactie met bekenden (contacten met bekenden willen onderhouden),
- Community (nieuwe mensen ontmoeten / tot groep behoren),
- Carrière (willen vergroten van carrièremogelijkheden),
- Persoonlijke ontwikkeling (het willen leren van internet),
- Ontspanning (tijd willen verdrijven),
- Vermaak (willen internetten voor plezier),
- Transactie (aankopen willen doen).

Voor elke motivatie zijn stellingen opgesteld waarbij de mate van overeenstemming is gevraagd op een vijfpuntsschaal ("helemaal mee oneens" tot "helemaal mee eens"). Figuren 1.4 tot en met 1.8 geven de motivaties en de gemiddelde scores weer.

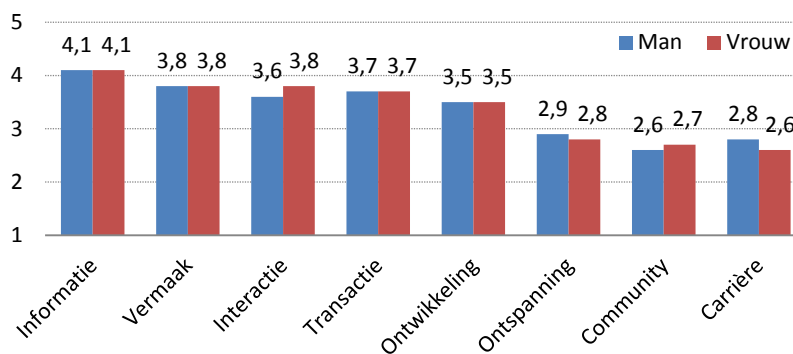
**Fig. 1.4 Motivaties voor internetgebruik, scores in 2011 en 2012**

De belangrijkste motivatie om het internet te gebruiken is informatie zoeken. Op de tweede plaats staat vermaak gevolgd door het onderhouden van contacten met vrienden, familie of andere bekenden. Het doen van aankopen scoort net als vorig jaar gemiddeld positief (boven de 3,0).



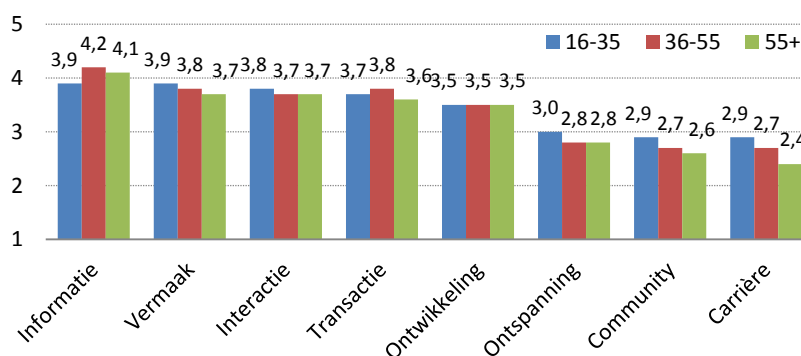
Verschillen tussen mannen en vrouwen zijn klein. Vrouwen scoren hoger op interactie, mannen hoger op carrière, zij het nog steeds met een score onder de 3,0. Dit geeft aan dat men in beginsel niet echt gemotiveerd is internet ten behoeve van de carrière te gebruiken.

**Fig. 1.5 Motivaties voor internetgebruik, scores over geslacht**



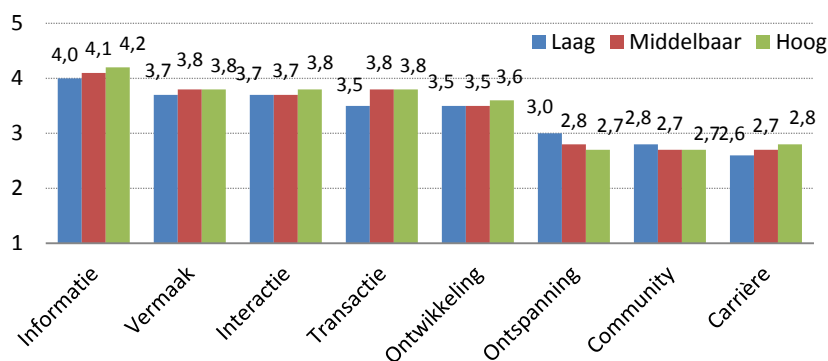
Jongeren scoren relatief hoog op vermaak, ontspanning, interactie, community en carrière. Internetters van middelbare leeftijd scoren relatief hoog op informatie willen zoeken en transacties willen doen.

**Fig. 1.6 Motivaties voor internetgebruik, scores per leeftijdscategorie**



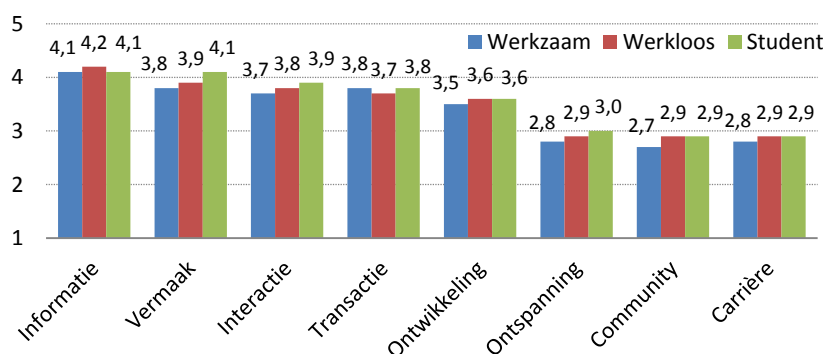
Lager opgeleiden scoren het hoogst op ontspanning en community. Hoger opgeleiden willen internet relatief meer voor informatie, interactie, persoonlijke ontwikkeling en het verbeteren van de carrière gebruiken.

**Fig. 1.7 Motivaties voor internetgebruik, scores per opleidingsniveau**



Opvallend is dat de werkloze groep het hoogst scoort op het willen gebruiken van internet om informatie te zoeken. Studenten scoren relatief hoog op vermaak en interactie.

**Fig. 1.8 Motivaties voor internetgebruik, scores per levensfase**



## 1.4 Europese gegevens met betrekking tot motivatie

In het eerste trendrapport zijn diverse redenen om gebruik te maken van internet vergeleken tussen Europese landen. Deze gegevens waren afkomstig van Eurostat. Helaas zijn deze gegevens sinds 2009 niet meer bijgewerkt.

## 1.5 Conclusies ten aanzien van motivatie

In het jaar 2012 hebben Nederlanders een positief beeld van internet. Volgens het CBS is maar liefst 96% van de bevolking gemotiveerd om dit medium te gebruiken. Men ervaart het als makkelijk in gebruik en als een bijdrage aan de levensstandaard. Een krappe meerderheid ziet het teveel gebruiken van internet als schadelijk voor mensen. Een groot deel van de gebruikers niet.

Internet is nog steeds in de eerste plaats een informatiemedium. Maar het medium als middel voor vermaak, interactie (communicatie) en transactie is in opkomst. Hiermee wordt de trend van 2011 doorgezet. Er is nog maar een klein verschil tussen de motivaties informatie, vermaak, interactie en transactie. De motivatie om internet te gebruiken voor ontspanning, gemeenschapsvorming of carrière geldt voor een minderheid van de bevolking. De carrièremotivatie neemt weliswaar toe in 2012. In een tijd van toenemende werkloosheid wordt internet gezien als een steeds belangrijker medium voor het zoeken naar vacatures, solliciteren, aan het netwerk bouwen en aan de persoonlijke ontwikkeling werken.

Er zijn niet veel verschillen tussen mannen en vrouwen wat betreft de motivatie om internet te gebruiken. Vrouwen zijn wat meer gericht op interactie (communicatie) en mannen op carrière; voor de rest is er nauwelijks verschil. Jongeren scoren het hoogst bij de motivaties van vermaak, ontspanning, community vorming en carrière. Internetters van middelbare leeftijd houden het meest van informatie en transactie. Bij de 55+ers zijn alle motivaties gradueel lager. Hoger opgeleiden zijn op internet het meest geïnteresseerd in informatie, interactie, ontwikkeling en carrière in vergelijking met lager opgeleiden. De laatste zijn juist relatief meer gemotiveerd voor ontspanning en community vorming. De verschillen in het gebruik bij opleidingsgroepen die in Hoofdstuk 4 gerapporteerd worden zijn voor een deel te verklaren door verschillen in motivatie.

## 2 Fysieke toegang tot internet

### 2.1 Inleiding

Fysieke toegang is de tweede vereiste voor volledige toegang tot internet. Het gaat hier over 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 bijvoorbeeld het bezit van randapparatuur, software of abonnementen (anders dan toegang) die bij sommige toepassingen noodzakelijk zijn. Deze additionele middelen worden in dit rapport buiten beschouwing gelaten. In Hoofdstuk 5 wordt verder ingegaan op de mate van gebruik van computers en internet door de Nederlandse bevolking. Het hebben van fysieke toegang betekent namelijk niet dat mensen ook daadwerkelijk gebruik van computers en internet maken.

### 2.2 Toegang in huishoudens en onder personen

Tabel 2.1 geeft het aantal huishoudens en personen met toegang tot een PC (desktop of laptop) en internet weer. Het aantal huishoudens met toegang tot internet is in 2011 gestegen tot 94%. Dit is in 2012 gelijk. Dit is voor het evenveel dan het aantal huishoudens met toegang tot een PC. Van alle personen in Nederland heeft nu 96% toegang tot een PC en 96% tot internet. Het percentage mensen dat gebruik maakt van breedband internettoegang is 85%.

**Tabel 2.1** Toegang tot een PC en internet, %

|                                  | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Huishoudens met PC toegang       | 86   | 88   | 91   | 92   | 94   | 94   |
| Personen met PC toegang          | 90   | 92   | 93   | 94   | 96   | 96   |
| Huishoudens met internet toegang | 83   | 86   | 90   | 91   | 94   | 94   |
| Personen met internet toegang    | 88   | 91   | 93   | 94   | 95   | 96   |

Bron: CBS Statline

**Tabel 2.2** Toegang tot een computer (zelf of in huishouden), %

|                  | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Geslacht</b>  |      |      |      |      |      |      |
| Man              | 91   | 92   | 95   | 95   | 96   | 97   |
| Vrouw            | 90   | 91   | 92   | 93   | 95   | 95   |
| <b>Leeftijd</b>  |      |      |      |      |      |      |
| 15-25            | 99   | 99   | 98   | 99   | 100  | 99   |
| 25-45            | 95   | 96   | 98   | 99   | 98   | 99   |
| 45-65            | 89   | 91   | 93   | 94   | 97   | 96   |
| 65-75            | 59   | 61   | 66   | 70   | 77   | 82   |
| <b>Opleiding</b> |      |      |      |      |      |      |
| Laag             | 83   | 85   | 87   | 88   | 91   | 91   |
| Midden           | 95   | 94   | 97   | 98   | 98   | 99   |
| Hoog             | 97   | 98   | 99   | 99   | 99   | 100  |

Bron: CBS Statline

In Tabel 2.2 op de vorige pagina is de toegang tot computers verdeeld naar geslacht, leeftijd en opleiding. Hieruit blijkt dat het kleine verschil tussen mannen en vrouwen blijft gehandhaafd. Het verschil tussen lager en hoger opgeleiden is kleiner geworden maar nog steeds aanzienlijk; 91% en 100% respectievelijk. Opvallend is dat van de senioren 18% geen toegang tot een computer heeft in het huishouden. Een toename van 5%, aangezien hetzelfde percentage vorig jaar nog op 23% stond.

Tabel 2.3 geeft een gedetailleerder beeld betreffende internettoegang. Hier is een vergelijkbaar verschil tussen mannen en vrouwen waarneembaar. Bij de lager opgeleiden bedraagt het aantal Nederlanders zonder toegang tot internet 10%. Bij de senioren is hetzelfde percentage 19%, een afname van 6%. Wanneer we de inkomensgroepen vergelijken, dan valt op dat er in de laagste en op een na laagste groep nog ruimte is voor het verbeteren van de internettoegang. Hetzelfde geldt voor de niet-werkzame groep mensen in Nederland. Van hen heeft 12% nog geen internettoegang. Dit is overigens wel 5% meer ten opzichte van 2010.

Uit Tabel 2.3 blijkt dat de groep mensen die zelf of in het huishouden geen toegang hebben tot internet gekenmerkt wordt door 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 internet kan echter niet worden beperkt tot deze kenmerken. In geen van de groepen in Tabel 2.3 is er sprake van volledige dekking.

**Tabel 2.3** Toegang tot internet (zelf of in huishouden), %

|                                   | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Geslacht</b>                   |      |      |      |      |      |      |
| Man                               | 89   | 90   | 94   | 95   | 96   | 96   |
| Vrouw                             | 87   | 91   | 92   | 93   | 95   | 95   |
| <b>Leeftijd</b>                   |      |      |      |      |      |      |
| 15-25                             | 98   | 98   | 99   | 99   | 99   | 100  |
| 25-45                             | 93   | 96   | 98   | 99   | 99   | 99   |
| 45-65                             | 86   | 91   | 92   | 94   | 96   | 95   |
| 65-75                             | 54   | 57   | 64   | 68   | 75   | 81   |
| <b>Opleiding</b>                  |      |      |      |      |      |      |
| Laag                              | 79   | 84   | 86   | 87   | 90   | 90   |
| Midden                            | 92   | 93   | 96   | 97   | 98   | 98   |
| Hoog                              | 95   | 97   | 98   | 98   | 99   | 99   |
| <b>Inkomen</b>                    |      |      |      |      |      |      |
| 1 <sup>e</sup> 20% groep (laagst) | 78   | 82   | 85   | 87   | 90   | 90   |
| 2 <sup>e</sup> 20% groep          | 83   | 88   | 89   | 90   | 93   | 93   |
| 3 <sup>e</sup> 20% groep          | 87   | 93   | 93   | 96   | 97   | 97   |
| 4 <sup>e</sup> 20% groep          | 93   | 95   | 97   | 98   | 98   | 98   |
| 5 <sup>e</sup> 20% groep (hoogst) | 96   | 96   | 98   | 98   | 99   | 99   |
| <b>Werk</b>                       |      |      |      |      |      |      |
| Werkzaam                          | 94   | 95   | 97   | 98   | 98   | 99   |
| Niet werkzaam                     | 71   | 77   | 80   | 83   | 88   | 88   |
| Werkzaam < 12 uur                 | 95   | 97   | 97   | 98   | 99   | 99   |
| Werkzaam > 12 uur                 | 94   | 95   | 97   | 98   | 98   | 98   |

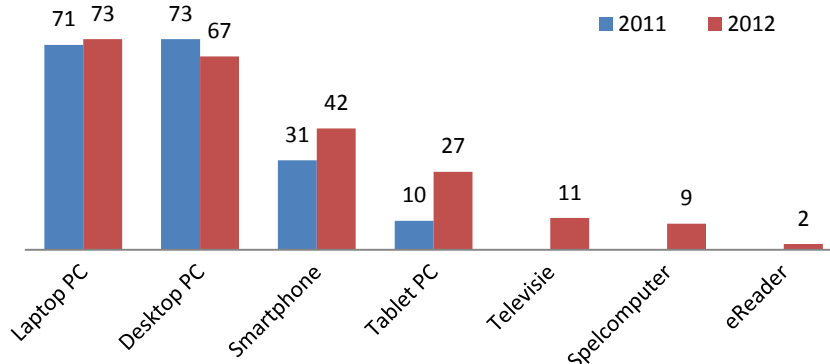
Bron: CBS Statline

## 2.3 Apparaten voor internettoegang

Er kan op verschillende apparaten gebruik worden gemaakt van internet: Op de desktop, laptop of tablet PC, op een eReader, spelcomputer, smart-phone of televisie. In Figuren 2.1 tot 2.5 is te zien hoeveel procent van de Nederlandse internetters deze apparaten gebruikt om te internetten.

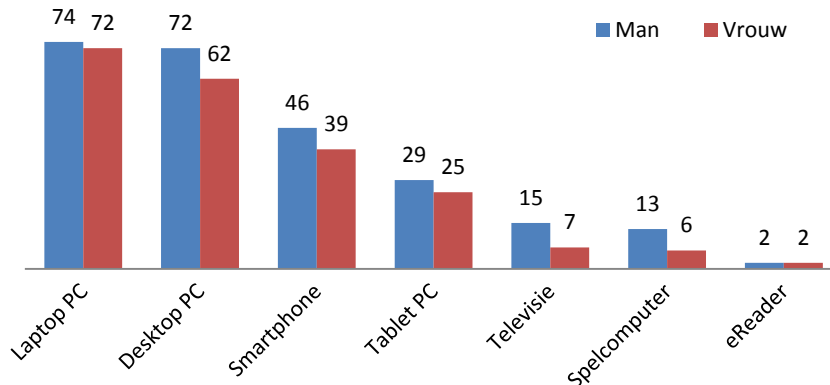
**Fig. 2.1 Internet per apparaat, % 2011 en 2012**

De laptop is populairder dan de desktop in 2012. Ook zien we een behoorlijke toename bij het internetten op smart-phones en tablets. Internetten op de televisie is in opkomst.



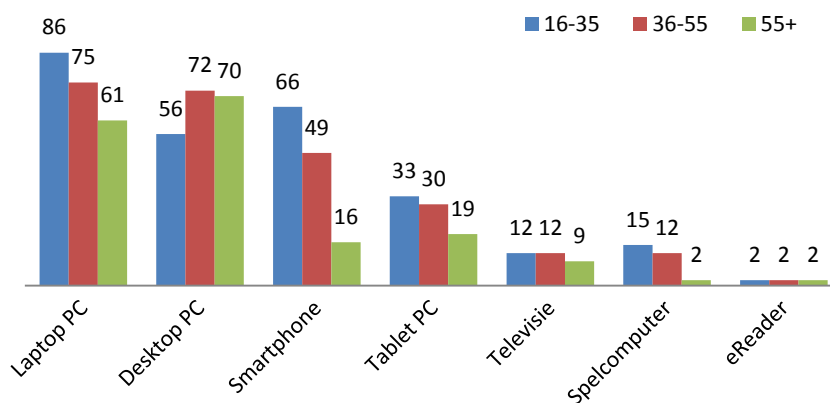
**Fig. 2.2 Internet per apparaat, % over geslacht**

Mannen internetten op elk apparaat meer dan vrouwen (m.u.v. de eReader waar het gebruik even laag is). Bij het internetten op de desktop is het verschil het grootst; 10% meer mannen dan vrouwen maken gebruik van internet op een desktop computer.



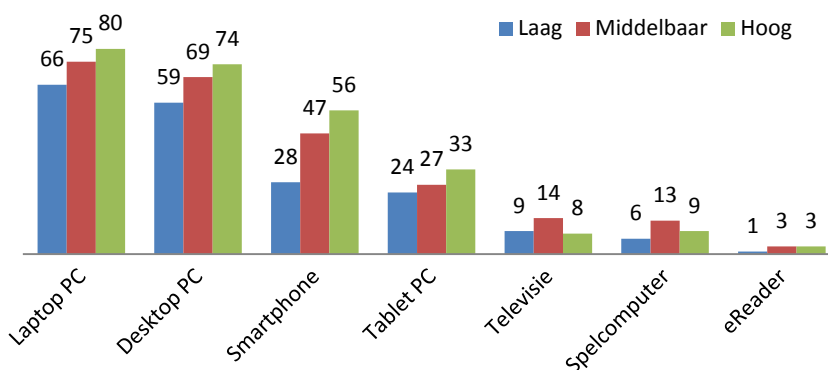
**Fig. 2.3 Internet per apparaat, % per leeftijdscategorie**

De jongste leeftijdscategorie maakt het meest gebruik van internet op de laptop, smart-phone, tablet en spelcomputer. De desktop is populair bij de middelbaar en oudste leeftijdscategorieën. Bij de oudste categorie wordt internetten op de smartphone relatief weinig gedaan.

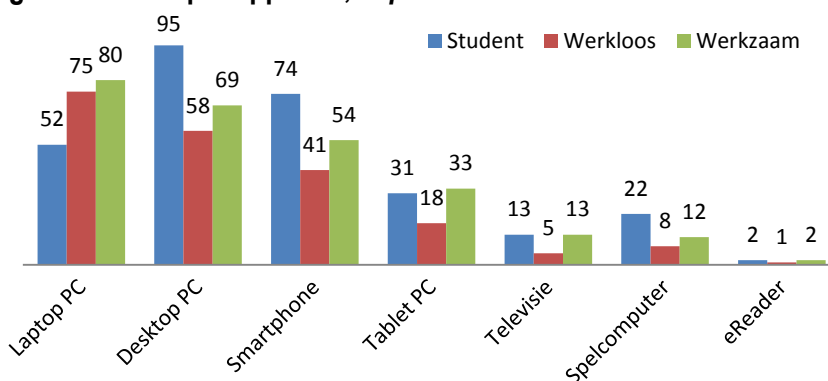


**Fig. 2.4 Internet per apparaat, % per opleidingsniveau**

Hoger opgeleiden maken relatief meer gebruik van internet op de laptop, desktop, smartphone en tablet. Internetten op de televisie en spelcomputer is het populairst bij middelbaar opgeleiden.

**Fig. 2.5 Internet per apparaat, % per levensfase**

Bij werkende mensen is de laptop populair, terwijl studenten de voorkeur geven aan een desktop. Van de laatste groep maakt 74% gebruik van de smartphone om te internetten.

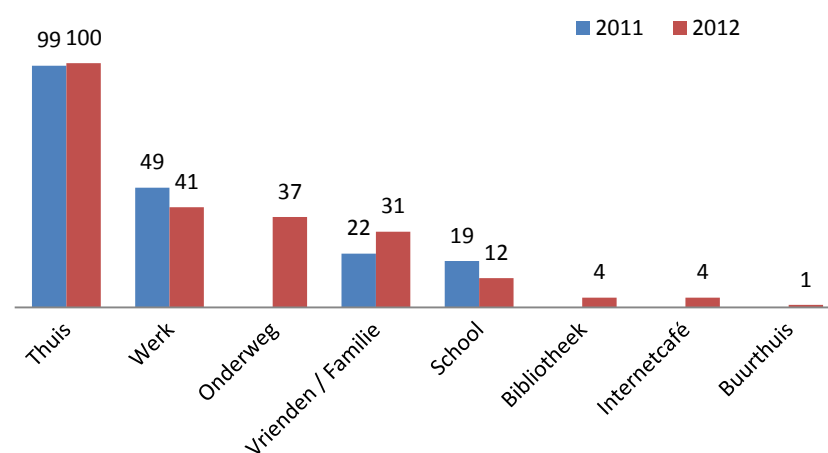


## 2.4 Plaats van internetgebruik

Naast de apparaten waarop internet wordt gebruikt is er geïnventariseerd waar men dit doet: Thuis, op het werk, onderweg, bij vrienden of familie, op school, in de bibliotheek, in het internetcafé of in een buurthuis.

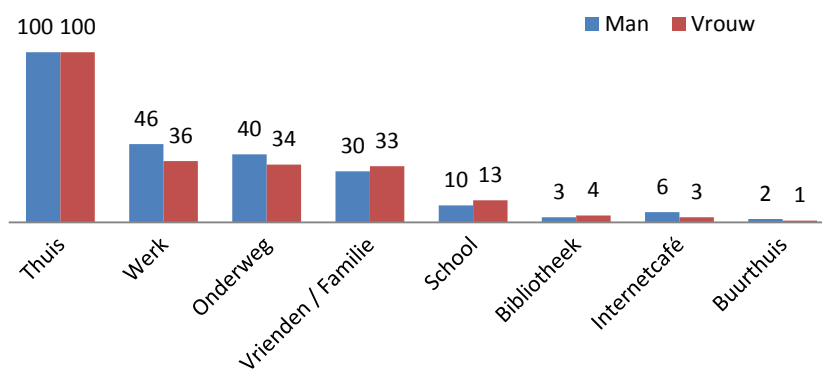
**Fig. 2.6 Plaats van internetgebruik, % 2011 en 2012**

Alle internetters maken thuis gebruik van internet. Het gebruik op het werk lijkt wat te zijn afgenomen. Onderweg internetten wordt door 37% gedaan. Tevens geeft 31% aan wel eens te internetten bij vrienden of familie, een toename van 9% ten opzichte van 2011.

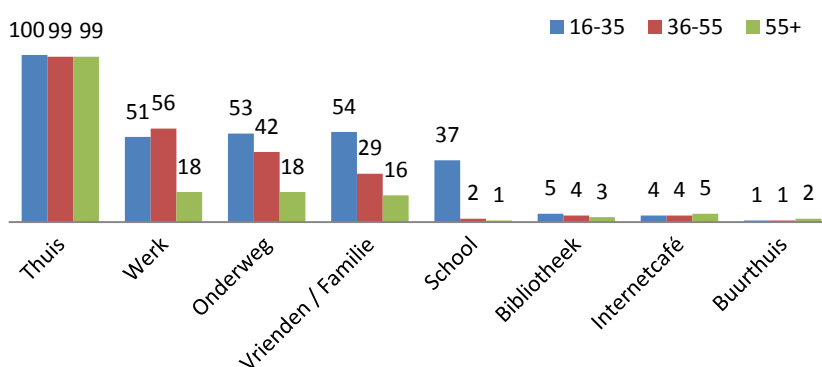


**Fig. 2.7 Plaats van internetgebruik, % over geslacht**

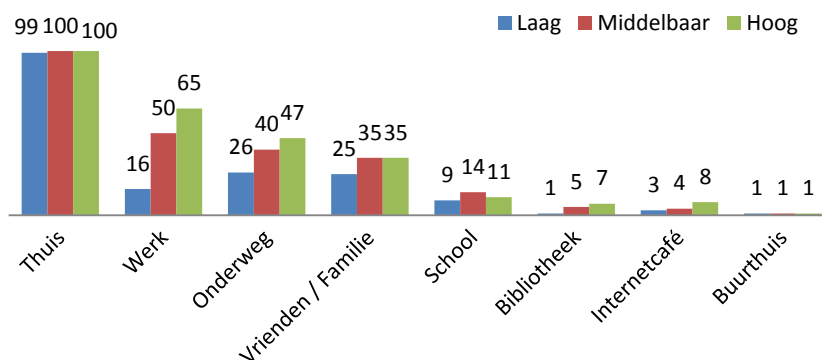
Mannen maken meer gebruik van internet op het werk en onderweg. Vrouwen juist iets meer bij vrienden en familie of op school. Tevens geven meer mannen aan van een internetcafé gebruik te maken dan vrouwen.

**Fig. 2.8 Plaats van internetgebruik, % per leeftijdscategorie**

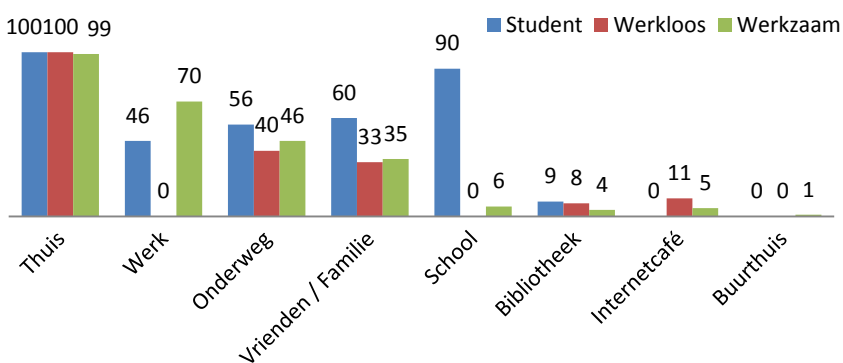
Jongeren maken relatief veel onderweg gebruik van internet. Tevens doen zij dit relatief vaker bij vrienden en familie en op school. Het internetcafé wordt iets meer gebruikt in de oudste groep.

**Fig. 2.9 Plaats van internetgebruik, % per opleidingsniveau**

Hoger opgeleiden maken relatief meer van internet gebruik op het werk, onderweg, in de bibliotheek en in een internetcafé. Van de lager opgeleiden maakt slechts 16% gebruik van internet op het werk.

**Fig. 2.10 Plaats van internetgebruik, % per levensfase**

Studenten maken veel gebruik van internet op het werk (bijbaantjes), onderweg, bij familie of vrienden en natuurlijk op school. Het internetcafé wordt door 11% van de werklozen gebruikt.



## 2.5 Toegang tot internet in Europese huishoudens

Uit Tabel 2.5 blijkt dat het percentage Europese huishoudens met toegang tot internet in 2011 is gestegen tot 73% (gegevens afkomstig van Eurostat). Nederland bezet voor het eerst plaats nummer één met 94% huishoudelijke internettoegang. IJsland, Luxemburg, Noorwegen, Zweden en Denemarken volgen met alle een toegangspercentage van 90% of hoger. Voor alle Europese landen geldt dat het percentage huishoudelijke internettoegang in 2011 is gestegen. In Bulgarije groeide het percentage huishoudens met internettoegang het snelst.

**Tabel 2.5** Percentage Europese huishoudens met toegang tot internet

|                     | 2006      | 2007      | 2008      | 2009      | 2010      | 2011      |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| EU 27               | 49        | 54        | 60        | 65        | 70        | 73        |
| <b>Nederland</b>    | <b>80</b> | <b>83</b> | <b>86</b> | <b>90</b> | <b>91</b> | <b>94</b> |
| IJsland             | 83        | 84        | 88        | 90        | 92        | 93        |
| Noorwegen           | 69        | 78        | 84        | 86        | 90        | 92        |
| Luxemburg           | 70        | 75        | 80        | 87        | 90        | 91        |
| Zweden              | 77        | 79        | 84        | 86        | 88        | 91        |
| Denemarken          | 79        | 78        | 82        | 83        | 86        | 90        |
| Finland             | 65        | 69        | 72        | 78        | 81        | 84        |
| Duitsland           | 67        | 71        | 75        | 79        | 82        | 83        |
| Verenigd Koninkrijk | 63        | 67        | 71        | 77        | 80        | 83        |
| Ierland             | 50        | 57        | 63        | 67        | 72        | 78        |
| België              | 54        | 60        | 64        | 67        | 73        | 77        |
| Frankrijk           | 41        | 49        | 62        | 63        | 74        | 76        |
| Oostenrijk          | 52        | 60        | 69        | 70        | 73        | 75        |
| Malta               | 53        | 54        | 59        | 64        | 70        | 75        |
| Slovenië            | 54        | 58        | 59        | 64        | 68        | 73        |
| Estland             | 46        | 53        | 58        | 63        | 68        | 71        |
| Slowakije           | 27        | 46        | 58        | 62        | 67        | 71        |
| Polen               | 36        | 41        | 48        | 59        | 63        | 67        |
| Tsjechië            | 29        | 35        | 46        | 54        | 61        | 67        |
| Hongarije           | 32        | 38        | 48        | 55        | 60        | 65        |
| Letland             | 42        | 51        | 53        | 58        | 60        | 64        |
| Spanje              | 39        | 45        | 51        | 54        | 59        | 64        |
| Litouwen            | 35        | 44        | 51        | 60        | 61        | 62        |
| Italië              | 40        | 43        | 47        | 53        | 59        | 62        |
| Portugal            | 35        | 40        | 46        | 48        | 54        | 58        |
| Cyprus              | 37        | 39        | 43        | 53        | 54        | 57        |
| Griekenland         | 23        | 25        | 31        | 38        | 46        | 50        |
| Roemenië            | 14        | 22        | 30        | 38        | 42        | 47        |
| Bulgarije           | 17        | 19        | 25        | 30        | 33        | 45        |
| Kroatië             | :         | :         | :         | 50        | 56        | :         |
| Turkije             | :         | :         | :         | :         | 42        | :         |
| Zwitserland         | :         | :         | :         | :         | :         | :         |

Bron: Eurostat

## 2.6 Conclusies ten aanzien van fysieke internettoegang

In het jaar 2012 had 96% van de Nederlandse huishoudens toegang tot internet volgens het CBS. Volgens de meest recente Eurostat cijfers heeft Nederland de koppositie veroverd in Europa; het heeft IJsland ingehaald. Het heeft bijna het verzadigingspunt bereikt. De enige groepen die dit punt nog niet bereiken zijn 65-plussers, niet werkzame personen en mensen met een laag opleidingsniveau of inkomen. Er is nog steeds een procent of 9 a 10 verschil tussen de mensen met hoge en lage opleiding of hoog en laag inkomen. Werklozen lopen ook nog 11% achter op werkzame personen. Ouderen boven de 65 blijven 19% achter bij de 15 tot 25 jarigen (81% versus 100%). De achterblijvende groepen zijn echter al jaren aan een inhaalslag bezig; zij winnen er elk jaar meer procenten toegang bij dan de andere categorieën die al vrijwel verzadigd zijn.

Toegang tot internet is volledig opgenomen in het dagelijks leven. De voorkeursplaats van gebruik is thuis. Het gebruik onderweg en elders, in andere huishoudens (vrienden, familie) neemt echter sterk toe. Dit heeft te maken met de opkomst van allerlei mobiele computerapparatuur. Opvallend is dat het gebruik op het werk en op school lijkt af te nemen. Daar wordt het gebruik van internet blijkbaar beperkt tot het strikt noodzakelijke voor werk en studie. Werknemers en scholieren/ studenten weten dat zij alle privétoepassingen makkelijk thuis en onderweg (met smartphones, laptops en tablets) kunnen gebruiken. In het verleden maakten zij meer gebruik van de vaste voorzieningen op het werk en op school.

De apparaten waarmee toegang verkregen wordt tot internet verschuiven van de desktop PC naar de laptop en vooral naar de smartphone en de tablet. Dit is inherent aan de trend naar mobiele apparatuur en mobiel gebruik (ook thuis). Mannen internetten op elk apparaat meer dan vrouwen. Jongeren krijgen veel meer toegang tot internet via mobiele apparatuur dan ouderen, die relatief nog het meest een desktop of een laptop gebruiken. Hoger opgeleiden gebruiken alle apparaten significant meer dan lager opgeleiden, behalve internet op TV of spelcomputer. Zij hebben vaak ook al deze apparaten of een groot deel daarvan tegelijkertijd in hun bezit. Inkomen blijft hierbij waarschijnlijk een factor van betekenis. Werkzame personen en studenten gebruiken alle apparaten meer dan werklozen, met uitzondering van de laptop die minder door studenten wordt gebruikt.

## 3 Internetvaardigheden

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen vijf soorten internetvaardigheden aan de orde:

#### **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 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 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 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.

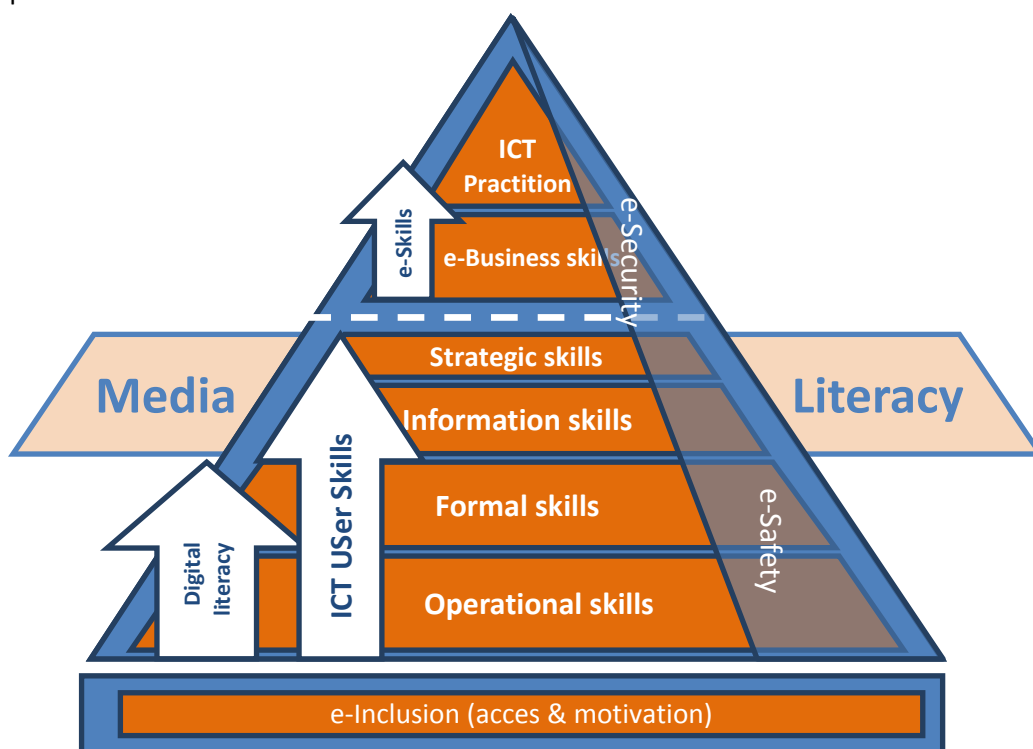
#### **Communicatie vaardigheden zijn het kunnen...**

- ...communiceren met anderen op internet, door:
  - Online identiteiten aan te nemen,
  - Contacten te maken en te onderhouden,
  - Aandacht te trekken,
  - Mening uit te wisselen met anderen.

**Strategische vaardigheden zijn het...**

- ...voordeel behalen met behulp van 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.

Om helderheid te verschaffen in de discussies en activiteiten rondom digitale vaardigheden in Nederland en Europa heeft Digivaardig & Digiveilig een piramide ontwikkeld waarin de verschillende termen die in het kader digitale vaardigheden – vaak door elkaar – gebruikt worden een plek hebben gekregen. Zie Figuur 3.1. De piramide laat de verbanden zien tussen de Europese termen (vanuit de actielijnen van de verschillende DG's van de Europese Commissie) en Nederlandse benamingen. Bovendien brengt de piramide duidelijk het werkterrein van het programma Digivaardig & Digiveilig in kaart. Het vormt een hulpmiddel om de terminologie te duiden en het programma en haar positie in het speelveld toe te lichten.



**Fig. 3.1 Piramide van digitale vaardigheden (door Digivaardig & Digiveilig)**

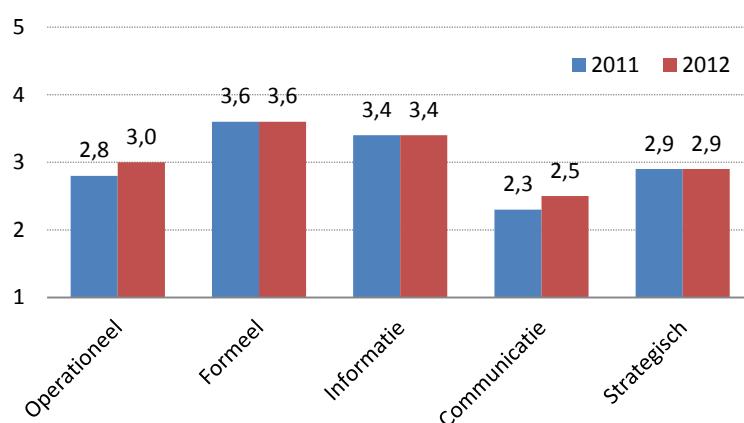
De eerste twee niveaus in de piramide worden in Nederland de digitale basisvaardigheden genoemd. In Europa vallen deze niveaus onder de term digital literacy als onderdeel van de ICT user skills. Het derde en vierde niveau van digitale vaardigheden hebben een overlap met mediavaardigheden (media literacy). De top wordt in Nederland geduid met e-Skills. Het gaat hier om vaardigheden voor professionals in alle beroepsgroepen die op hun werk moeten kunnen omgaan met allerlei ICT-systemen. Hiervoor is meer aandacht in Deel 2 van dit rapport

### 3.2 Niveau van internetvaardigheden

In de voorgaande jaren werd geconcludeerd dat het lastig is om aan de resultaten van op survey gebaseerd onderzoek een absoluut niveau van internetvaardigheden toe te kennen. Een van de conclusies was dat de items behorende bij de formele vaardigheden waarschijnlijk te gemakkelijk worden geschat omdat men de bewuste handelingen vaak verricht, terwijl de items bij operationele vaardigheden als moeilijk worden geschat omdat men sommigen van hen niet zo vaak of nooit verricht. In vergelijking met prestatietests gehouden aan Universiteit Twente worden de informatie en strategische vaardigheden zeker te hoog geschat, waarschijnlijk omdat men zijn/haar eigen intelligente gedrag bij informatie zoeken en keuzes maken op internet overschat. De resultaten zijn wel geschikt om de *relatieve verhoudingen* tussen subgroepen (geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase) weer te geven.

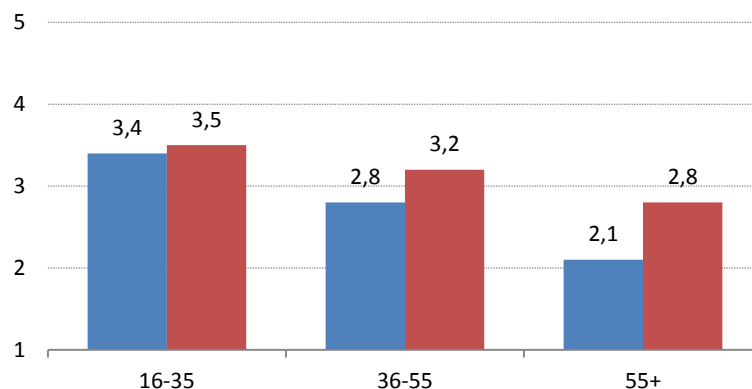
**Fig. 3.2 Vaardigheidsniveaus, scores 2011 en 2012**

Het vaardigheidsniveau zoals gemeten middels surveys geeft een lichte verbetering weer ten opzicht van vorig jaar bij de operationele en communicatie vaardigheden. Bij de overige vaardigheden zijn de scores gelijk.



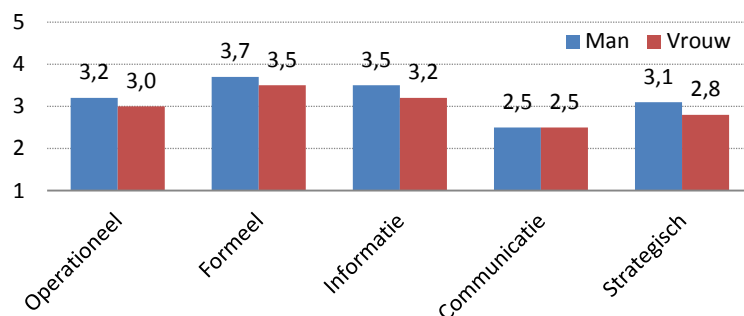
**Fig. 3.3 Operationele vaardigheden naar leeftijd, scores 2011 en 2012**

Wanneer we de toename van het operationele vaardigheidsniveau vergelijken in de drie leeftijdsgroepen, zien we dat de toename vooral te danken is aan de 55+ers. Scores op deze vaardigheden namen toe van 2,1 tot 2,8.



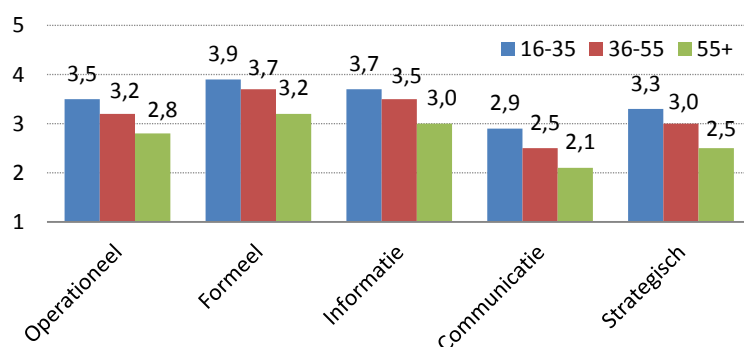
Mannen scoren op vier van de vijf vaardigheden hoger dan vrouwen. Bij communicatievaardigheden zijn de scores gelijk. Let wel, in prestatie-metingen worden meestal geen verschillen tussen mannen en vrouwen aangetoond.

**Fig. 3.4 Vaardigheidsniveaus, scores over geslacht**



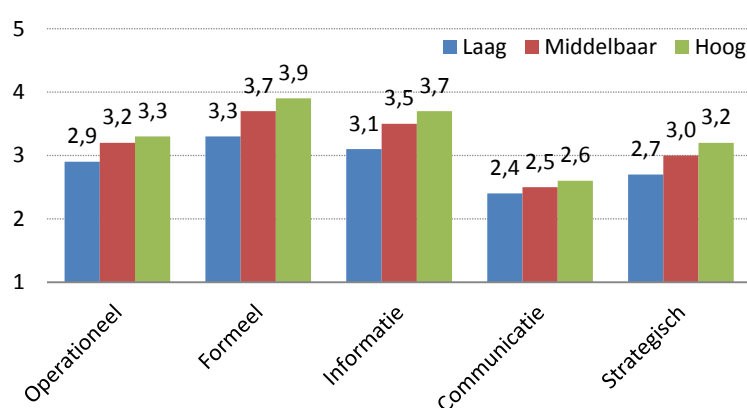
Jongeren scoren op alle vaardigheden het best. Uit prestatie-metingen blijkt wel dat wanneer ouderen hun operationele en formele vaardigheden verbeteren, zij hoger zouden scoren op informatie en strategische vaardigheden.

**Fig. 3.5 Vaardigheidsniveaus, scores per leeftijdscategorie**



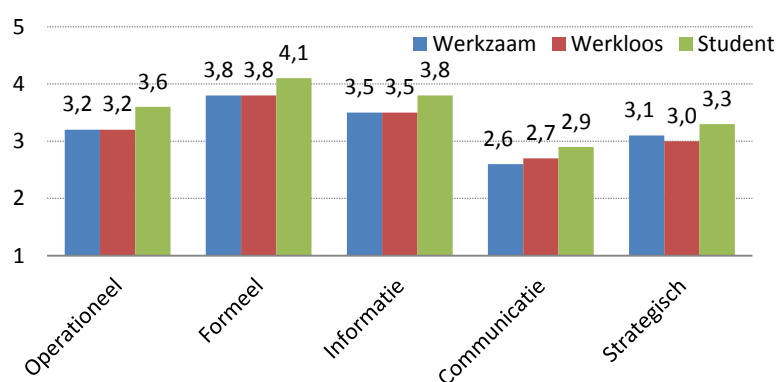
Hoger opgeleiden scoren op alle vaardigheden het best. Opleiding is een van de belangrijkste variabelen om het internetvaardigheidsniveau mee te kunnen verklaren.

**Fig. 3.6 Vaardigheidsniveaus, scores per opleidingsniveau**



Studenten scoren op alle vaardigheden hoger dan werkenden en werklozen. Tussen de laatste twee categorieën zijn bijna geen verschillen waar te nemen. Werklozen scoren zelfs iets hoger op communicatievaardigheden dan werkenden.

**Fig. 3.7 Vaardigheidsniveaus, scores per levensfase**

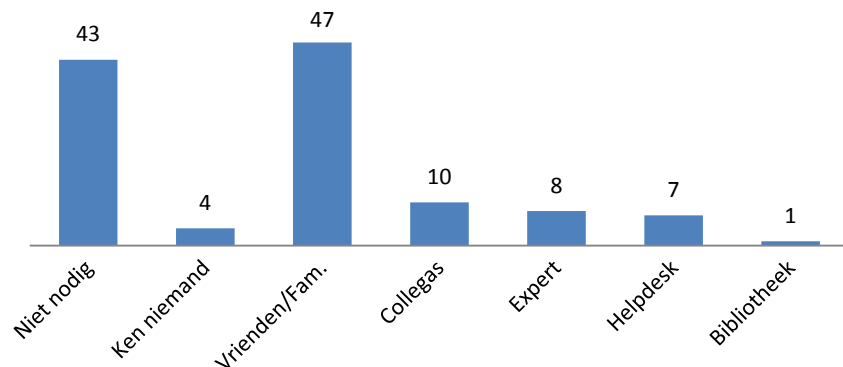


### 3.3 Hulp bij gebruik internet

Een groot deel van de Nederlandse internetters vraagt wel eens hulp bij het gebruik van dit medium. Hierbij kunnen verschillende bronnen worden ingeschakeld: Vrienden/familie, mensen in een bibliotheek, computere expert, aan collega's op het werk of op school, of aan mensen op een helpdesk. Mensen die geen hulp vragen vinden hulp niet nodig of kennen niemand aan wie ze hulp kunnen vragen.

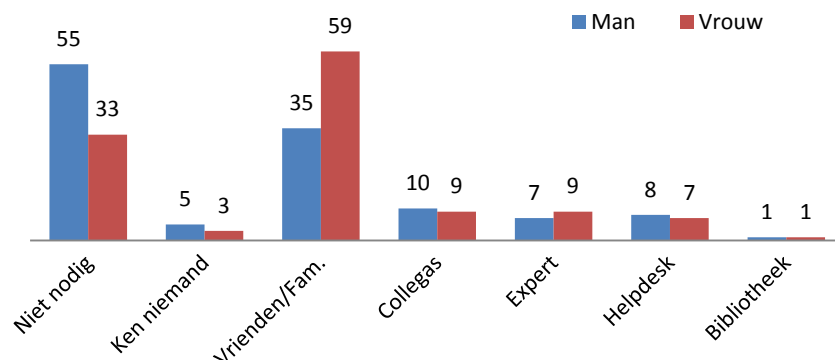
**Fig. 3.8 Hulpbronnen bij het internetten, %**

In totaal geeft 43% aan geen hulp nodig te hebben bij het gebruik van internet. Een kleine groep geeft aan niemand te kennen die hen zou kunnen helpen. Van de hulpvragers went 47% zich tot vrienden of familie. Daarna volgen collega's, computere experts, de helpdesk en de bibliotheek.



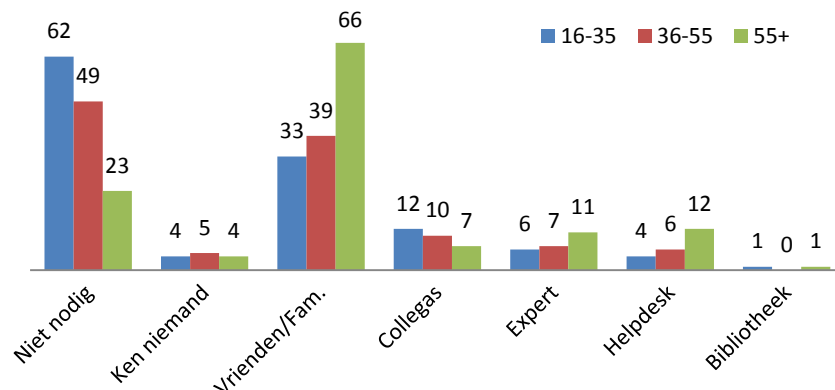
**Fig. 3.9 Hulpbronnen bij het internetten, % over geslacht**

Vrouwen maken meer gebruik van hulp bij het gebruik van internet dan mannen. Vooral familie en vrienden zijn een populaire bron van hulp bij vrouwen.



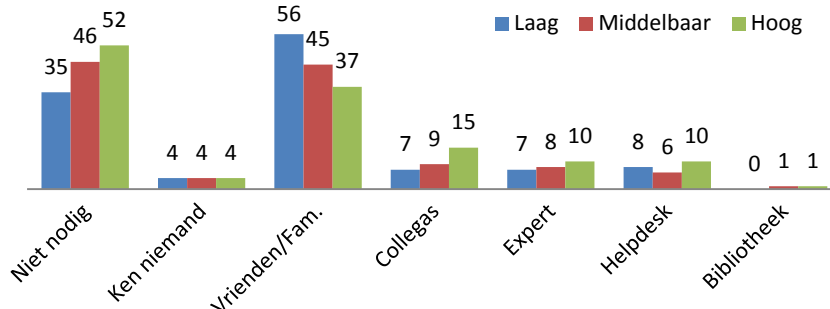
**Fig. 3.10 Hulpbronnen bij het internetten, % per leeftijdscategorie**

Van de jongste groep internetters geeft 62% aan geen hulp nodig te hebben. Bij de 55+ers is dit 23%. Deze categorie maakt relatief veel gebruik van vrienden en familie, maar ook van experts en de helpdesk wanneer zij hulp inschakelen.

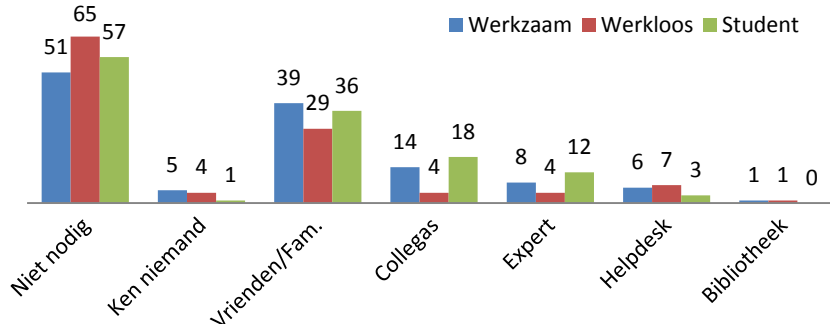


**Fig. 3.11 Hulpbronnen bij het internetten, % per opleidingsniveau**

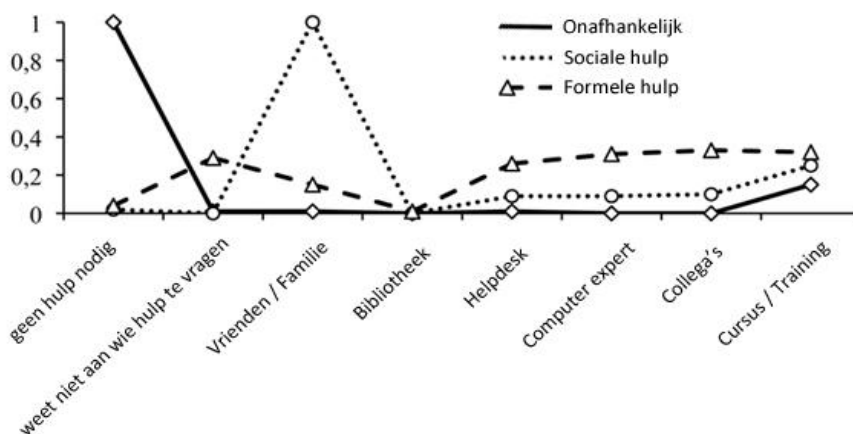
Hoger opgeleiden hebben het minste hulp nodig (52%). Als ze wel hulp gebruiken halen ze dit relatief vaker bij collega's, experts of een helpdesk. Bij lager opgeleiden zijn juist vrienden en familie populair.

**Fig. 3.12 Hulpbronnen bij het internetten, % per levensfase**

Van de werklozen geeft 65% aan geen hulp nodig te hebben. Werkzame mensen maken relatief veel gebruik van familie en vrienden. Studenten vragen elkaar relatief vaak om hulp.



Een clusteranalyse over de bronnen van hulp levert interessante informatie op. In onderstaande figuur is weergegeven dat de Nederlandse internetters globaal in drie categorieën kunnen worden ingedeeld wanneer het gaat over het inschakelen van hulp bij het internetten.



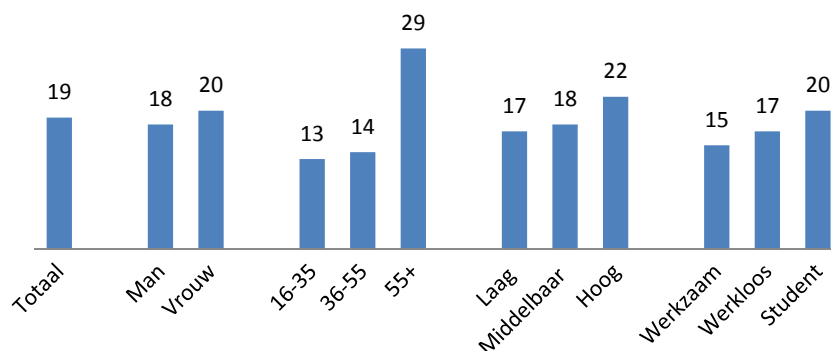
De eerste categorie internetgebruikers bestaat uit mensen die aangeven geen hulp te gebruiken bij het internetten. De tweede categorie wordt gevormd door mensen die voornamelijk hulp zoeken in de omgeving bij vrienden en familie. De laatste categorie wordt gevormd door mensen die formele hulp zoeken bij helpdesks, computer experts, collega's of cursussen. Opvallend is dat hulpzoekers zich dus ofwel tot formele hulp of tot informele hulp richten. Een combinatie is niet gebruikelijk.

### 3.4 Volgen van een cursus of training

Om vaardiger gebruik van internet te kunnen maken zou deelname aan een cursus of training uitkomst kunnen bieden. In Figuur 3.13 zijn de percentages respondenten over geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase weergegeven die ooit een cursus of training met aandacht voor internet volgden.

**Fig. 3.13 Cursus / Training met aandacht voor internet, %**

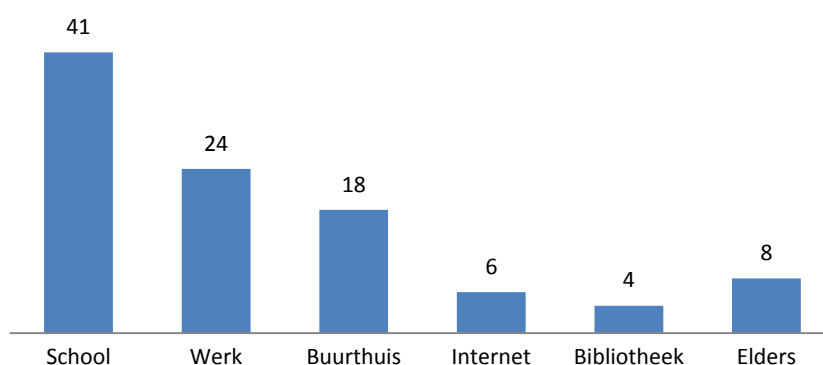
Van alle internetters heeft 19% wel eens een cursus gevolgd met aandacht voor internet. Onder de 55+ers is het percentage het hoogst. Hoger opgeleiden hebben ook relatief vaker een cursus gevolgd, net als studenten.



Voor het volgen van een cursus of training zijn er diverse mogelijkheden: Op school of tijdens een opleiding, op het werk, in een bibliotheek, in een buurthuis, op internet, of ergens anders. In Figuur 3.14 zijn de plaatsen waar cursussen worden gevolgd samengevat.

**Fig. 3.14 Plaats van cursus/training, %**

De meeste mensen die een cursus hebben gevolgd deden dit op school. Tevens geeft 24% aan op het werk een cursus te hebben gevolgd en 18% in een buurthuis. Zes procent heeft de cursus via internet zelf gevolgd en 4% in een bibliotheek. Ten slotte geeft 8% aan ergens anders een cursus te hebben gevolgd.



### 3.5 Europese gegevens over internetvaardigheden

Na in 2008 en 2009 geen data beschikbaar te hebben gesteld over internetvaardigheden heeft Eurostat sinds 2010 de draad opgepakt. Helaas worden deze vaardigheden nog steeds gemeten door gebruik te maken van enquêtes waarin aan respondenten wordt gevraagd welke van

zes activiteiten hij of zij ooit hebben uitgevoerd op internet. Er worden dus geen vaardigheden geschat, gemeten of geobserveerd. De gegevens zijn zodoende meer een indicatie van het soort gebruik dan van de vaardigheid die iemand bezit. Omdat er een relatie wordt verondersteld tussen het soort van gebruik en het vaardigheidsniveau, kunnen deze indicatoren wel worden gebruikt voor het identificeren van tendensen.

**Tabel 3.1** Percentage personen met lage (1-2 activiteiten), midden (3-4 activiteiten) en hoge (5-6 activiteiten) internetvaardigheden, *Europa 2007-2011*

|                     | 2007      |           |           | 2010      |           |          | 2011      |           |           |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                     | laag      | midden    | hoog      | laag      | midden    | hoog     | laag      | midden    | hoog      |
| EU 27               | 29        | 23        | 8         | 32        | 30        | 10       | 30        | 32        | 11        |
| België              | 40        | 23        | 5         | 39        | 30        | 8        | 34        | 35        | 10        |
| Bulgarije           | 13        | 15        | 7         | 21        | 18        | 7        | 19        | 22        | 9         |
| Cyprus              | 25        | 12        | 3         | 24        | 24        | 6        | 20        | 29        | 8         |
| Denemarken          | 37        | 34        | 12        | 36        | 40        | 11       | 29        | 46        | 15        |
| Duitsland           | 41        | 27        | 6         | 41        | 33        | 8        | 42        | 34        | 5         |
| Estland             | 20        | 25        | 20        | 23        | 32        | 17       | 19        | 35        | 21        |
| Finland             | 39        | 29        | 11        | 48        | 33        | 5        | 29        | 41        | 19        |
| Frankrijk           | 26        | 27        | 12        | 31        | 32        | 18       | 31        | 35        | 13        |
| Griekenland         | 22        | 11        | 4         | 25        | 18        | 4        | 20        | 26        | 8         |
| Hongarije           | 22        | 24        | 8         | 24        | 31        | 12       | 22        | 35        | 15        |
| Ierland             | 42        | 12        | 3         | 36        | 23        | 5        | 36        | 30        | 7         |
| IJsland             | 31        | 37        | 20        | 25        | 45        | 23       | 20        | 42        | 31        |
| Italië              | 15        | 18        | 9         | 20        | 23        | 12       | 21        | 24        | 12        |
| Letland             | 22        | 26        | 11        | 22        | 29        | 19       | 12        | 30        | 31        |
| Litouwen            | 18        | 20        | 13        | 17        | 24        | 23       | 13        | 26        | 27        |
| Luxemburg           | 28        | 37        | 14        | 37        | 40        | 11       | 30        | 47        | 13        |
| Macedonië           | :         | :         | :         | 21        | 28        | 6        | :         | :         | :         |
| Malta               | 22        | 19        | 5         | 24        | 31        | 7        | 19        | 36        | 13        |
| <b>Nederland</b>    | <b>39</b> | <b>33</b> | <b>12</b> | <b>48</b> | <b>36</b> | <b>6</b> | <b>34</b> | <b>38</b> | <b>19</b> |
| Noorwegen           | 38        | 32        | 14        | 36        | 43        | 12       | 30        | 40        | 22        |
| Oostenrijk          | 38        | 23        | 8         | 38        | 31        | 6        | 35        | 36        | 9         |
| Polen               | 24        | 19        | 7         | 28        | 24        | 9        | 29        | 25        | 10        |
| Portugal            | 16        | 19        | 8         | 15        | 27        | 11       | 20        | 28        | 10        |
| Roemenië            | 16        | 10        | 2         | 25        | 16        | 1        | 20        | 17        | 7         |
| Slovenië            | 25        | 23        | 10        | 30        | 28        | 12       | 23        | 31        | 16        |
| Slowakije           | 34        | 23        | 7         | 29        | 41        | 9        | 27        | 40        | 12        |
| Spanje              | 23        | 25        | 8         | 30        | 29        | 7        | 28        | 31        | 11        |
| Tsjechië            | 25        | 17        | 11        | 31        | 32        | 7        | 28        | 34        | 12        |
| Verenigd Koninkrijk | 41        | 22        | 8         | 38        | 36        | 9        | 35        | 38        | 11        |
| Zweden              | 45        | 25        | 8         | 38        | 37        | 14       | 30        | 42        | 20        |

Bron: Eurostat

Voor het meten van internetvaardigheden heeft Eurostat aan respondenten gevraagd welke van de volgende activiteiten zij ooit hebben uitgevoerd:

- Informatie vinden met een zoekmachine;
- Een e-mail met bijlage versturen;
- Berichten achterlaten op chatrooms, nieuwsgroepen of discussiefora;
- Telefoneren via internet;

- Mappen delen met anderen om muziek, films en dergelijke uit te wisselen;
- Een webpagina ontwerpen

Om een vaardigheidsniveau aan te duiden zijn de respondenten vervolgens ingedeeld in drie categorieën:

- Laag: de respondent heeft één of twee van de genoemde activiteiten uitgevoerd;
- Gemiddeld: de respondent heeft drie of vier van de genoemde activiteiten uitgevoerd;
- Hoog: de respondent heeft vijf of zes van de genoemde activiteiten uitgevoerd.

In Tabel 3.1 valt direct op dat slechts 11% in de EU27 een hoog vaardigheidsniveau bezit. Dit percentage is ten opzichte van 2010 slechts één procentpunt gestegen. In Nederland is volgens Eurostat data het aantal mensen dat 5 of 6 van de genoemde applicaties heeft uitgevoerd 19%. Dit is 13% meer dan in 2010. Toch behoort Nederland volgens deze gegevens 'slechts' tot de middenmoot. Let wel, er is dus een zeer beperkte methode gehanteerd om vaardigheden te meten. Er is geen reden om aan te nemen dat het niveau van internetvaardigheden in Nederland met zijn relatief hoge toegang tot en gebruik van internet lager is in vergelijking met andere Europese landen.

### 3.6 Conclusies ten aanzien van internetvaardigheden

Bij twee internetvaardigheden zijn de scores in schattingen door internetgebruikers zelf tussen 2011 en 2012 licht toegenomen. Dit zijn de operationele en de communicatievaardigheden. In hun eigen ogen scoren Nederlanders nog steeds het best bij formele en informatievaardigheden. Uit hun antwoorden blijkt dat zij waarschijnlijk het slechtste zijn in communicatievaardigheden.

De zelf geschatte operationele vaardigheden zijn bij de 55 plussers het meeste toegenomen, gevolgd door de Nederlanders tussen de 36 en 55 jaar. Als dit daadwerkelijk zo is (prestatietellingen zijn nodig om het daadwerkelijke niveau vast te stellen) kan dit een verheugend feit worden genoemd. Ouderen scoren veel beter op de andere vaardigheden als zij een bepaald niveau van operationele vaardigheden bezitten. Mannen scoren op vier van de vijf gemeten vaardigheden hoger dan vrouwen. Daar zit evenwel een zekere zelfoverschatting in van tussen de 0,2 en 0,3 op een vijfpuntsschaal, zoals gebleken is in hun scores op de prestatietests van de Universiteit Twente in de afgelopen jaren. Daarin bleek geen significant verschil aanwezig te zijn. Zo'n zelfoverschatting is in mindere mate ook aanwezig bij het verschil tussen jongeren en ouderen. Volgens eigen schattingen scoren jongeren op alle vaardigheden het best. Dit werd wel bevestigd in de prestatietests, met uitzondering van de informatievaardigheden en de strategische vaardigheden. Wat sociale status betreft doen studenten het op alle vaardigheden beter dan zowel werkenden als werklozen.

Ruim de helft van de internetters zoekt wel eens hulp bij anderen voor het gebruik van dit medium. Drie en veertig procent zegt geen hulp nodig te hebben en 4% kent niemand om hulp te vragen. Vrienden en familie zijn veruit het populairst als het gaat om hulp vragen (47%). Meer formele bronnen van hulp zoals collega's, experts, helpdesks en bibliotheken komen niet boven de 10% uit. Het verschil tussen mannen en vrouwen is gigantisch: 55% van de mannen denkt geen hulp nodig te

hebben, tegenover 33% van de vrouwen. Vrouwen zoeken aanzienlijk meer hulp bij vrienden en familie dan mannen die iets meer hulp zoeken bij collega's en helpdesks. Het verschil tussen ouderen en jongeren en tussen hoog en laag opgeleiden in de hulpvraag is ook zeer groot. Het is opvallend dat sommigen (vrouwen, ouderen, laagopgeleiden) vooral hulp zoeken in de informele sfeer, en anderen (werkenden, hoger opgeleiden) vooral in de formele sfeer, meestal op het werk (collega's, helpdesk, computerexperts en cursussen of trainingen).

Van de internetters heeft 19% weleens een computercursus of training gevolgd met daarin aandacht voor internettoepassingen. Senioren (55+) springen eruit met 29%. Tevens hebben hoger opgeleiden en studenten relatief vaak een training of cursus met aandacht voor internet gevolgd, terwijl juist lager en middelbaar opgeleiden het meeste profijt lijken te kunnen halen. De plaats van deze cursus of training is meestal school of werk, in mindere mate het buurthuis (18%). Opvallend is de lage bijdrage van de bibliotheek (4%). Dit is jammer want dit instituut is bijzonder geschikt om hulp te bieden bij diverse vaardigheden.

## 4 Soorten van internetgebruik

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de verschillende soorten toepassingen waarvan gebruik wordt gemaakt op internet aan de orde. Paragraaf 4.2 behandelt de gebruiksfrequentie van diverse toepassingen. Tevens worden verschillen in gebruik tussen diverse subgroepen beschreven. Paragraaf 4.3 gaat over het plaatsen van materiaal op internet. Daarna is er in paragraaf 4.4 speciale aandacht voor sociale netwerken en in paragraaf 4.5 voor werklozen. Het hoofdstuk eindigt met een overzicht van de belangrijkste conclusies.

### 4.2 Gebruik van diverse internettoepassingen

Net als in voorgaande jaren is in kaart gebracht hoe vaak diverse internettoepassingen worden gebruikt. Dezelfde toepassingen als vorig jaar zijn bevraagd, met daaraan toegevoegd het gebruik van nieuwsgroepen, online gokken en online handelen in aandelen. Op de volgende twee pagina's is het gebruik van alle toepassingen weergegeven. Figuur 4.1 toont verschillen tussen 2011 en 2012. Figuur 4.2 geeft een gedetailleerder beeld van de hoeveelheid gebruik van alle toepassingen in 2012.

Informatie toepassingen (zoals zoeksystemen, nieuwsdiensten en online kranten en omroepen) worden in 2012 wederom meer gebruikt dan in voorgaande jaren. Zoeksystemen worden nu dagelijks door 67% van de internetters gebruikt. Het percentage online chatters is in 2012 toegenomen tot 58% van alle internetters; van hen chat 15% dagelijks en nog eens 15% wekelijks. Online gokken wordt door 16% van de internetters gedaan (2% dagelijks, 4% wekelijks en 4% maandelijks). Online bankieren is inmiddels voor bijna voor alle internetters een normale activiteit, en met de online handel in aandelen houdt 14% zich bezig. Het aantal internetters dat informatie over hobby's zoekt is dit jaar iets afgenomen. Vrij surfen daarentegen is iets toegenomen; 84% van de internetters doet dit wel eens, waarvan 37% dagelijks.

De populariteit van sociale netwerksites (SNS) is dit jaar verder gestegen. Van alle internetters gebruikt 77% SNS, waarvan 45% zelfs dagelijks. Opvallend is de 10% afname bij het raadplegen van discussiegroepen of forums. Het percentage online gamers is gelijk gebleven; van de internetters speelt 15% dagelijks online een spelletje. Het percentage internetters dat online winkelt en bestelt is met twee procentpunten gedaald, terwijl het gebruik van sites als Marktplaats of eBay juist is toegenomen. Opvallend is dat bij alle overheidsdiensten in 2012 een kleine afname te zien is. Bij de gezondheidsdiensten valt op dat het zoeken naar informatie populairder wordt. Deelname aan patiënten websites is daarentegen wat afgenomen. Verder valt op dat het percentage telewerkers via internet in 2012 is afgenomen tot 22%. Ook is te zien dat het gebruik van online solliciteren en vacaturebanken is toegenomen. Het zoeken naar informatie over cursussen en opleiding is gedaald ten opzichte van 2011. Wel is het aantal mensen dat een cursus via internet volgt iets toegenomen, evenals zelfstandig leren via internet.

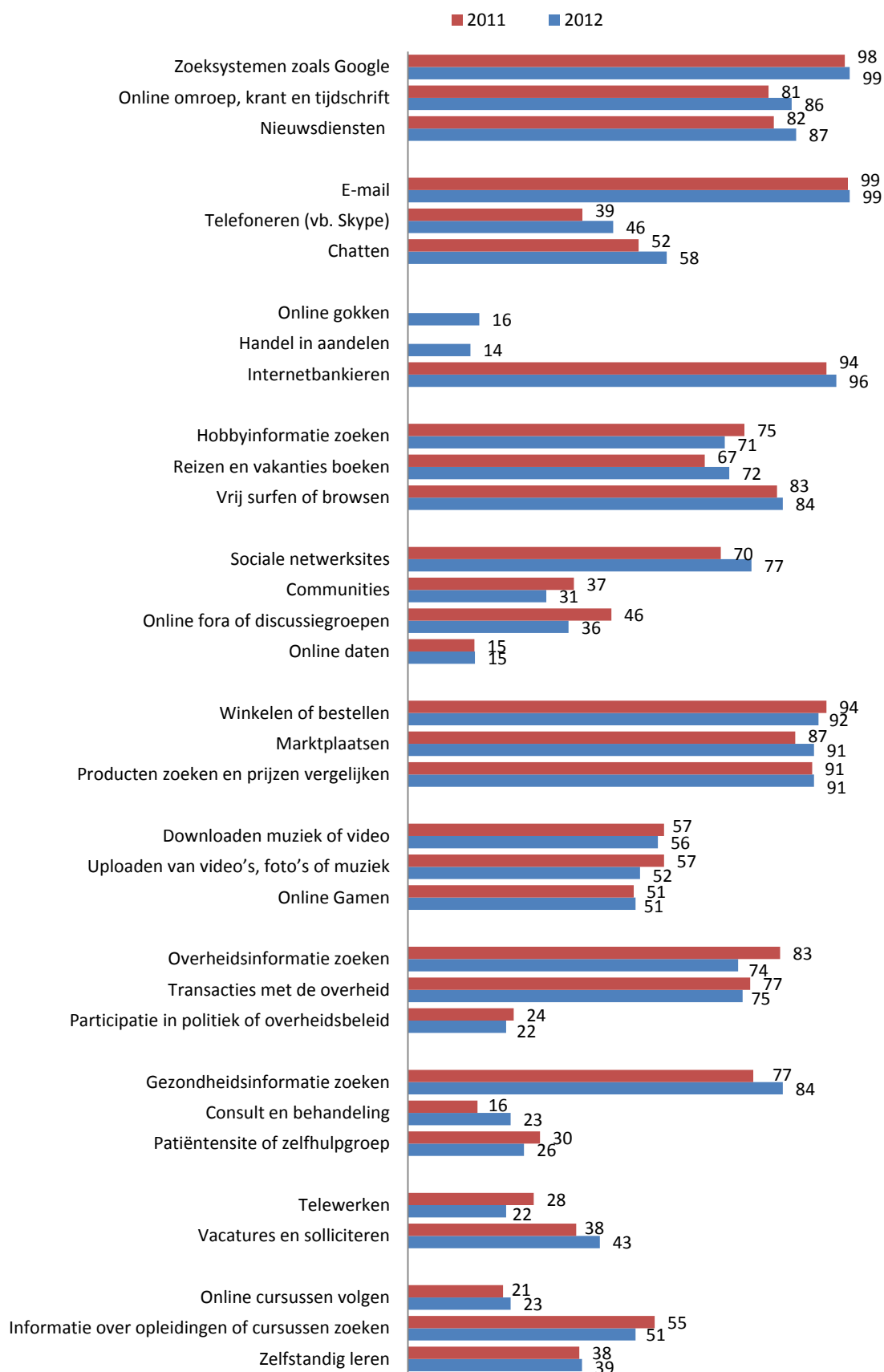
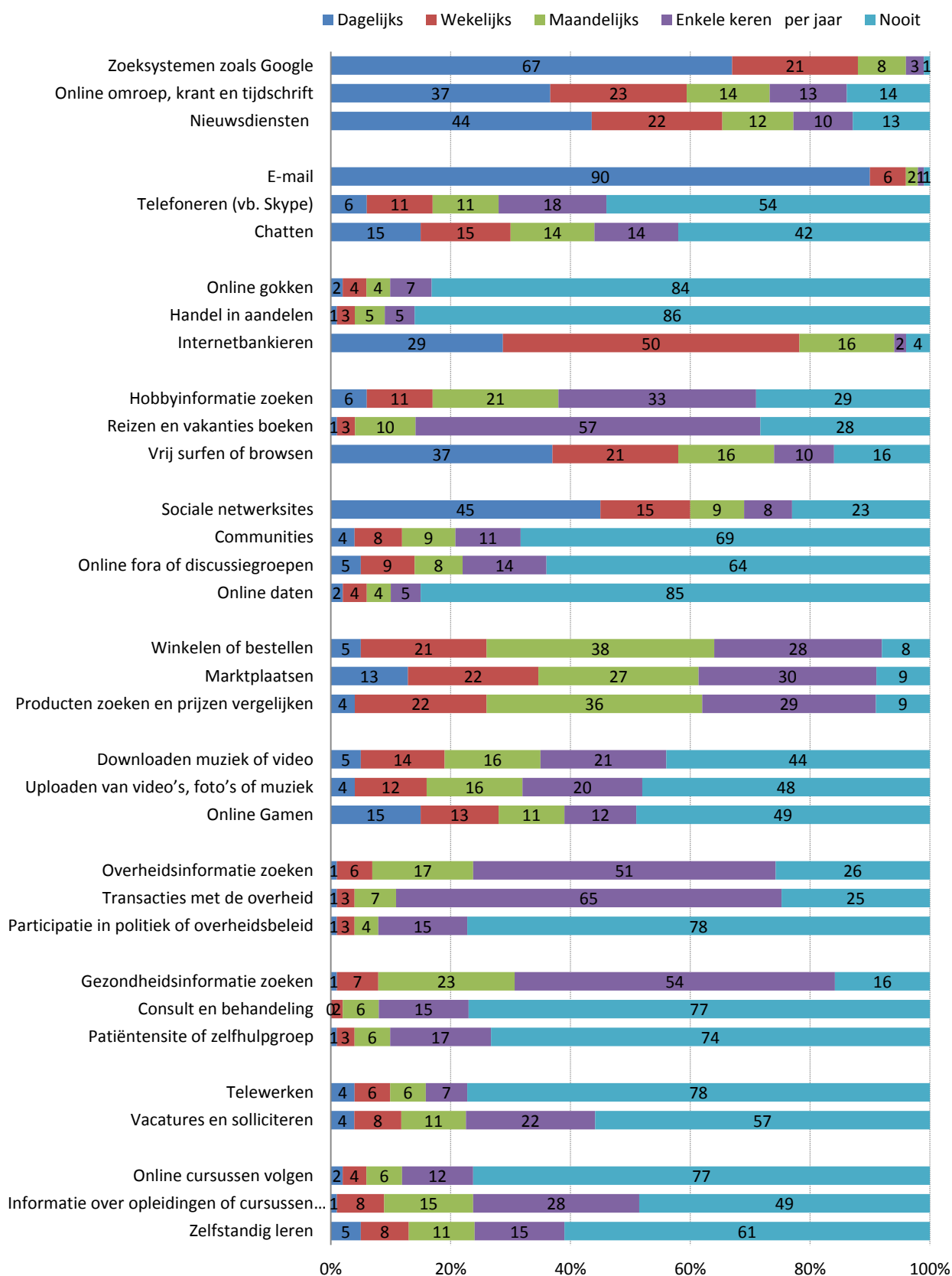
**Fig. 4.1 Gebruik van diverse internettoepassingen, % 2011 en 2012**

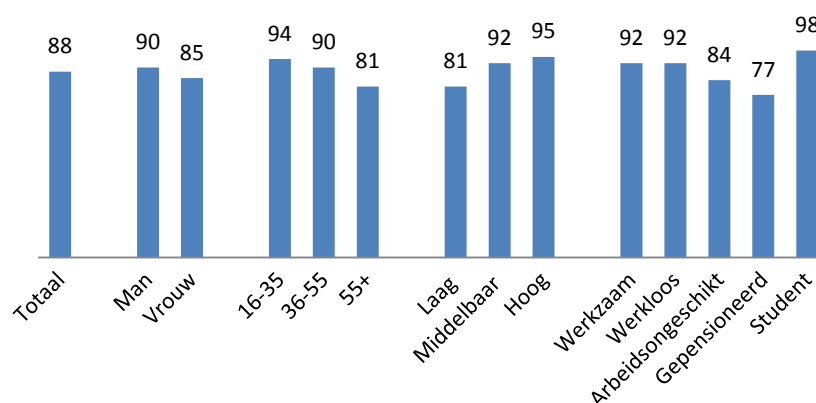
Fig. 4.2 Gebruiksfrequenties van diverse internettoepassingen, %



In de volgende figuren zijn enkele internettoepassingen uitgelicht. Het percentage gebruikers van de toepassing is weergegeven, net als percentages over geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase. Bij elke toepassing is uitgegaan van een gebruik van minimaal één keer per week of één keer per maand.

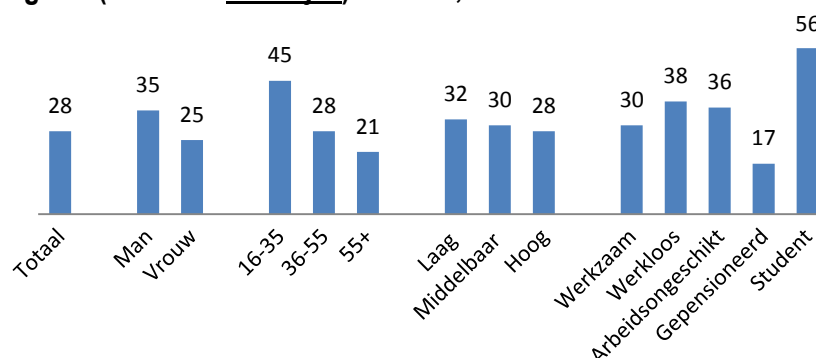
**Fig. 4.3 (Minimaal wekelijks) Informatie zoeken, %**

Mannen zoeken wekelijks meer informatie dan vrouwen. Tevens zoekt de jongste groep internetters relatief vaker naar informatie. Dit geldt ook voor de hoger opgeleiden. Gepensioneerde internetters zoeken wekelijks relatief minder vaak naar informatie.



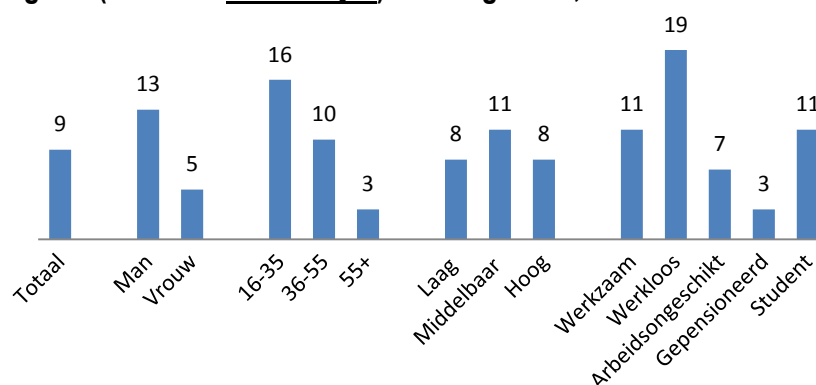
**Fig. 4.4 (Minimaal wekelijks) Chatten, %**

Mannen chatten wekelijks vaker dan vrouwen. De jongste groep chat relatief vaak. Lager opgeleiden chatten relatief iets meer dan middelbaar en hoger opgeleiden. Ook is te zien dat chatten onder studenten relatief populair is.



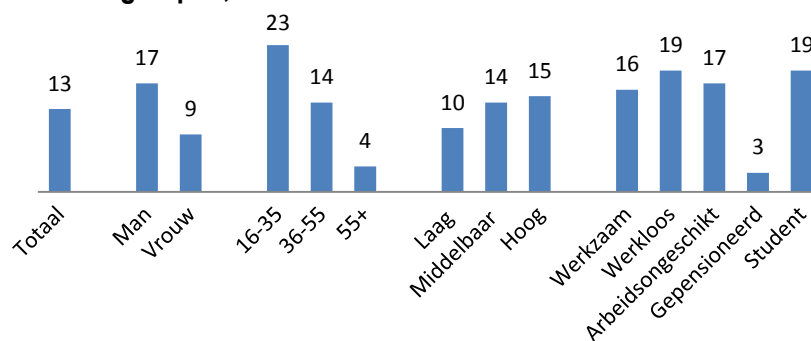
**Fig. 4.5 (Minimaal maandelijks) Online gokken, %**

Van alle internetters gokt 9% minimaal een keer per maand online. Onder de gokkers bevinden zich relatief veel mannen en jongeren. Middelbaar opgeleiden gokken relatief vaker online dan lager en hoger opgeleiden. Ten slotte zien we dat gokken relatief populair is bij werkloze internetters.

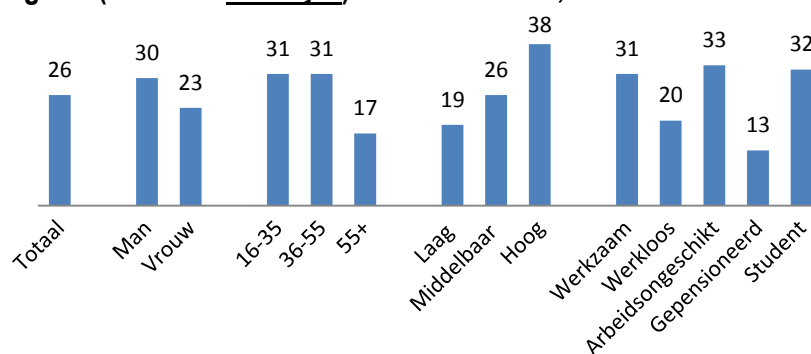


**Fig. 4.6 (Minimaal wekelijks) Raadplegen van online forums of discussiegroepen, %**

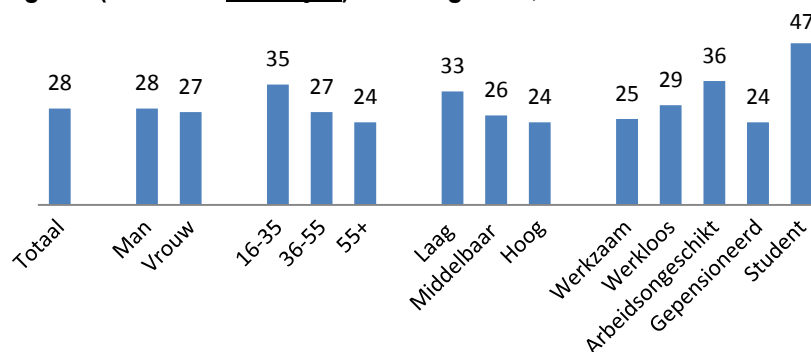
Mannen raadplegen wekelijks vaker discussiegroepen of forums dan vrouwen. In de oudste groep is het aandeel mensen dat minimaal een keer per week een online forum raadpleegt laag, slechts 4%. Dit zien we ook terug bij de gepensioneerde internetters.

**Fig. 4.7 (Minimaal wekelijks) Online winkelen, %**

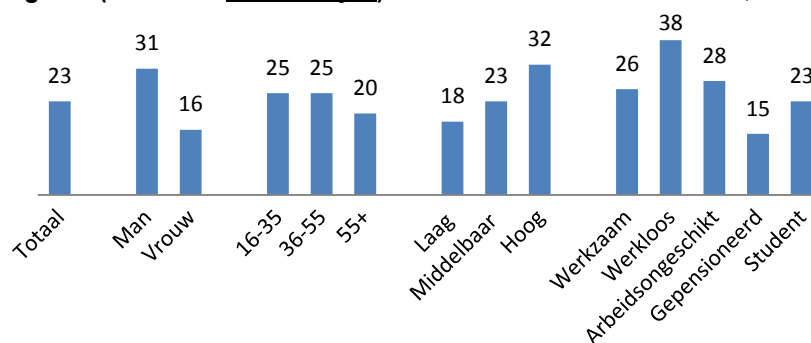
Online winkelen is bij mannen populairder dan vrouwen. Van de 55+ers geeft 17% aan elke week wel eens te winkelen op internet. Bij de hoger opgeleiden is online winkelen ook relatief populair, evenals bij werkenden, arbeidsongeschikten en studenten.

**Fig. 4.8 (Minimaal wekelijks) Online gamen, %**

Betreffende online gamen valt op dat de verschillen tussen de drie leeftijdscategorieën wellicht kleiner zijn dan verwacht. Ook in de oudste groep speelt 24% minimaal wekelijks een online game. Lager opgeleiden, maar ook studenten spelen relatief veel online spelletjes.

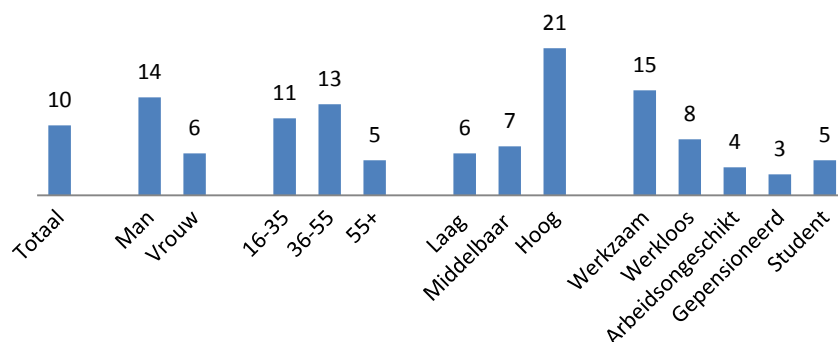
**Fig. 4.9 (Minimaal maandelijks) Overheidsinformatie zoeken, %**

Mannen zoeken per maand vaker naar overheidsinformatie dan vrouwen. Hoger opgeleiden doen dit relatief vaker dan lager en middelbaar opgeleiden. Betreffende levensfase zien we dat werklozen relatief veel overheidsinformatie zoeken.

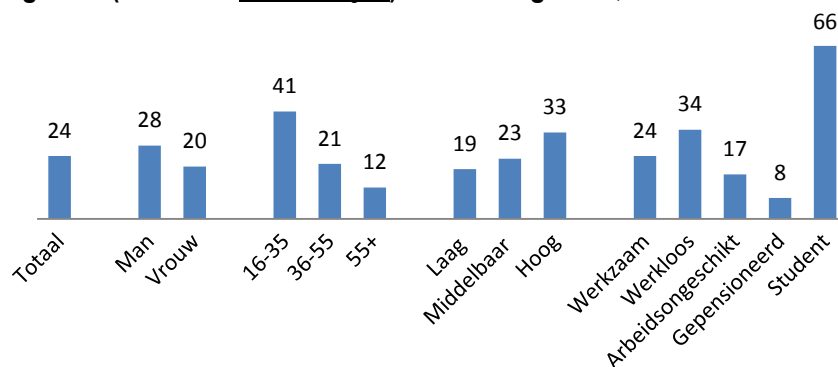


**Fig. 4.10 (Minimaal wekelijks) Telewerken, %**

Het percentage telewerkers is onder mannen groter dan onder vrouwen en relatief hoog in de groep 36 tot 55 jarigen. Het grootste verschil is echter waarneembaar bij de drie opleidingsniveaus. Van de hoger opgeleiden telewerkt 21% minimaal wekelijks.

**Fig. 4.11 (Minimaal maandelijks) Zelfstandig leren, %**

Van de 16 tot 35 jarigen leert 41% minimaal een keer per maand zelfstandig via internet. Hoger opgeleiden doen dit relatief vaker dan lager en middelbaar opgeleiden. Tevens is zelfstandig leren populair bij studenten, gevolgd door werklozen.



Voor alle toepassingen is in Tabel 4.1 op de volgende bladzijde samengevat welke bevolkingsgroepen er het meest gebruik van maken. De toepassingen zijn tevens onderverdeeld in zeven soorten van activiteiten (informatie, communicatie, transactie, groepscommunicatie, vermaak, educatie en werk).

Uit Tabel 4.1 blijkt dat de opkomst van internet als communicatiemedium doorzet. E-mail was vanaf het begin al een van de belangrijkste internettoepassingen, maar daaraan kunnen sociale netwerksites zoals Facebook worden toegevoegd. Het gebruik van SNS wordt in paragraaf 4.4 verder besproken.

In Figuur 4.2 zagen we dat informatiediensten de meest gebruikte toepassingen zijn. In Hoofdstuk 1 zagen we al dat informatie ook nog steeds het belangrijkste motief is om internet te willen gebruiken. Mannen maken meer gebruik van informatiediensten dan vrouwen. Ook zien we dat de hoger opgeleiden veelal het voortouw nemen.

**Tabel 4.1** Percentage frequent (dagelijks en wekelijks) gebruik van internettoepassingen met significante verschillen naar geslacht (M/V), leeftijd (3 groepen) en opleiding (LO, M, HO)

| Soort activiteit    | Internettoepassing                          | % dagelijks of wekelijks | Geslacht | Leeftijd | Opleiding |
|---------------------|---------------------------------------------|--------------------------|----------|----------|-----------|
| Informatie          | Zoeksystemen zoals Google                   | 88                       | -        | 16-55    | M-HO      |
|                     | Nieuwsdiensten                              | 65                       | M        | -        | HO        |
|                     | Online omroep, krant en tijdschrift         | 59                       | M        | 35+      | HO        |
|                     | Nieuwsgroepen                               | 28                       | M        | -        | -         |
|                     | Producten zoeken en prijzen vergelijken     | 26                       | M        | 36-55    | M-HO      |
|                     | Hobbyinformatie zoeken                      | 17                       | M        | 16-35    | M-HO      |
|                     | Overheidsinformatie zoeken                  | 6                        | M        | -        | HO        |
|                     | Gezondheidsinformatie zoeken                | 8                        | -        | -        | HO        |
|                     | Info over opleidingen en cursussen          | 9                        | -        | 16-35    | HO        |
| Interactie          | E-mail                                      | 96                       | -        | -        | M-HO      |
|                     | Sociale netwerksites                        | 60                       | V        | 16-55    | -         |
|                     | Chatten                                     | 30                       | M        | 16-35    | LO        |
|                     | Online daten                                | 5                        | M        | 16-35    | -         |
|                     | Telefoneren (vb. Skype)                     | 17                       | M        | 16-35    | HO        |
|                     | Consult en behandeling gezondheid           | 2                        | M        | 16-55    | -         |
| Transactie          | Internetbankieren                           | 79                       | M        | 36-55    | HO        |
|                     | Handel in aandelen                          | 4                        | M        | 36-55    | HO        |
|                     | Marktplaatsen                               | 34                       | -        | 35-55    | -         |
|                     | Winkelen of bestellen                       | 26                       | M        | 16-55    | HO        |
|                     | Transacties met de overheid                 | 4                        | M        | 16-35    | HO        |
|                     | Reizen of vakanties boeken                  | 5                        | M        | 16-35    | M-HO      |
| Groeps-communicatie | Online fora of discussiegroepen             | 13                       | M        | 16-35    | MO-HO     |
|                     | Communities (vereniging, second life)       | 12                       | M        | 16-35    | -         |
|                     | Participatie in politiek of overheidsbeleid | 4                        | M        | 16-35    | HO        |
|                     | Patiënten website of zelfhulpgroep          | 3                        | M        | 16-35    | HO        |
| Vermaak             | Vrij surfen of browsen                      | 58                       | M        | 16-35    | M-HO      |
|                     | Online gamen                                | 28                       | -        | 16-35    | LO        |
|                     | Online gokken                               | 6                        | M        | 16-35    | -         |
|                     | Muziek luisteren                            | 41                       | M        | 16-35    | M-HO      |
|                     | Video's kijken                              | 33                       | M        | 16-35    | -         |
|                     | Downloaden muziek of video                  | 19                       | M        | 16-35    | -         |
|                     | Uploaden van video's, foto's of muziek      | 16                       | M        | 16-35    | -         |
| Educatie            | Zelfstandig leren                           | 13                       | M        | 16-35    | HO        |
|                     | Online cursussen volgen                     | 6                        | M        | 16-35    | M-HO      |
| Werk                | Telewerken                                  | 10                       | M        | 16-55    | HO        |
|                     | Vacatures en solliciteren                   | 12                       | -        | 16-35    | HO        |

Bij de transactiediensten valt op dat het gebruik van internetbankieren tot de wekelijkse gang van zaken behoort voor de meeste internetters. We zagen al dat het aantal mensen dat sites zoals Marktplaats of eBay gebruikt in 2012 verder is gestegen. Deze sites zijn vooral populair bij mensen in de leeftijdsgroep 35 tot 55. Online winkelen doet nu 26% van de internetters minimaal een keer per week. Mannen en hoger opgeleiden maken hier het meeste gebruik van. Transacties met de overheid worden via internet vooral door hoger opgeleiden en door mannen gedaan.

Minder dan 15% van de internetgebruikers maakt meer dan een keer per week gebruik van online forums, discussiegroepen of communities (zoals online systemen van een vereniging of Second Life). Het zijn mannen en jongeren die hier relatief vaker aan mee doen.

De vierde belangrijkste soort online activiteit is vermaak. Behalve het van het begin af aan populaire vrije surfen zien we online gamen terug. Gamen is vooral populair bij de groep lager opgeleiden, maar ook bij studenten. Alle vermaakstoepassingen worden relatief veel gebruikt door de jongste leeftijdsgroep van 16 tot 35. Met uitzondering van online gamen, maken mannen meer gebruik van vermaakstoepassingen dan vrouwen.

Opvallend is het lage gebruik van internet voor educatie en werk, hetgeen in de vorige trendrapportages ook werd opgemerkt. Telewerken en telestuderen blijven vrij marginale activiteiten. Zij worden relatief meer gebruikt door hoger opgeleiden.

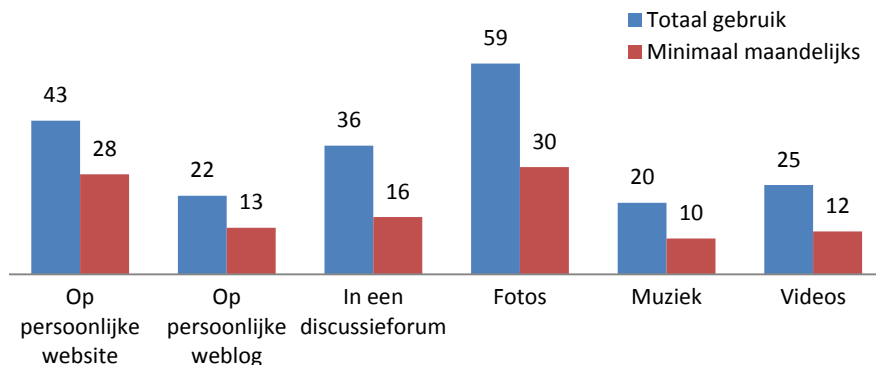
Wat de sociale verschillen in het gebruik betreft is het opvallend dat mannen de meeste toepassingen nog steeds significant meer wekelijks of dagelijks gebruiken dan vrouwen. Waarschijnlijk wordt het verschil enigszins overdreven door sociale wenselijkheid in de beantwoording, in dit geval het 'macho-effect': mannen zullen eerder beweren dat ze bepaalde toepassingen gebruiken, terwijl dit niet zo is. Vrouwen gebruiken alleen significant meer sociale netwerksites. Hoger opgeleiden gebruiken veel toepassingen nog steeds significant meer dan lager opgeleiden op wekelijkse of dagelijkse schaal. Dit geldt in het bijzonder voor informatietoepassingen. Lager opgeleiden gebruiken alleen meer chatboxen en online games. 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.

### **4.3 Materiaal op internet plaatsen**

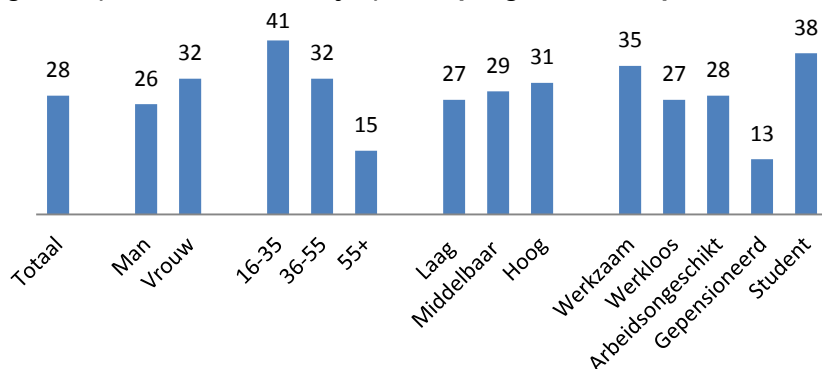
In Figuren 4.12 tot en met 4.16 is weergegeven of Nederlandse internetters zelf wel eens iets op een persoonlijke website, op een weblog of in een forum of discussiegroep plaatsen. Tevens is geïnventariseerd hoe vaak internetters een foto, muziek of een video op internet plaatsen. De percentages van het totale aantal gebruikers is weergegeven, evenals percentages over geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase.

**Fig. 4.12 Iets op internet plaatsen, % totaal en minimaal maandelijks**

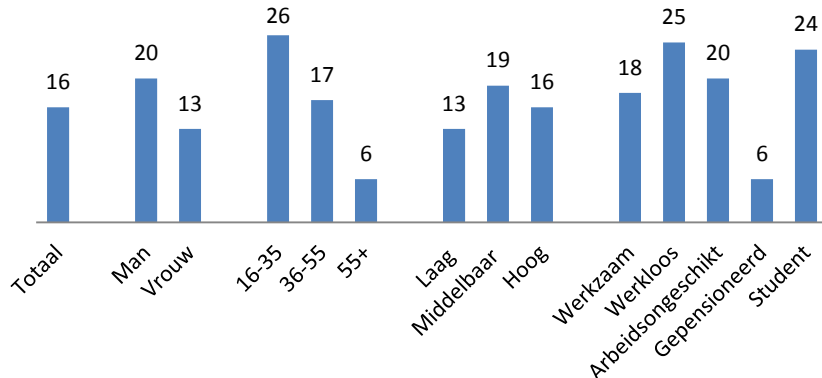
Foto's op internet plaatsen doet 59% van alle internetters. Van hen doet 30% dit minimaal maandelijks. Tevens zien we dat 43% wel eens iets op een persoonlijke website plaatst en 22% op een weblog. Ook geeft 25% aan wel eens een video op internet te hebben geplaatst.

**Fig. 4.13 (Minimaal maandelijks) iets op eigen website plaatsen, %**

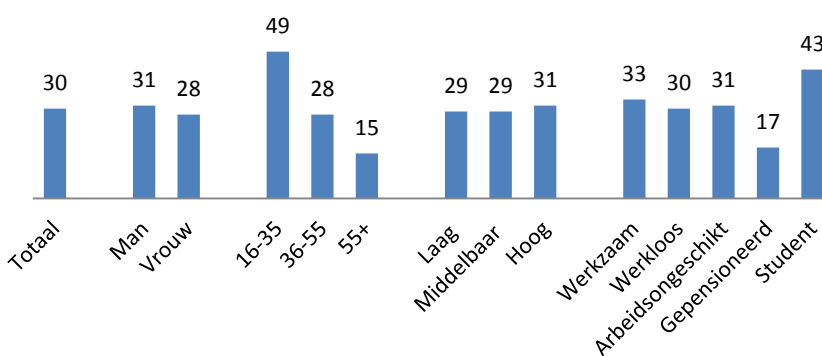
Vrouwen plaatsen vaker iets op een persoonlijke website dan mannen. Er is een aanzienlijk verschil tussen de jongste en oudste groep. Bij de opleidingsniveaus zijn de verschillen kleiner. Studenten plaatsen relatief vaak iets op een persoonlijke website.

**Fig. 4.14 (Minimaal maandelijks) iets in een forum plaatsen, %**

Mannen plaatsen vaker iets in discussiegroepen of forums dan vrouwen. Internetters in de jongste leeftijdsgroep scoren 20 procentpunten hoger dan internetters in de groep van 55+. Betreffende levensfase valt op dat werklozen en studenten relatief vaak iets in een forum plaatsen.

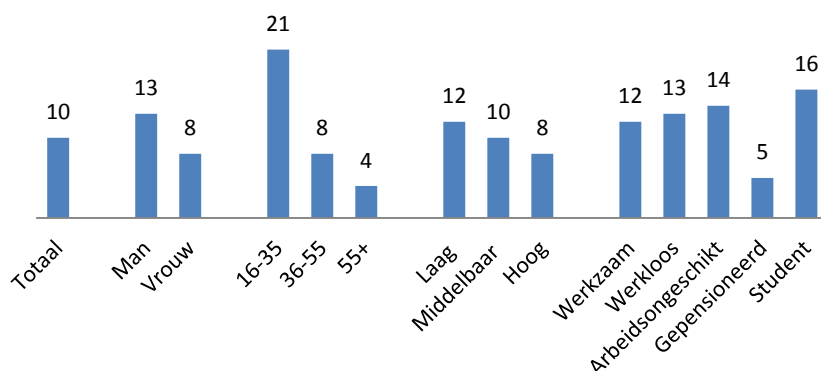
**Fig. 4.15 (Minimaal maandelijks) Foto's plaatsen, %**

Foto's op internet plaatsen doet 30% van de internetters minimaal een keer per maand. Ook hier zijn de verschillen tussen de leeftijdscategorieën groot. Het plaatsen van een foto is relatief populair bij studenten.



**Fig. 4.16 (Minimaal maandelijks) Muziek plaatsen, %**

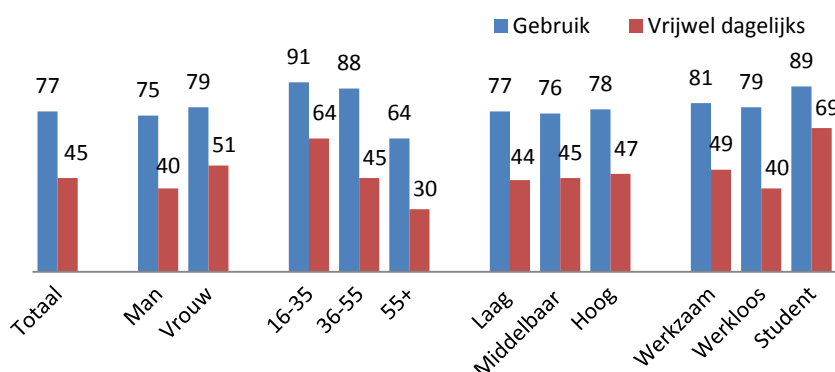
Mannen plaatsen meer muziek op internet dan vrouwen. Het verschil tussen de jongste groep en de twee andere leeftijdsgroepen is groot. Tenslotte zien we dat studenten relatief veel muziek plaatsen.



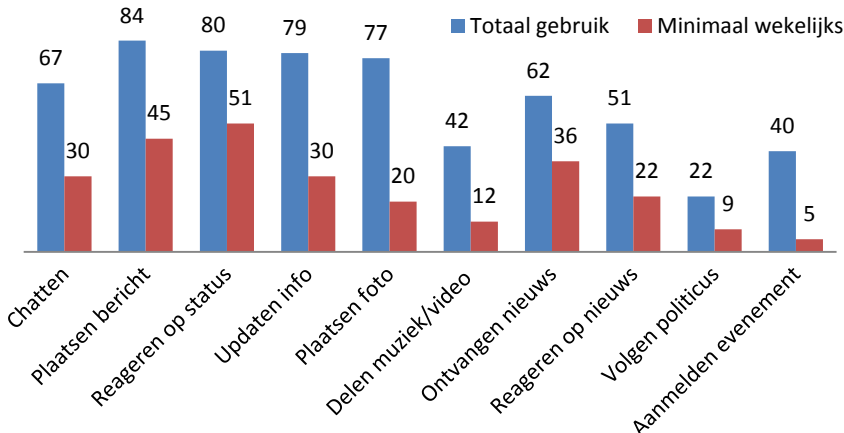
## 4.4 Sociale netwerk sites (SNS)

In deze paragraaf wordt het gebruik van sociale netwerksites toegelicht. Denk hierbij aan platformen zoals Facebook, LinkedIn of Twitter. Figuur 4.17 geeft een overzicht van de totale gebruikers en dagelijkse gebruikers, gespecificeerd naar geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase. Figuur 4.18 toont de activiteiten op SNS.

SNS zijn bij vrouwen iets populairder dan bij mannen. Ook in de oudste groep worden SNS veel gebruikt. Van de 55+ers gebruikt 30% ze zelfs dagelijks. Verschillen tussen de drie opleidingsniveaus zijn klein. Studenten maken relatief veel gebruik van SNS.

**Fig. 4.17 Sociale netwerken, % totaal en vrijwel dagelijks gebruik****Fig. 4.18 Activiteiten door SNS gebruikers, % totaal en wekelijks**

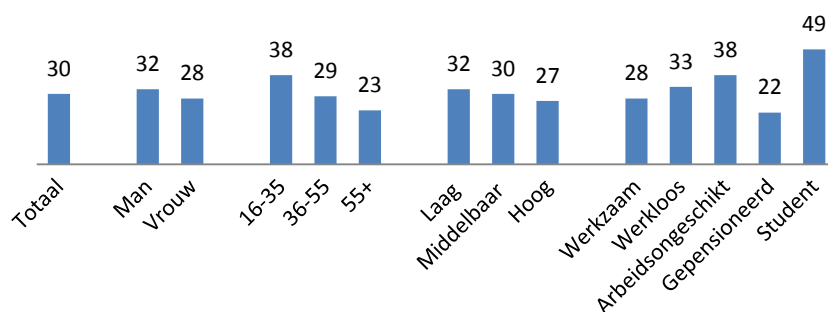
Het plaatsen van een bericht is de meest populaire activiteit op SNS, gevolgd door het reageren op een status en het actualiseren van persoonlijke informatie. Nieuws ontvangen via SNS doet 62%; 51% geeft aan hier wel eens op te reageren. Zichzelf aanmelden voor evenementen heeft 40% van de SNS gebruikers wel eens gedaan. Het plaatsen van foto's is populair.



Het gebruik van enkele van de activiteiten in Figuur 4.18 is gespecificeerd naar geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase in onderstaande figuren.

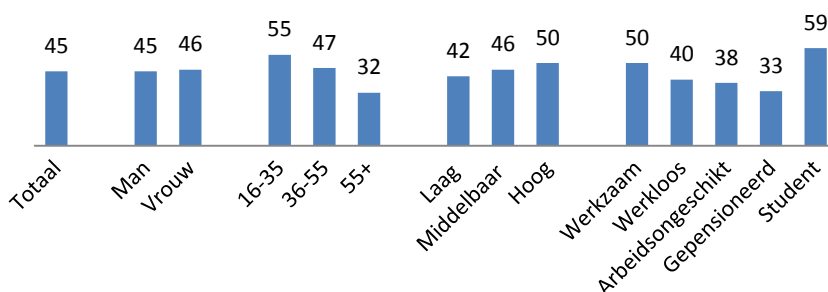
**Fig. 4.19 (Minimaal wekelijks) Chatten, %**

Mannen chatten iets meer dan vrouwen. Van de 55+ers chat 23% van de SNS gebruikers minimaal een keer per week. Chatten is een relatief populaire SNS activiteit bij studenten.



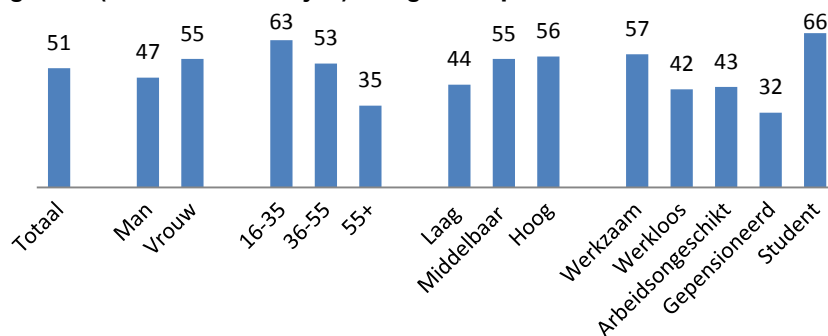
**Fig. 4.20 (Minimaal wekelijks) Plaatsen van een bericht, %**

Van de SNS gebruikers plaats 45% minimaal wekelijks een bericht. De jongste groep doet dit relatief vaak, evenals hoger opgeleiden en studenten.



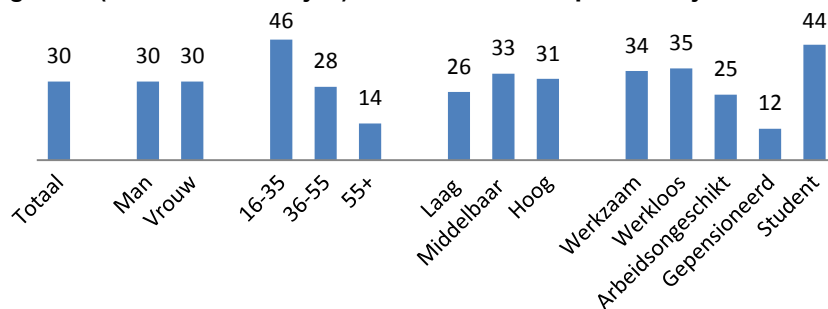
**Fig. 4.21 (Minimaal wekelijks) Reageren op status, %**

Vrouwen reageren vaker op iemands status dan mannen. SNS gebruikers boven de 55 doen dit relatief minder, evenals lager opgeleiden. Studenten steken boven alle andere groepen uit.



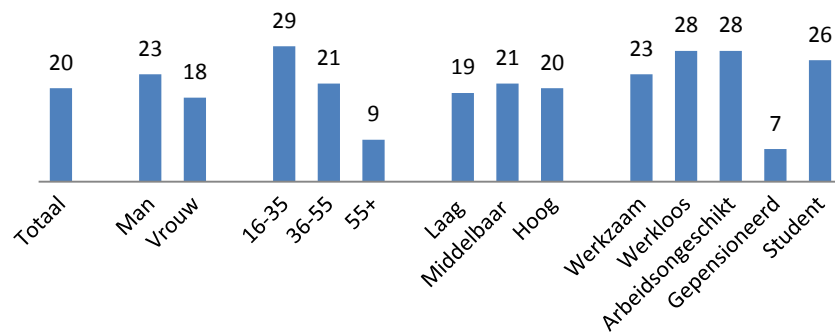
**Fig. 4.22 (Minimaal wekelijks) Actualiseren van persoonlijke info, %**

Persoonlijke informatie op SNS wordt door 30% van de gebruikers minimaal wekelijks aangepast. Verschillen tussen de jongste en oudste groep zijn hier groot. Studenten laten wederom zien de grootste gebruikers van SNS te zijn.

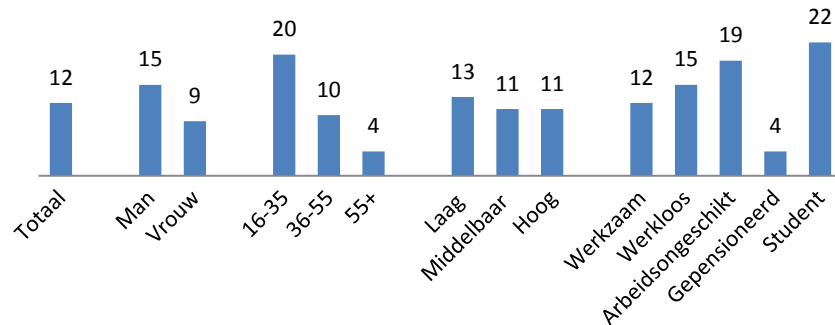


**Fig. 4.23 (Minimaal wekelijks) Plaatsen van foto's, %**

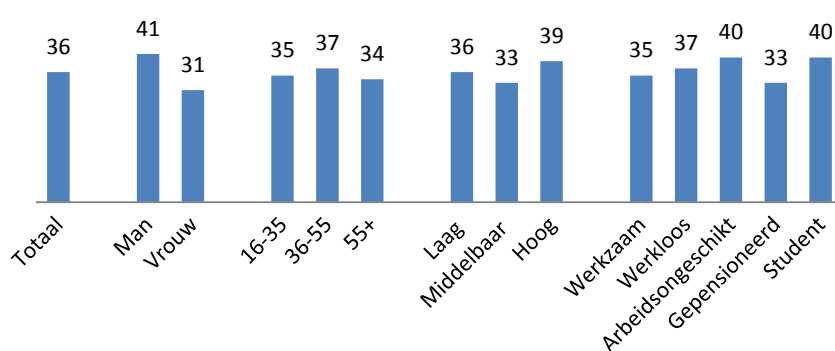
Mannen plaatsen vaker foto's op SNS dan vrouwen. Net als het plaatsen van foto's op internet in het algemeen zien we ook bij SNS bijna geen verschil tussen de drie opleidingsniveaus. Werklozen en arbeidsongeschikten steken iets boven mensen in de andere levensfasen uit.

**Fig. 4.24 (Minimaal wekelijks) Delen van muziek/video, %**

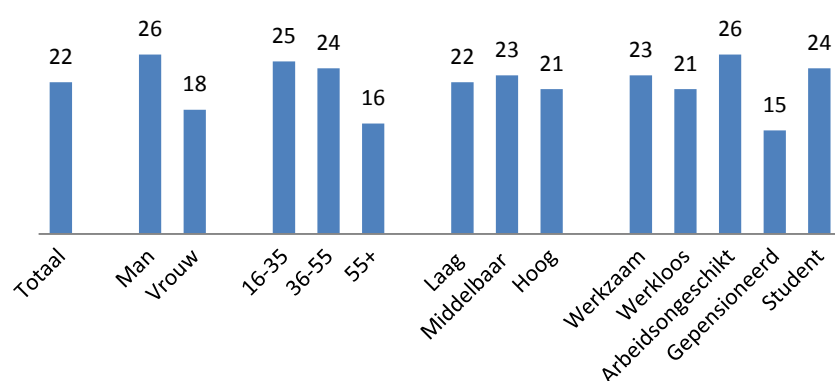
Mannen delen vaker muziek of video via SNS dan vrouwen. Verschillen tussen de leeftijdsgroepen zijn groot, in tegenstelling tot verschillen tussen de drie opleidingsniveaus. Arbeidsongeschikten en studenten delen relatief vaak muziek of video via SNS.

**Fig. 4.25 (Minimaal wekelijks) Ontvangen van nieuwsberichten, % over geslacht, leeftijd en opleiding**

Van de SNS gebruikers ontvangt 36% minimaal één keer per week nieuwsberichten. Mannen iets meer dan vrouwen. Verschillen in leeftijd, opleiding en levensfase zijn klein.

**Fig. 4.26 (Minimaal wekelijks) Reageren op nieuwsberichten, % over geslacht, leeftijd en opleiding**

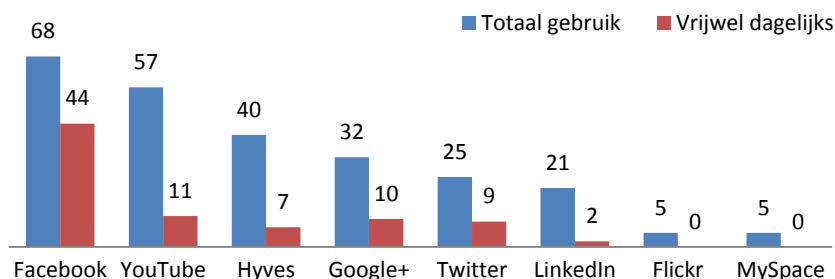
Van de SNS gebruikers reageert 22% minimaal wekelijks op een ontvangen nieuwsbericht. Ook dit doen mannen vaker dan vrouwen. De oudste groep SNS gebruikers doen dit relatief minder. Dit geldt ook voor de groep gepensioneerden.



Ten slotte worden in deze paragraaf de meest gebruikte SNS weer-gegeven. In de volgende figuren zijn de totale percentages genoemd over alle internetgebruikers en naar geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase.

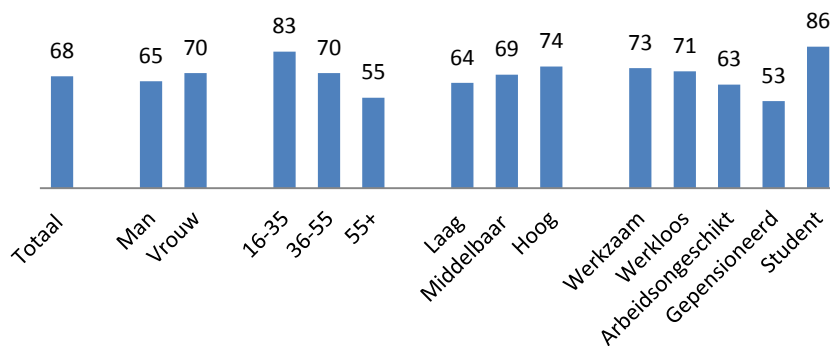
**Fig. 4.27 Sociale netwerken, % gebruik en dagelijks gebruik**

Facebook is de meest populaire SNS en wordt door 68% van de internetters gebruikt, 44% gebruikt het vrijwel dagelijks. YouTube, Hyves, Google+, Twitter en LinkedIn volgen. Bij deze SNS is het dagelijkse gebruik een stuk lager.



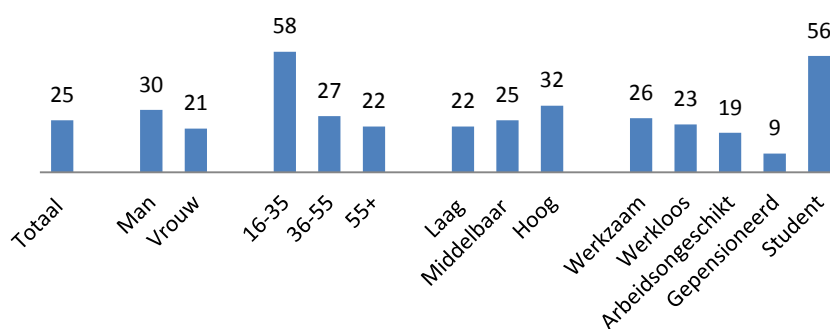
**Fig. 4.28 Gebruik Facebook, % van internetgebruikers**

Iets meer vrouwen dan mannen gebruiken Facebook. Tevens is dit platform relatief populair bij jongeren in het algemeen en studenten in het bijzonder.



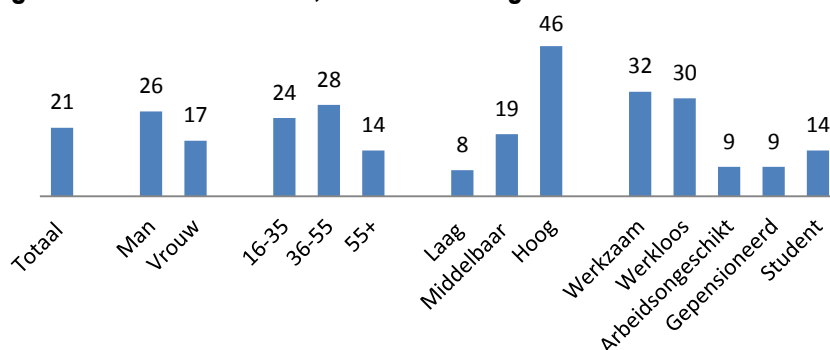
**Fig. 4.29 Gebruik Twitter, % van internetgebruikers**

Bij Twitter is de groep mannen juist iets groter. Tevens wordt er in de jongste groep meer dan twee maal zoveel gebruik van gemaakt dan in de oudere groepen. Studenten twitteren relatief veel.



**Fig. 4.30 Gebruik LinkedIn, % van internetgebruikers**

LinkedIn is populair bij mannen en in de leeftijdsgroep 36 tot 55. Tevens is er een groot verschil tussen de drie opleidingsniveaus in het gebruik van LinkedIn.

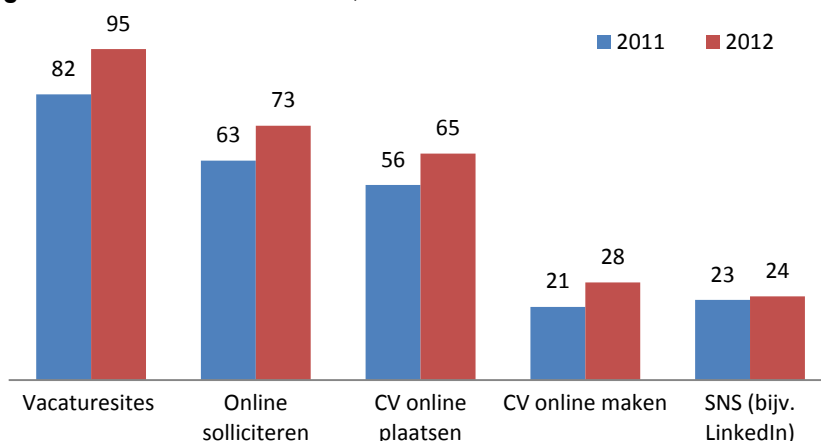


## 4.5 Internet en werkloosheid

Aan werkloze mensen is gevraagd welke internettoepassingen zij gebruiken voor het vinden van een baan (het aandeel werklozen in de steekproef bedraagt 5,7%). Denk hierbij aan het bezoeken van vacaturesites, het gebruiken van sociale netwerken, het online plaatsen van een CV, het online maken van een CV en online solliciteren. Het aandeel werklozen dat deze toepassingen gebruikt is weergegeven in Figuur 4.29.

**Fig. 4.29 Vinden van een baan, % van werklozen**

Van de werklozen bezoekt 95% wel eens een vacaturesite en solliciteert 73% wel eens online. Verder geeft 65% aan zijn of haar CV online te plaatsen. Ook zien we dat 28% van de werklozen via internet een CV maakt en 24% via SNS zoals LinkedIn een baan tracht te vinden.



## 4.6 Europese gegevens over soorten van internetgebruik

Diverse Europese gegevens betreffende soorten van gebruik zijn verkrijgbaar via Eurostat. Voor 2011 zijn de gegevens echter ten tijde van het schrijven van dit rapport nog niet bijgewerkt.

## 4.7 Conclusies met betrekking tot soorten van internetgebruik

De meeste internettoepassingen zijn in 2012 weer vaker gebruikt dan in 2011. Dit betekent dat internet voor steeds meer onderdelen van het dagelijks leven ook steeds belangrijker wordt. Een van de uitzonderingen is het verminderd gebruik van het internet voor communities, online discussiefora en overheidsinformatie zoeken of participatie in politiek en overheidsbeleid. Voor een deel zijn deze publieke, politieke en gemeenschapstaken overgenomen door de sociale media waarvan het gebruik sterk toeneemt.

Toepassingen voor informatie zoeken zijn nog steeds het meest gebruikt. Maar de economische toepassingen van internetbankieren, online winkelen, marktplaatsen bezoeken en producten zoeken of prijzen vergelijken zijn inmiddels ook volledig ingeburgerd, in de zin dat 90% of meer van de internetters ze gebruiken. Sterk in opkomst zijn de communicatietoepassingen. Behalve sociale netwerksites (SNS) gaat het hier om telefoneren (met o.a. Skype) en chatten. E-mail blijft het belangrijkste communicatiemedium op internet. Er wordt vaak gezegd dat er een verschuiving plaatsvindt naar het gebruik van SNS en berichtdiensten als Ping en Whatsapp die SMS deels vervangen op de mobiele telefoon. In de gegevens van dit rapport is dat niet terug te vinden. Negentig procent van de Nederlandse internetters raadpleegt nog elke dag zijn/haar e-mail. Het lijkt erop dat het totaal van de communicatiemiddelen en het gebruik hiervan alleen maar toeneemt.

Toepassingen voor het werk die in Deel 2 van dit rapport worden behandeld nemen niet duidelijk toe. Telewerken komt nog steeds niet van de grond in deze tijd van het 'nieuwe werken'; het neemt zelfs af. Een uitzondering is het sterk stijgende gebruik van het internet voor vacatures en voor solliciteren. Waarschijnlijk heeft dit voor een deel te maken met de toenemende werkloosheid. In voorgaande rapporten hebben wij het opmerkelijk genoemd dat het internet in Nederland, vergeleken met andere Europese landen zo weinig wordt gebruikt voor opleidingen en online cursussen. Het online cursussen volgen is tussen 2011 en 2012 wel toegenomen van 21% naar 23%.

Mannen gebruiken de meeste internettoepassingen nog steeds significant meer dan vrouwen. De enige uitzondering is het gebruik van SNS die meer door vrouwen gebruikt worden. Ook de hoger opgeleiden gebruiken de meeste toepassingen nog steeds significant meer dan lager opgeleiden. Alleen chatten en online gamen wordt meer gedaan door lager opgeleiden. Tenslotte moet vermeld worden dat jongeren tussen 16 en 35 de meeste toepassingen ook nog altijd het meest gebruiken. De voornaamste uitzondering zijn economische toepassingen (internetbankieren, handel in aandelen, marktplaatsen bezoeken, producten vergelijken) die het meest door mensen tussen de 36 en 55 gebruikt worden.

Het zelf iets op internet plaatsen verschuift van de persoonlijke website, de weblog en het discussieforum naar SNS. De Nederlandse internetgebruiker heeft deze context duidelijk gekozen om 'actiever' te worden op internet.

## 5 Hoeveelheid internetgebruik

### 5.1 Inleiding

Het hebben van fysieke toegang tot computers en internet betekent niet dat deze daadwerkelijk worden gebruikt. In dit hoofdstuk worden de gebruiksfrequentie en gebruiksduur van internet onder de aandacht gebracht.

### 5.2 Internet gebruiksfrequentie

Uit Tabel 5.1 blijkt dat 87% van alle internetgebruikers in Nederland in 2012 bijna dagelijks gebruik maakt van internet. Elf procent doet dit minstens een maal per week. Van alle personen in Nederland heeft 93% gebruik gemaakt van internet in de afgelopen drie maanden. Voor 1% is dit drie tot twaalf maanden geleden en voor 1% meer dan een jaar geleden. Verder geeft 5% aan internet nog nooit te hebben gebruikt. Wanneer we bij de 5% het percentage mensen optellen die internet het afgelopen jaar niet hebben gebruikt komen we tot een totale groep van 6% die geen gebruik maakt van internet (zie ook Hoofdstuk 15). Aangezien 96% van de personen wel toegang tot internet heeft (zie Hoofdstuk 2), kan uit de CBS-gegevens afgeleid worden dat minimaal 2% van de Nederlandse bevolking wel toegang heeft maar internet niet gebruikt. Of dit percentage hoger is hangt af van de interpretatie van het woord *gebruik* door respondenten. Wellicht gebruikt een huisgenoot internet voor hen of in het bijzijn van hen.

**Tabel 5.1** Internet gebruiksfrequenties, % van alle personen tussen 12 en 75

|                                                     | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-----------------------------------------------------|------|------|------|------|
| Wanneer voor het laatst internet gebruikt           |      |      |      |      |
| < 3 maanden geleden                                 | 90   | 91   | 92   | 93   |
| 3 - 12 maanden geleden                              | 1    | 0    | 1    | 1    |
| > 1 jaar geleden                                    | 1    | 1    | 1    | 1    |
| Nooit Internet gebruikt                             | 9    | 8    | 7    | 5    |
| Frequentie internetgebruik (van internetgebruikers) |      |      |      |      |
| Bijna dagelijks                                     | 82   | 84   | 86   | 87   |
| Minstens 1 maal per week                            | 15   | 14   | 12   | 11   |
| Minstens 1 maal per maand                           | 2    | 2    | 1    | 2    |
| Minder dan 1 maal per maand                         | 1    | 0    | 1    | 0    |

Bron: CBS Statline

### 5.3 Gebruiksduur en internetervaring

Dit jaar is er bij de hoeveelheid gebruik van internet onderscheid gemaakt in gebruik van internet op een vrije dag en op een niet vrije werk- of schooldag. Voor beide situaties is gevraagd hoeveel uur men gebruik maakt van internet thuis, op school of op het werk of ergens anders (bijvoorbeeld onderweg, in een bibliotheek, bij vrienden etc.). Omdat uit de resultaten van vorig jaar bleek dat het voor laag opgeleide respondenten moeilijk is om het totale gebruik per week te schatten, is gevraagd

hoeveel uur men gisteren internet heeft gebruikt (en of het gisteren een vrije of geen vrije dag was). Met internetten wordt ook e-mailen bedoeld. De resultaten staan in Tabel 5.2.

**Tabel 5.2** Aantal uren per (vrije) dag en internetervaring, naar geslacht, leeftijd en opleiding

|                  |        | Uren/dag<br>(vrije dag) | Uren/dag<br>(niet vrije dag) | Aantal jaren<br>internetervaring |
|------------------|--------|-------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| <b>Totaal</b>    |        | 4,3                     | 4,8                          | 11,5                             |
|                  | Thuis  | 3,6                     | 2,7                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,3                     | 1,8                          |                                  |
|                  | Elders | 0,4                     | 0,3                          |                                  |
| <b>Geslacht</b>  |        |                         |                              |                                  |
| Man              |        | 4,9                     | 5,2                          | 12,1                             |
|                  | Thuis  | 4,0                     | 2,8                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,4                     | 2,1                          |                                  |
|                  | Elders | 0,5                     | 0,3                          |                                  |
| Vrouw            |        | 3,6                     | 4,4                          | 11,0                             |
|                  | Thuis  | 3,3                     | 2,5                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,1                     | 1,6                          |                                  |
|                  | Elders | 0,2                     | 0,3                          |                                  |
| <b>Leeftijd</b>  |        |                         |                              |                                  |
| 16-35            |        | 6,2                     | 5,9                          | 10,7                             |
|                  | Thuis  | 4,5                     | 3,0                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,8                     | 2,5                          |                                  |
|                  | Elders | 0,9                     | 0,4                          |                                  |
| 36-55            |        | 3,8                     | 4,4                          | 12,2                             |
|                  | Thuis  | 3,5                     | 2,4                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,1                     | 1,8                          |                                  |
|                  | Elders | 0,2                     | 0,2                          |                                  |
| 55+              |        | 3,6                     | 3,9                          | 11,4                             |
|                  | Thuis  | 3,3                     | 2,8                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,1                     | 1,0                          |                                  |
|                  | Elders | 0,2                     | 0,1                          |                                  |
| <b>Opleiding</b> |        |                         |                              |                                  |
| Laag             |        | 4,5                     | 4,0                          | 10,4                             |
|                  | Thuis  | 3,8                     | 2,9                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,3                     | 1,0                          |                                  |
|                  | Elders | 0,4                     | 0,1                          |                                  |
| Midden           |        | 4,0                     | 4,6                          | 11,6                             |
|                  | Thuis  | 3,5                     | 2,5                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,2                     | 1,8                          |                                  |
|                  | Elders | 0,3                     | 0,3                          |                                  |
| Hoog             |        | 4,2                     | 5,6                          | 13,0                             |
|                  | Thuis  | 3,3                     | 2,7                          |                                  |
|                  | Werk   | 0,5                     | 2,6                          |                                  |
|                  | Elders | 0,4                     | 0,3                          |                                  |

Uit Tabel 5.2 blijkt dat de Nederlander gemiddeld 11,5 jaren ervaring met het gebruik van internet heeft. Hoog opgeleide mensen hebben het langst ervaring met internet. Het gemiddelde aantal uren dat internet wordt gebruikt is hoog, zowel op vrije dagen als op werk/school dagen. De gemiddelde gebruiksduur op een vrije dag bedraagt 4,3 uur en op een werk/schooldag zelfs 4,8 uur. Tabel 5.2 laat

verder zien dat mannen een behoorlijk langere dagelijkse internetgebruiksduur hebben dan vrouwen. Op een vrije dag is het verschil maar liefst 1,3 uur. De lager opgeleide personen maken op een vrije dag meer gebruik van internet dan middelbaar en hoger opgeleide personen. Op een werk- of schooldag is de internetduur bij de hoger opgeleide groep echter een stuk groter; maar liefst 5,6 uur. Betreffende leeftijd, dan zien we dat de jongste groep op zowel een vrije als werk/schooldag het langst gebruik maakt van internet.

In Tabel 5.3 zijn dezelfde gegevens weergegeven per levensfase. Hier zien we dat studenten relatief veel gebruik maken van internet. Het gebruik onder arbeidsongeschikten is ook hoog, op een vrije dag zelfs 5,2 uur per dag. Uit de tabel blijkt ook dat het gebruik van internet bij gepensioneerden relatief laag is, maar toch nog steeds 3,7 uur per dag bedraagt op een voor hen vrije dag.

**Tabel 5.3** Aantal uren per (vrije) dag en Internetervaring, naar levensfase

| Levensfase        | Uren/dag<br>(vrije dag) | Uren/dag<br>(niet vrije dag) | Aantal jaren<br>internetervaring |
|-------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| Werkzaam          | 4,9                     | 4,8                          | 12,2                             |
| Thuis             | 3,7                     | 2,4                          |                                  |
| Werk              | 0,5                     | 2,1                          |                                  |
| Elders            | 0,7                     | 0,3                          |                                  |
| Werkloos          | 3,9                     | 4,7                          | 11,3                             |
| Thuis             | 3,4                     | 4,1                          |                                  |
| Werk              | 0,1                     | 0,5                          |                                  |
| Elders            | 0,4                     | 0,1                          |                                  |
| Arbeidsongeschikt | 5,2                     | 3,7                          | 11,7                             |
| Thuis             | 4,7                     | 3,2                          |                                  |
| Werk              | 0,2                     | 0,3                          |                                  |
| Elders            | 0,3                     | 0,2                          |                                  |
| Gepensioneerd     | 3,7                     | 4,3                          | 10,9                             |
| Thuis             | 3,3                     | 3,4                          |                                  |
| Werk              | 0,2                     | 0,7                          |                                  |
| Elders            | 0,2                     | 0,2                          |                                  |
| Student           | 5,5                     | 5,9                          | 9,6                              |
| Thuis             | 4,2                     | 3,3                          |                                  |
| Werk              | 0,6                     | 2,2                          |                                  |
| Elders            | 0,7                     | 0,4                          |                                  |

### 5.3 Europese gebruiksfrequenties

In Tabel 5.4 zijn de gebruiksfrequenties van internet in Europa weergegeven. Ook hier behoort Nederland tot de grootgebruikers. In IJsland is het percentage mensen dat dagelijks gebruik maakt van internet het hoogst. Daarna volgen Noorwegen, Zweden, Nederland en Denemarken. Het gemiddelde in Europa in deze categorie bedraagt 56%.

**Tabel 5.4** Frequenties van persoonlijk internetgebruik, Europa 2010 en 2011

|                     | Dagelijks |           | Minstens een keer<br>per week |           | Minstens een keer<br>per maand |          | Minder dan een<br>keer per maand |          |
|---------------------|-----------|-----------|-------------------------------|-----------|--------------------------------|----------|----------------------------------|----------|
|                     | 2010      | 2011      | 2010                          | 2011      | 2010                           | 2011     | 2010                             | 2011     |
| EU27                | 53        | 56        | 12                            | 11        | 3                              | 3        | 1                                | 1        |
| IJsland             | 85        | 88        | 7                             | 6         | 1                              | :        | :                                | :        |
| Noorwegen           | 81        | 82        | 9                             | 9         | 2                              | 2        | 1                                | :        |
| Zweden              | 76        | 80        | 12                            | 10        | 2                              | 1        | 1                                | :        |
| <b>Nederland</b>    | <b>76</b> | <b>79</b> | <b>12</b>                     | <b>11</b> | <b>2</b>                       | <b>1</b> | <b>0</b>                         | <b>1</b> |
| Denemarken          | 76        | 78        | 10                            | 9         | 1                              | 2        | 1                                | :        |
| Luxemburg           | 74        | 76        | 12                            | 10        | 3                              | 3        | 1                                | :        |
| Finland             | 72        | 76        | 10                            | 9         | 2                              | 2        | 1                                | :        |
| Verenigd Koninkrijk | 66        | 70        | 14                            | 11        | 3                              | 3        | 1                                | 1        |
| Frankrijk           | 62        | 62        | 13                            | 13        | 2                              | 3        | 1                                | 1        |
| Duitsland           | 60        | 63        | 15                            | 14        | 4                              | 4        | 2                                | 1        |
| België              | 59        | 65        | 15                            | 13        | 2                              | 2        | 1                                | 1        |
| Slowakije           | 58        | 56        | 15                            | 15        | 3                              | 3        | 0                                | :        |
| Estland             | 57        | 59        | 14                            | 14        | 3                              | 3        | :                                | 1        |
| Slovenië            | 54        | 54        | 11                            | 10        | 2                              | 3        | 1                                | :        |
| Oostenrijk          | 53        | 59        | 17                            | 17        | 3                              | 3        | 1                                | 1        |
| Letland             | 49        | 53        | 13                            | 13        | 4                              | 3        | 0                                | :        |
| Hongarije           | 49        | 56        | 11                            | 11        | 1                              | 1        | 0                                | :        |
| Malta               | 49        | 55        | 11                            | 11        | 2                              | 2        | 0                                | :        |
| Ierland             | 47        | 55        | 16                            | 16        | 3                              | 3        | 1                                | 1        |
| Italië              | 46        | 49        | 2                             | 2         | 3                              | 3        | 1                                | 1        |
| Litouwen            | 45        | 48        | 13                            | 13        | 3                              | 2        | 0                                | 0        |
| Spanje              | 44        | 48        | 14                            | 14        | 4                              | 3        | 2                                | 2        |
| Polen               | 42        | 45        | 12                            | 12        | 3                              | 3        | 1                                | 1        |
| Cyprus              | 40        | 45        | 9                             | 9         | 2                              | 2        | 1                                | 1        |
| Kroatië             | 40        | :         | 10                            | :         | 3                              | :        | 1                                | :        |
| Macedonië           | 39        | :         | 11                            | :         | 2                              | :        | 0                                | :        |
| Tsjechië            | 38        | 41        | 21                            | 22        | 7                              | 7        | 1                                | 1        |
| Portugal            | 38        | 42        | 9                             | 10        | 3                              | 3        | 1                                | 1        |
| Bulgarije           | 33        | 37        | 9                             | 9         | 2                              | 1        | 0                                | 0        |
| Griekenland         | 31        | 37        | 10                            | 10        | 3                              | 3        | 1                                | 1        |
| Turkije             | 22        | :         | 11                            | :         | 4                              | :        | 1                                | :        |
| Roemenië            | 21        | 24        | 13                            | 14        | 2                              | 2        | 0                                | 0        |

## 5.4 Conclusies ten aanzien van hoeveelheid gebruik

In 2012 gebruikte 87% van de internetgebruikers bijna dagelijks en 11% minstens een keer per week dit medium (CBS). Een totale groep van 6% van Nederland heeft internet het afgelopen jaar niet gebruikt. Aangezien 96% van de personen aangeeft wel toegang tot internet te hebben (zie Hoofdstuk 1), kan afgeleid worden dat minimaal 2% van de Nederlandse bevolking wel toegang heeft tot 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 internet voor hen of in het bijzijn van hen.

Volgens het hier gerapporteerde onderzoek gebruiken internetters gemiddeld 4,3 uur het internet op een vrije dag en 4,8 uur op een werkdag. Dit is aanzienlijk meer dan de 2,5 tot 3 uur TV kijktijd die andere onderzoeken presenteren. Het tijdbestedingsonderzoek van SPOT uit 2012 rapporteert 36% van de dagelijkse mediatijd (2,5 van de ongeveer 7 uur) voor TV, 24% voor internet en 22% voor radio. De verklaring voor deze verschillen ligt in het multitasken. TV krijgt de meeste gerichte hoofdaandacht. Radio wordt bijna geheel beluisterd bij multitasking. Internet is ook een multitask medium. Het wordt veel en zelfs steeds mee gecombineerd met TV kijken, eten en radio of muziek luisteren. De opmars van de laptops en tablets heeft hier een groot aandeel in. De uren die de respondenten opgeven voor hun internetgebruik worden tevens besteed aan andere activiteiten.

Evenals in 2011 gebruiken de laag opgeleiden het internet op een vrije dag meer dan de hoger opgeleiden (4,5 tegen 4,2 uur). De hoger opgeleiden gebruiken het medium echter veel meer op het werk. Op een werkdag is dit 5,6 uur in totaal, waarvan 2,6 uur op het werk. Lager opgeleiden gebruiken het internet gemiddeld maar 1,0 uur op het werk. Zie verder deel twee van dit rapport. Mannen gebruiken het internet langer op een dag dan vrouwen en jongeren meer dan ouderen.

## 6 Effecten van internetgebruik

### 6.1 Inleiding

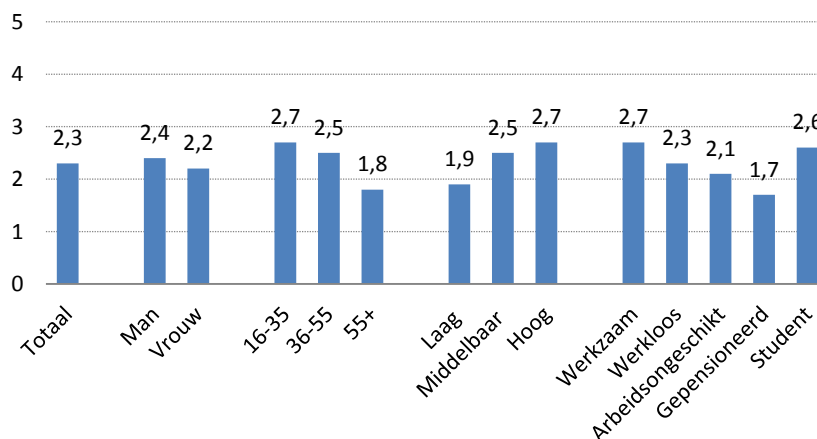
Dit hoofdstuk gaat over de effecten van internetgebruik. Deze effecten kunnen worden omschreven als verschillen in participatie op belangrijke maatschappelijke gebieden: Economisch, persoonlijk, sociaal, cultureel, politiek, burgerschap, gezondheid en ruimtelijk (mobiliteit). Voor dit trendrapport zijn mogelijke effecten binnen deze participatiegebieden meegenomen. Middels een dertigtal stellingen is achterhaald in hoeverre men profijt trekt uit het gebruik van internet. In de volgende paragrafen zijn de percentages positief beantwoorde stellingen weergegeven, evenals verschillen in het aantal positief beantwoorde stellingen over geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase.

### 6.2 Effecten op economische participatie

Vijf stellingen zijn gebruikt om het effect van internetgebruik op economische participatie te meten:

- Via internet heb ik iets kunnen verkopen of ruilen dat ik anders niet zou zijn kwijtgeraakt (66%),
- Door internet ben ik meer gaan verdienen (14%),
- Via internet heb ik een voordelige vakantie geboekt (61%),
- Via internet heb ik een product goedkoper gekregen dan in de winkel (39%),
- Na een sollicitatie voor een vacature die op internet stond heb ik een baan gekregen (17%).

**Fig. 6.1 Economische effecten, scores 0-5**



Van de vijf economische effecten worden er gemiddeld 2,3 behaald. Mannen scoren iets hoger dan vrouwen. De oudste groep scoort in verhouding lager, evenals de laagst opgeleide groep en gepensioneerden.

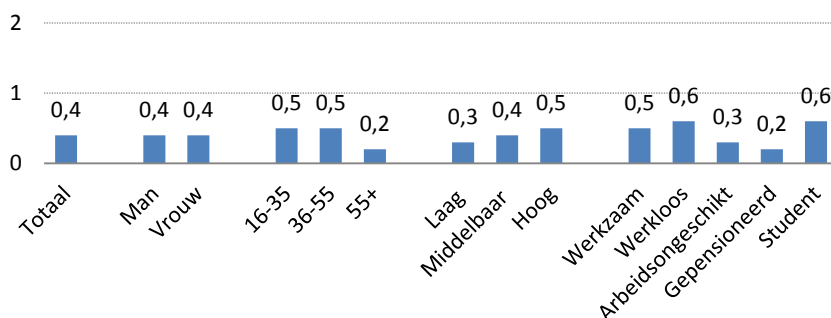
### 6.3 Effecten op persoonlijke ontwikkeling

Twee stellingen zijn gebruikt om iets te kunnen zeggen over de effecten van internet op persoonlijke ontwikkeling:

- Via internet heb ik een cursus of opleiding gevonden die bij me past (23%),
- Dankzij internet heb ik een cursus kunnen volgen op een tijd en plaats die mij het beste uitkomt (16%).

**Fig. 6.2 Effecten op persoonlijke ontwikkeling, scores 0-2**

Het gemiddelde aantal behaalde effecten betreffende persoonlijke ontwikkeling bedraagt 0,4. De oudste groep scoort relatief laag, evenals de laag opgeleide groep. Werklozen en studenten scoren het hoogst.



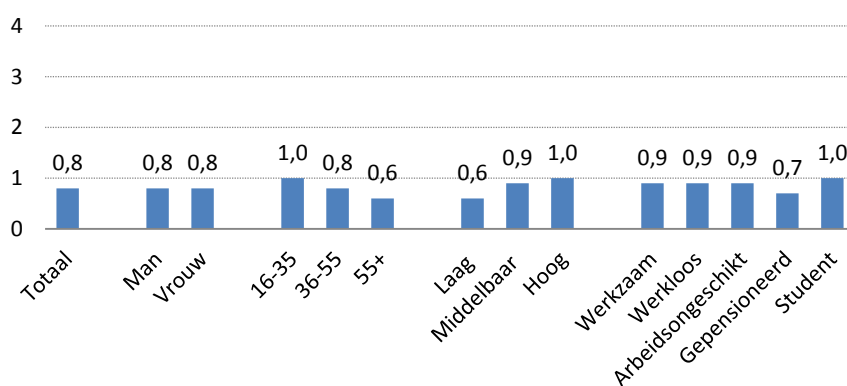
### 6.4 Effecten op politieke participatie

Vier stellingen zijn aan de respondenten voorgelegd om iets te kunnen zeggen over de effecten van internet op politieke participatie:

- Via internet ben ik er achter gekomen op welke partij ik wilde stemmen (28%),
- Via internet heb ik een politieke bijdrage geleverd door te reageren op een discussie in online krant of tijdschrift (10%),
- Door internet ben ik lid geworden van een politieke organisatie (6%),
- Via internet heb ik een petitie of handtekeningenactie ondertekend (38%).

**Fig. 6.3 Effecten op de politieke participatie, scores 0-4**

Van de vier effecten over politieke participatie worden er gemiddeld 0,8 behaald. De oudste groep scoort relatief laag, evenals lager opgeleiden en gepensioneerden.



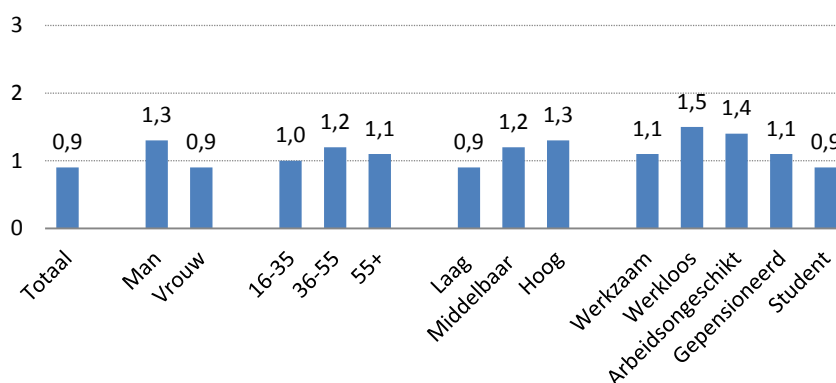
## 6.5 Effecten op burgerschap

Drie stellingen zijn gebruikt om iets te kunnen zeggen over de effecten van internet op burgerschap:

- Door internet heb ik beter contact met de overheid (27%),
- Via internet heb ik ontdekt dat ik recht heb op een bepaalde uitkering, subsidie of belastingverlaging (28%),
- Dankzij internet ben ik beter op de hoogte van overheids-informatie (56%).

**Fig. 6.4 Effecten op burgerschap, scores 0-3**

Betreffende burgerschap wordt een gemiddelde van 0,9 van de bevroagde effecten gehaald. Mannen behalen gemiddeld een hoger aantal effecten dan vrouwen. De jongste groep scoort iets lager, evenals lager opgeleiden en studenten.



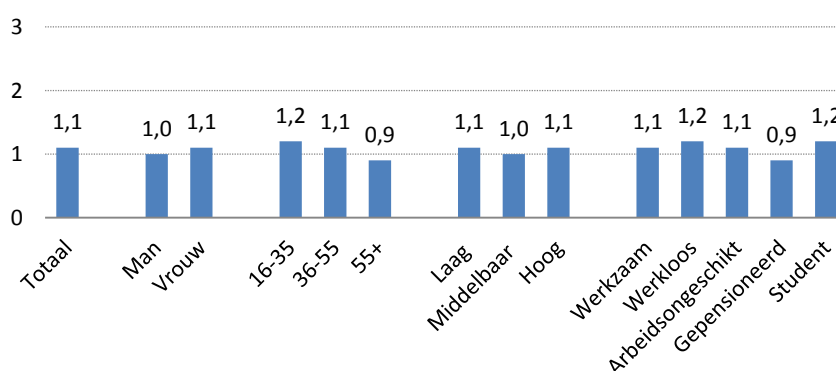
## 6.6 Effecten op sociale participatie

Drie stellingen zijn aan de respondenten voorgelegd om iets te kunnen zeggen over de effecten van internet op sociale participatie:

- Door internet heb ik meer contact met familie, vrienden en kennissen (58%),
- Via internet heb ik een of meer vrienden gekregen die ik ook echt heb ontmoet (33%),
- Via een datingsite heb ik een afspraak gemaakt met een mogelijke partner (14%).

**Fig. 6.5 Aantal effecten op de sociale participatie (0-3)**

Van de drie effecten die gaan over sociale participatie worden er gemiddeld 1,1 gehaald. Mannen scoren iets lager dan vrouwen. De oudste groep scoort in verhouding lager, evenals de groep gepensioneerd.



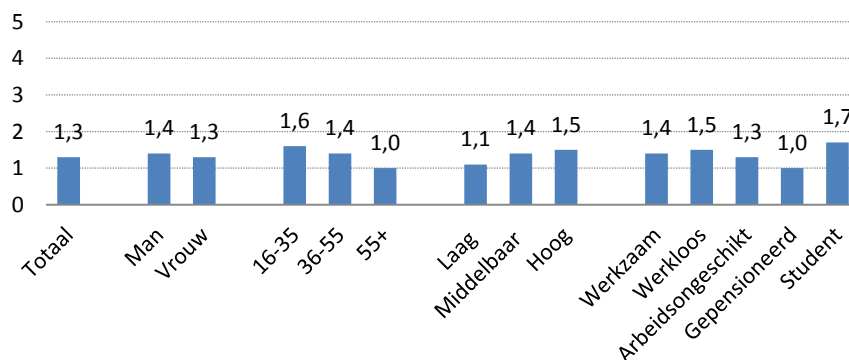
## 6.7 Effecten op culturele participatie

Vijf stellingen zijn voorgelegd om iets te kunnen zeggen over de effecten van internet op culturele participatie:

- Via internet ben ik terecht gekomen bij een vereniging (zoals sportclub of cultuurvereniging) (14%),
- Dankzij internet maak ik creatieve dingen in de vorm van tekst, foto's, video's of muziek (36%),
- Via internet heb ik evenement ontdekt dat ik niet kende (38%),
- Via internet heb ik kaartjes gekregen voor een voorstelling die ik anders had gemist (29%),
- Door internet heb ik een hobby gekregen waar ik anders niet aan gedacht zou hebben (16%),

Fig. 6.6 Aantal effecten op de culturele participatie (0-5)

Van de vijf effecten betreffende culturele participatie worden er gemiddeld 1,3 gehaald. Mannen scoren iets hoger dan vrouwen. De oudste groep scoort in verhouding lager, evenals de lager opgeleide groep en gepensioneerden.



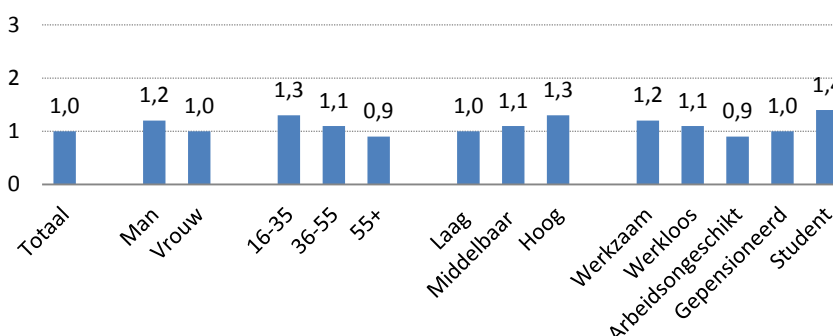
## 6.8 Effecten op ruimtelijke participatie

Drie stellingen zijn aan de respondenten voorgelegd om iets te kunnen zeggen over de effecten van internet op ruimtelijke participatie:

- Door internet heb ik meer vrije tijd (15%),
- Door internet ben ik flexibeler geworden in de tijden en plaatsen waar ik werk (25%),
- Door internet ben ik beter bereikbaar (71%).

Fig. 6.7 Aantal effecten op de ruimtelijke participatie (0-3)

Van de effecten betreffende ruimtelijke participatie worden er gemiddeld 1,0 gehaald. Mannen scoren iets hoger dan vrouwen. De oudste groep scoort in verhouding laag, evenals lager opgeleiden en arbeidsongeschikten.



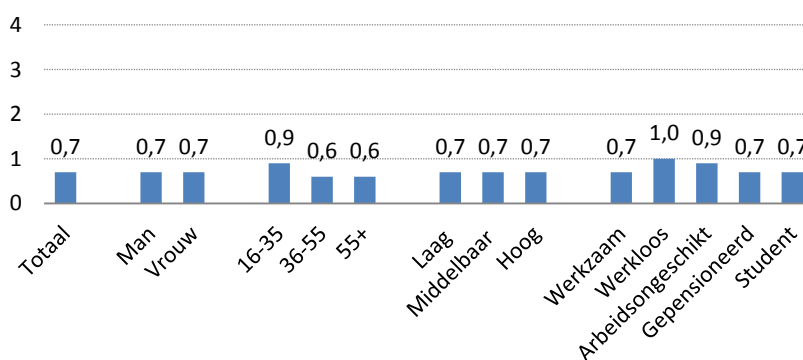
## 6.9 Effecten op gezondheid participatie

Vier stellingen zijn aan de respondenten voorgelegd om iets te kunnen zeggen over de effecten van internet over participatie in het gezondheid domein:

- Door medische informatie op het Internet ben ik gezonder gaan leven (26%),
- Via internet heb ik een ziekenhuis of kliniek gevonden die mij het beste of snelste kon helpen (17%),
- Via internet doe ik mee aan een online zelfhulpgroep van mensen met dezelfde ziekte (11%),
- Via internet ben ik er ooit achter gekomen welke medische kwaal ik had (16%).

**Fig. 6.8 Aantal effecten op gezondheid participatie (0-4)**

Van de effecten betreffende gezondheidsparticipatie worden er gemiddeld slechts 0,7 gehaald. De jongste groep scoort in verhouding iets 'beter', evenals de werkloze en arbeidsongeschikte groep.



## 6.10 Overzicht ten aanzien van effecten van gebruik

In Tabel 6.1 zijn alle effecten en de significante voorspellers (betreffende geslacht, leeftijd en opleiding) samengevat. De tabel toont het percentage internetgebruikers dat het effect heeft bereikt en laat zien welke groepen internetgebruikers het meest profiteren. Zo zien we bijvoorbeeld dat vooral in de jongste en middelbaar en hoger opgeleide groepen mensen via internet een baan vinden. Alleen bij het online krijgen van vrienden waarbij later ook een fysieke ontmoeting plaats vindt profiteren lager opgeleiden meer. Mannen profiteren bijvoorbeeld meer van internet dan vrouwen wanneer het gaat over het goedkoop inkopen van producten, lidmaatschap van een politieke partij en overheidsregelingen. Ook hebben zij door internet meer vrije tijd gekregen dan vrouwen. Vrouwen hebben door internet meer contact met vrienden gekregen dan mannen. Verder valt op dat de jongste groep minder aan geeft door internet beter op de hoogte te zijn van overheidsinformatie dan de twee oudere groepen.

**Tabel 6.1** Percentage behaalde interneteffecten met significante verschillen naar geslacht (M/V), leeftijd (drie groepen) en opleiding (HO, MO en LO)

| Soort participatie        | Effect                                         | % totaal | Geslacht | Leeftijd | Opleiding |
|---------------------------|------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|
| Economisch                | Product kopen of ruilen                        | 66       | -        | 16-55    | M-HO      |
|                           | Meer gaan verdienen                            | 14       | -        | 16-35    | -         |
|                           | Voordelige vakantie                            | 61       | -        | -        | HO        |
|                           | Goedkoper product                              | 39       | M        | 16-55    | M-HO      |
|                           | Baan gekregen                                  | 17       | -        | 16-35    | M-HO      |
| Persoonlijke ontwikkeling | Cursus of opleiding die past                   | 23       | -        | 16-35    | M-HO      |
|                           | Cursus of opleiding op gewenste tijd en plaats | 16       | -        | 16-55    | M-HO      |
| Politiek                  | Partijkeuze                                    | 28       | -        | 16-55    | HO        |
|                           | Politieke bijdrage in discussie                | 10       | -        | -        | -         |
|                           | Lid van partij                                 | 6        | M        | 16-35    | -         |
|                           | Petitie ondertekend                            | 38       | -        | -        | HO        |
| Burgerschap               | Beter contact met overheid                     | 27       | M        | -        | M-HO      |
|                           | Recht op bepaalde uitkering oid                | 28       | M        | -        | -         |
|                           | Goed op hoogte overheidsinformatie             | 56       | M        | 36-55    | HO        |
| Sociale                   | Meer contact met familie en vrienden           | 58       | V        | -        | -         |
|                           | Meer offline vrienden gekregen                 | 33       | -        | 16-55    | LO        |
|                           | Afspraak met mogelijke partner                 | 14       | M        | 16-55    | -         |
| Cultureel                 | Vereniging gevonden                            | 14       | -        | 16-35    | -         |
|                           | Creatieve dingen maken                         | 36       | -        | 16-35    | -         |
|                           | Evenement ontdekt                              | 38       | M        | 16-55    | M-HO      |
|                           | Kaartjes voor voorstelling                     | 29       | -        | 16-55    | M-HO      |
|                           | Hobby                                          | 16       | -        | 16-35    | -         |
| Ruimtelijk                | Meer vrije tijd                                | 15       | M        | 16-35    | -         |
|                           | Flexibeler in tijd en plaats van werk          | 25       | M        | 16-55    | HO        |
|                           | Beter bereikbaar                               | 71       | -        | -        | M-HO      |
| Gezondheid                | Gezonder leven                                 | 26       | -        | -        | M-HO      |
|                           | Beste ziekenhuis gevonden                      | 17       | -        | -        | -         |
|                           | Online zelfhulpgroep                           | 11       | -        | 16-35    | L-MO      |
|                           | Medische kwaal gevonden                        | 16       | -        | 16-35    | -         |

## 6.11 Conclusies ten aanzien van effecten van gebruik

In dit onderzoek zijn uitgebreid de effecten van internetgebruik onderzocht. Dit is internationaal nog nauwelijks gebeurd. Er zijn een dertigtal stellingen voorgelegd van punten waarop gebruikers echt voordeel zouden kunnen hebben van internetgebruik. Deze zijn geclusterd in gebieden van maatschappelijke participatie.

Het meest algemene resultaat is dat mannen meer lijken te profiteren van internet dan vrouwen. Vrouwen krijgen wel meer contact met vrienden en familie via internet dan mannen. Jongeren en mensen van middelbare leeftijd hebben meer baat bij het internet dan 55 plussers. Voor een klein deel wordt dit veroorzaakt door het feit dat bepaalde mogelijke voordelen, zoals het krijgen van een

baan, voor hen minder gelden. Maar als we kijken naar voordelen op het gebied van gezondheid, waar senioren juist veel belang bij hebben dan scoort ook hier de jongste leeftijdsgroep het hoogst. Hoger opgeleiden, soms vergezeld door middelbaar opgeleiden profiteren nog altijd veel meer van internet dan lager opgeleiden. Lager opgeleiden profiteren alleen meer bij het offline maken van nieuwe vrienden en bij het gaan deelnemen aan online zelfhulpgroepen in de gezondheidszorg.

Over het geheel genomen zijn de voordelen procentueel het grootst bij de economische participatie. Daar gaat het echter meer om prijsvoordelen dan om het krijgen van een baan of een hoger salaris dankzij het gebruik van internet. Het internet blijkt ook zeer voordelig voor de sociale participatie. Daarbij gaat het vooral om meer contact met familie, vrienden en kennissen en om het krijgen van nieuwe vrienden die men ook fysiek ontmoet. Internet blijkt ook redelijk veel voordelen te bieden bij wat wij ruimtelijke participatie genoemd hebben. Dit is de verhoging van de mobiliteit en de bereikbaarheid. Hetzelfde geldt voor burgerschap in de zin van het op de hoogte zijn van informatie en subsidies of uitkeringen van de overheid. De voordelen op het gebied van politieke participatie, culturele participatie en gezondheidsparticipatie scoren het laagst. Toch is 28% van de Nederlandse internetters er via internet achter gekomen op welke politieke partij men wilde stemmen (denk aan de stemwijzers). Bij culturele participatie heeft 38% een cultureel evenement ontdekt wat men niet kende en heeft 36% een culturele bijdrage geleverd aan het internet. Bij de vragen naar gezondheidsparticipatie heeft 26% van de respondenten het antwoord gegeven dat zij door medische informatie op internet gezonder zijn gaan leven. Mocht dit echt gebeuren, dan kunnen we stellen dat geen enkel ander medium hier tot nu een grotere bijdrage aan heeft geleverd.

## 7 Veilig internetten

### 7.1 Inleiding

Het laatste hoofdstuk in Deel 1 van deze trendrapportage gaat over veilig omgaan met internet. Net als vorig jaar worden in dit hoofdstuk maatregelen besproken die Nederlanders nemen om zichzelf en eventuele kinderen te beschermen tegen potentiële gevaren.

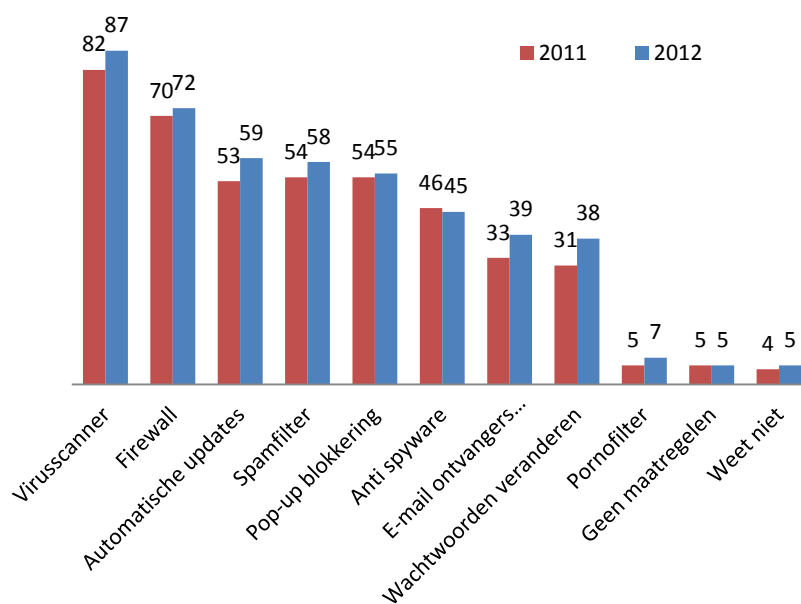
### 7.2 Maatregelen ter bescherming van potentiële gevaren

De volgende maatregelen kunnen worden genomen om veilig van internet gebruik te kunnen maken:

- Installatie van een virusscanner,
- Installatie van een firewall,
- Gebruik van een spamfilter,
- Inschakelen van pop-up blokkering,
- Activeren van automatische updates,
- Installatie van antispysware,
- Controleren naar wie persoonlijke gegevens worden verstuurd,
- Regelmatig veranderen van wachtwoorden,
- Gebruiken van een pornofilter.

**Fig. 7.1 Maatregelen, % in 2011 en 2012**

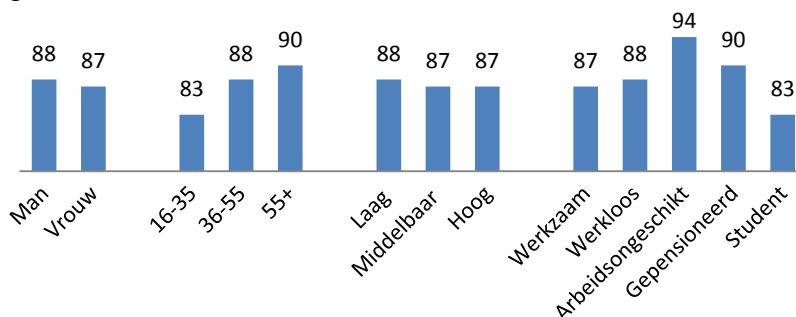
Voor alle maatregelen (m.u.v. anti spyware) geldt dat er een toename ten opzicht van 2011 heeft plaatsgevonden. In 2012 maakt 87% van de internetters gebruik van een virusscanner en 72% van een firewall. Slechts 38% van de internetters verandert regelmatig zijn of haar wachtwoord. Een porno-filter is de minst toegepaste maatregel en wordt door 7% van de internetters gebruikt.



In de volgende figuren worden enkele maatregelen verder toegelicht. Percentages mensen die de maatregel toepassen worden gegeven voor geslacht, leeftijd, opleiding en levensfase.

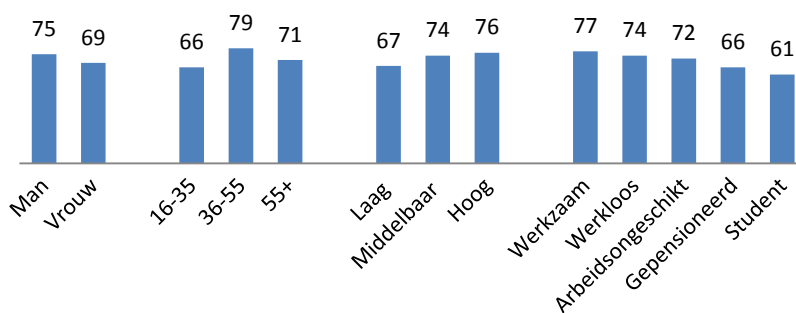
**Fig. 7.2 Virusscanner, %**

Opvallend is dat niet iedereen aan geeft dat zij een virus-scanner gebruiken. Bij de jongste groep is dit percentage relatief laag, evenals bij studenten.



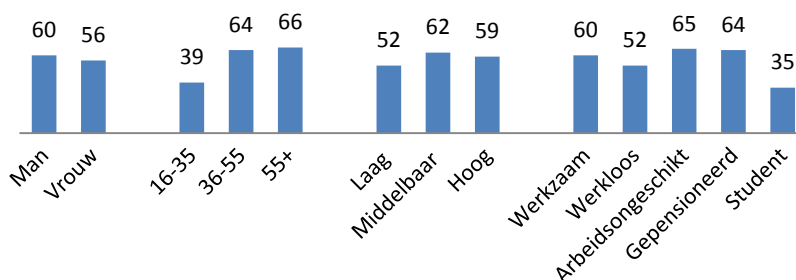
**Fig. 7.3 Firewall, %**

De installatie van een firewall gebeurt binnen alle groepen internetters vaak. Besturings-systemen doen dit vaak automatisch.



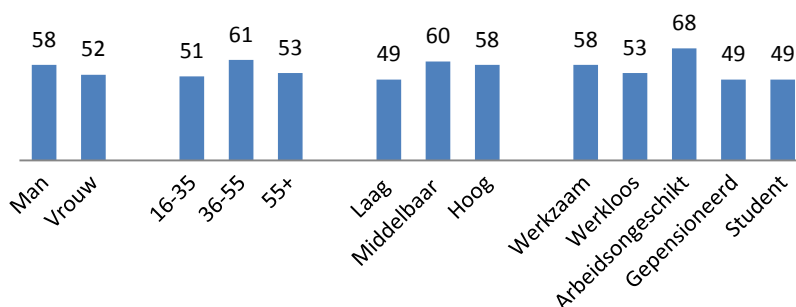
**Fig. 7.4 Spamfilter, %**

Spamfilters worden relatief weinig geïnstalleerd door internetters in de jongste groep, in de lager opgeleide groep en bij de groep studenten.



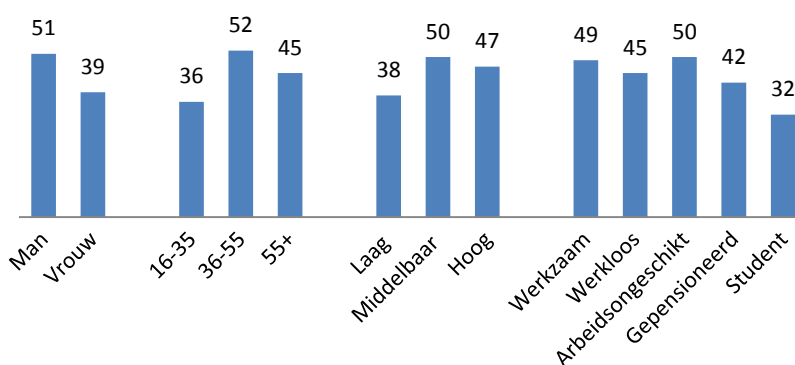
**Fig. 7.5 Pop-up blokkering, %**

Mannen maken meer gebruik van pop-up blokkering dan vrouwen. Lager opgeleiden nemen deze maatregel ook relatief weinig. Arbeidsongeschikten maken relatief vaak gebruik van pop-up blokkering.

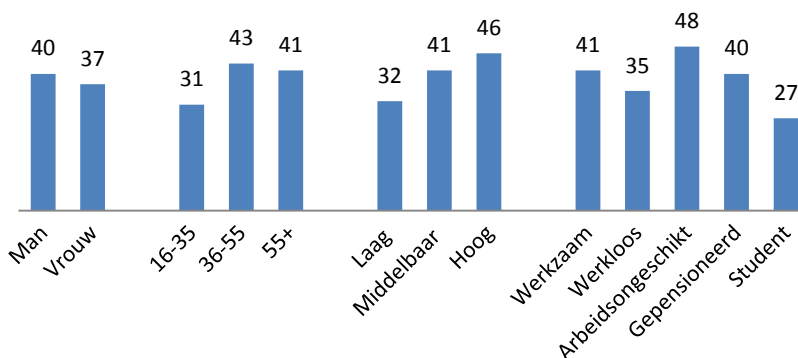


**Fig. 7.6 Anti-spyware, %**

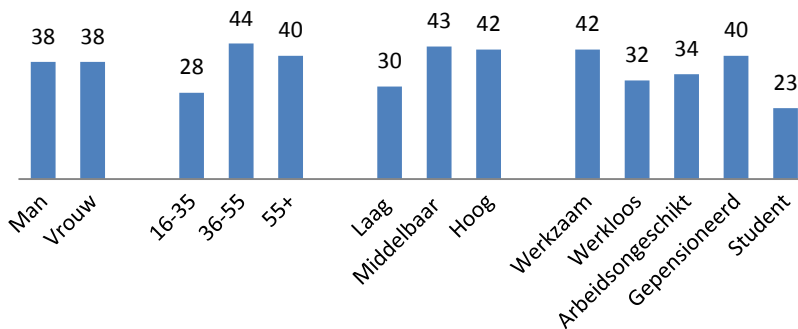
Het installeren van anti-spyware op de PC gebeurt relatief weinig door vrouwen, jongeren en lager opgeleiden. Ook studenten doen dit relatief weinig.

**Fig. 7.7 Controleren e-mail ontvangers, %**

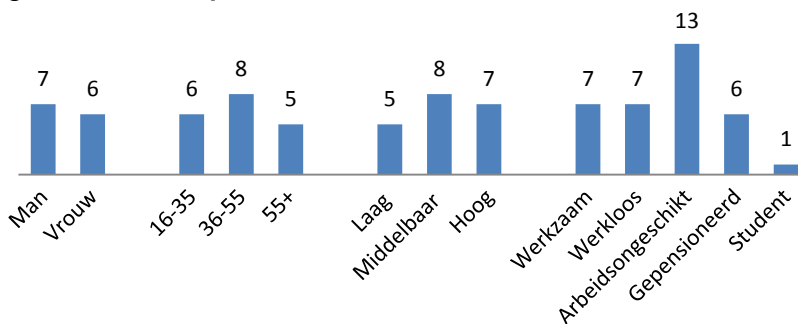
Het goed controleren naar wie een e-mail wordt verstuurd dient extra aandacht in de jongste groep en in de laag opgeleide groep. Ook studenten doen dit relatief weinig.

**Fig. 7.8 Wachtwoorden regelmatig veranderen, %**

In de jongste groep veranderen internetters hun wachtwoord relatief weinig, evenals in de lager opgeleide groep. Ook valt op dat studenten hun wachtwoord weinig veranderen.

**Fig. 7.9 Installatie pornofilter, % 9**

Het installeren van een pornofilter gebeurt in alle groepen weinig. Opvallend is een relatief hoog percentage onder de arbeidsongeschikten.

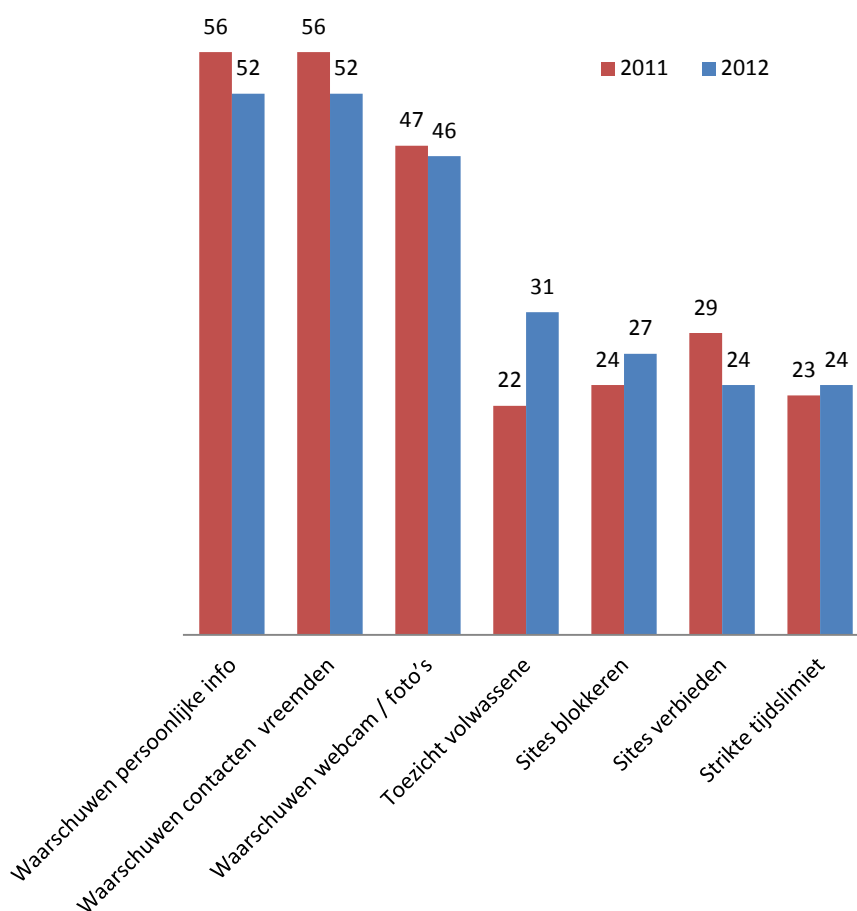


### 7.3 Maatregelen ter bescherming van kinderen

Naast de maatregelen in de vorige paragraaf kunnen mensen met kinderen aanvullende maatregelen nemen. Van hen geeft 80% aan maatregelen te nemen om hun kinderen veilig te laten internetten. In Figuur 7.10 is het percentage internetters met kinderen weergegeven dat de betreffende maatregelen neemt.

**Fig. 7.10 Maatregelen bescherming van kinderen, % in 2011 en 2012**

Opvallend is dat het waarschuwen van kinderen bij het gebruik van internet minder vaak lijkt te gebeuren dan dat een jaar eerder het geval was. Wel is het toezicht houden tijdens het internetten toegenomen met maar liefst 9% tot een totaal van 31%. Er worden ook meer websites geblokkeerd door de ouders. De maatregelen die het minst worden genomen zijn het verbieden van het bezoeken van bepaalde websites (24%) en het opleggen van een strikte tijdslimiet (24%).



### 7.4 Conclusies ten aanzien van digiveiligheid

Het voornaamste, positief te interpreteren resultaat is dat de maatregelen die genomen worden voor een veilig internetgebruik tussen 2011 en 2012 over de gehele linie toegenomen zijn. Zo is het gebruik van een virusscanner met 5% gestegen (van 82% naar 87%). Het laten maken van automatische updates is van 53% naar 59% gegaan en het aanbrengen van spamfilters van 54% naar 58%. Zes procent controleert nu beter aan wie persoonlijke gegevens worden

gestuurd (van 33% naar 39%). Het belangrijkste feit is misschien nog wel dat 9% meer internetgebruikers regelmatig wachtwoorden verandert (van 31% naar 38%). Het zou kunnen dat de vele berichten in de media over computerinbraken, onvoldoende beveiligde websites en kwijt geraakte persoonlijke gegevens hun uitwerking niet hebben gemist.

Zeer opmerkelijk is dat de jongste generatie (16-35) de minste beveiligingsmaatregelen neemt. Terwijl deze toch bekend staat als de 'digitale generatie', de 'digital natives' of zelfs de 'generatie Einstein'. Studenten zorgen zelfs voor de minste beveiliging. Verder nemen mannen meer veiligheidsmaatregelen dan vrouwen, met uitzondering van het veranderen van wachtwoorden waarin zij gelijk handelen. Tenslotte vertonen de hoger en middelbaar opgeleiden naar eigen opgave voorzichtiger gedrag dan de lager opgeleiden.

Bij de maatregelen ter bescherming van kinderen is het beeld gemengd. Het waarschuwen van kinderen, bijvoorbeeld voor het geven van persoonlijke informatie, het aangaan van contacten met vreemden en het verzenden van foto's en webcam opnamen is afgenomen. Daarentegen is het direct toezicht op het gebruik door ouders toegenomen. Er wordt wel minder gedaan aan het blokkeren van sites (24% van de ouders). Het opleggen van een tijdslimiet voor gebruik is ongeveer hetzelfde gebleven (24%). Waarschuwen blijft populairder dan het maken van blokkades en verboden. De groei van direct toezicht en het vaker bespreken van problemen die kinderen ondervinden op internet met die kinderen, hetgeen vaak door opvoedkundigen wordt aanbevolen, bieden een grotere kans op een internet dat daadwerkelijk veiliger is voor kinderen.

## 8 Toegangsbarometer

In de vorige trendrapportages 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. Om het volledige Figuur in haar context te begrijpen dienen de betreffende hoofdstukken te worden geraadpleegd. Figuur 8.1 is als volgt tot stand gekomen:

- **Motivatie.** Van alle Nederlanders geeft 4% aan geen interesse te hebben of niet te willen. De overige 96% lijkt wel gemotiveerd internet te gebruiken (CBS Statline, 2012). De verschillende motivaties zijn niet in de barometer opgenomen.
- **Fysieke toegang.** Van de Nederlandse individuen heeft 95% thuis of elders toegang tot internet.
- **Gebruiksfrequentie.** Van de internetgebruikers in Nederland gebruikt 84% internet bijna dagelijks.
- **Vaardigheden.** De percentages in het vorige trendrapportages zijn gebaseerd op de laatste prestatiemeting die op de Universiteit Twente plaats vond. Voor elke vaardigheid was het gemiddeld percentage voltooid taken genomen. In dit trendrapport zijn de percentages van vorig jaar als 0-meting genomen. De gemeten vooruitgang in de survey is zodoende vertaald naar de percentages in de prestatiemetingen.
- **Soort gebruik.** De zeven opgenomen categorieën komen uit Tabel 4.1. 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.

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

- Slechts 4% van de Nederlandse bevolking is geheel niet geïnteresseerd in internet. Dit is ten opzichte van vorig jaar 1% veranderd.
- Van de Nederlanders heeft 96% fysieke toegang. Vorig jaar was het 4% van de Nederlanders met fysieke toegang die geen gebruik maakten van internet, dit jaar is dit 2%.
- Van de Nederlanders gebruikt 87% internet bijna dagelijks. Dit is vergelijkbaar met de vorige trendrapportage.
- Betreffende vaardigheden zien we een stijging van 5% bij de operationele vaardigheden. Deze is vooral te danken aan een stijging in de oudste groep internetgebruikers. Communicatievaardigheden stegen met 3%.
- Bij de soorten van gebruik zien we een daling bij de informatie en vermaakstoepassingen. Alleen de communicatietoepassingen namen in gebruik iets toe.

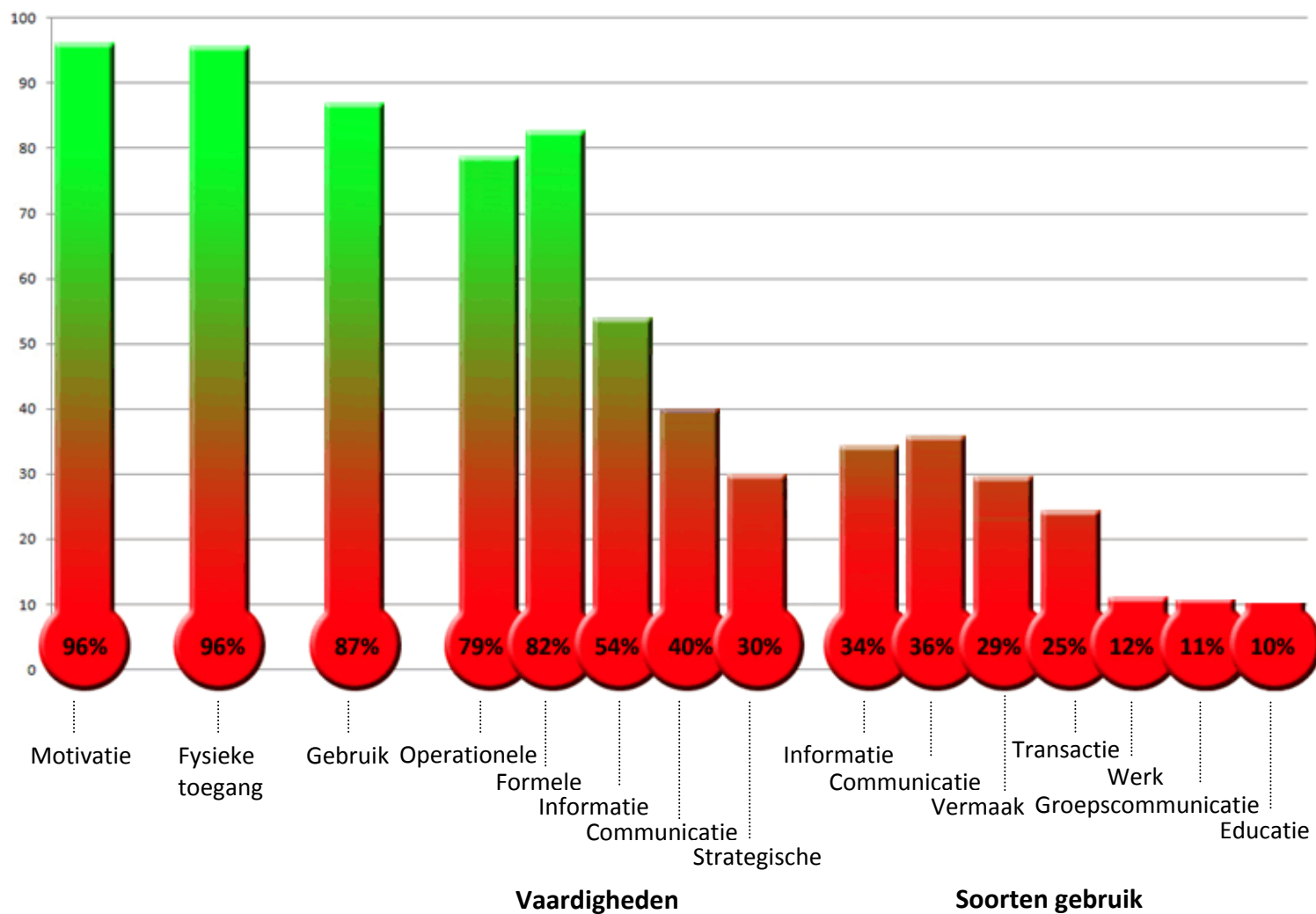


Fig. 8.1 Toegangsbarometer

## Deel 2

# **Internetgebruik onder de Nederlandse beroepsbevolking**

---

## 9 Attitudes met betrekking tot zakelijk internetten

### 9.1 Inleiding

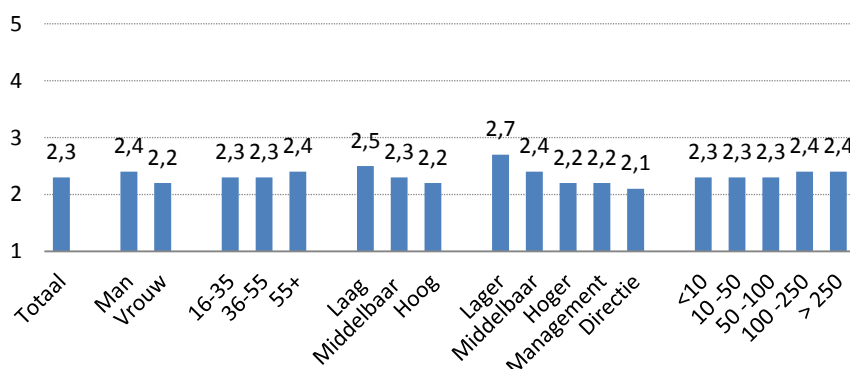
Dit eerste hoofdstuk in Deel 2 van het trendrapport betreft de attitudes jegens internetgebruik op het werk onder de Nederlandse beroepsbevolking (die gebruik maakt van internet voor de taakuitvoering). Diverse stellingen zijn aan de respondenten voorgelegd.

### 9.2 Attitudes ten aanzien van internet op het werk

Op diverse attitude stellingen is de mate van overeenstemming gevraagd op een 5-puntsschaal (1 - “helemaal mee oneens” tot 5 - “helemaal mee eens”). In de volgende figuren worden de gemiddelde scores gepresenteerd, evenals verschillen over geslacht, leeftijd, opleiding, beroepsfunctie en bedrijfsgrootte.

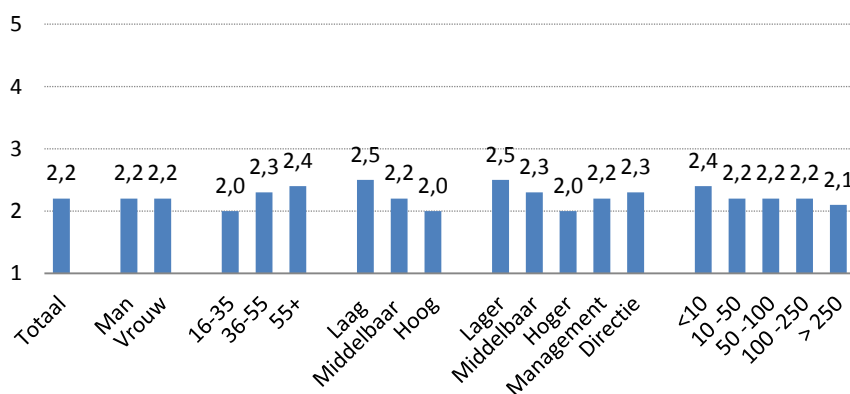
**Fig. 9.1 Kan zonder internet het werk ook goed uitvoeren, scores**

Degene die gebruik maken van internet op het werk hebben dit ook echt nodig. Toch zijn de scores niet volledig eenduidig omdat nergens 2,0 (niet mee eens) of lager wordt gescoord.



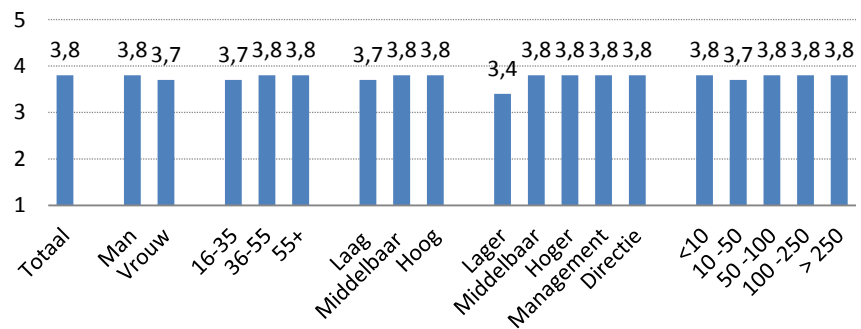
**Fig. 9.2 Heeft moeite met leren van nieuwe internettoepassing, scores**

Internetgebruikers geven aan dat zij weinig moeite hebben met het leren van nieuwe internettoepassingen die zij voor het werk gebruiken. Lager opgeleiden en mensen in de lagere beroepsfuncties scoren het minst overtuigend.

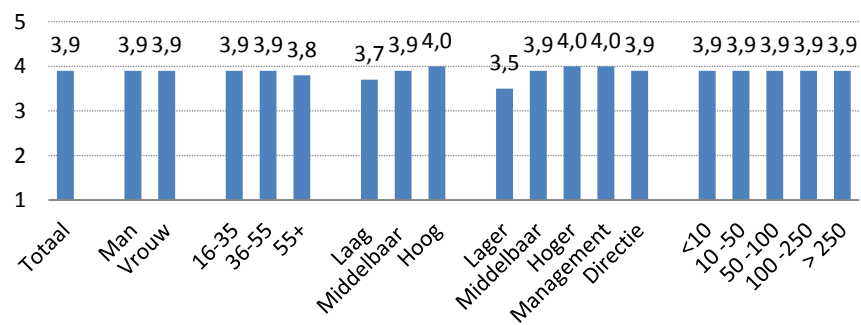


**Fig. 9.3 Vindt het leren werken met internettoepassingen leuk, scores**

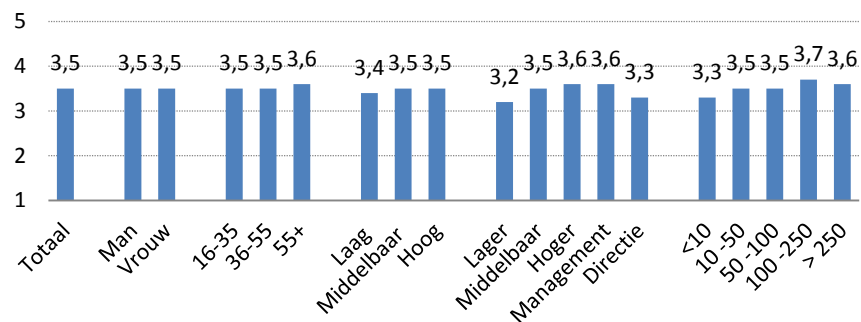
Werkzame mensen lijken het redelijk leuk te vinden om te leren werken met internettoepassingen die zij voor hun functie gebruiken. De score is in geen van de groepen volledig 4,0, ofwel 'mee eens'. Werkers in de lagere beroepsfuncties scoren het laagst.

**Fig. 9.4 Werkt graag met internet op het werk, scores**

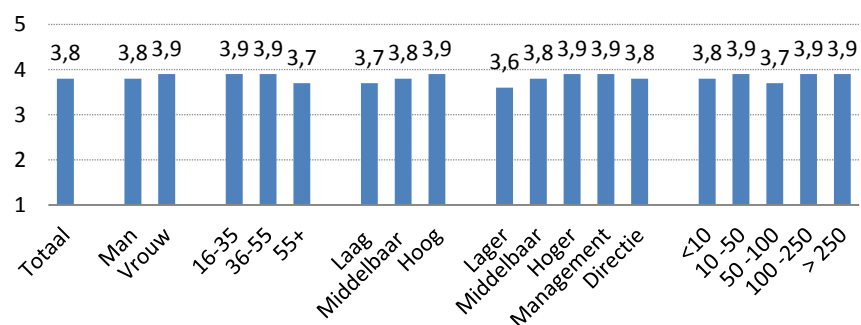
Werken met internet voor de uit te voeren taken doet men redelijk graag. De scores liggen in de meeste groepen tegen 4,0 aan, ofwel 'mee eens'. Werkers in de lagere beroepsfuncties scoren wederom relatief laag.

**Fig. 9.5 Vindt ICT- en internetondersteuning goed, scores**

In geen van de groepen is men het er volledig mee eens dat de ondersteuning in het bedrijf waar ze werken goed is. Wel is de gemiddelde score positief. In de lagere beroepsfuncties en in de kleinste bedrijven wordt het laagst gescoord.

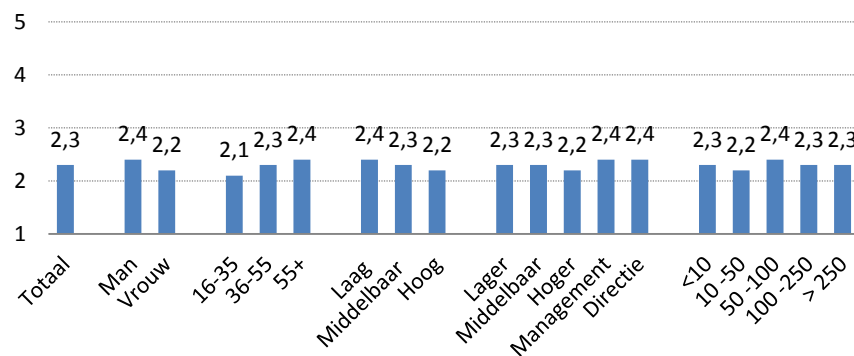
**Fig. 9.6 Vindt het gebruiken van internet voor het werk eenvoudig, scores**

Ook hier is de score net niet volledig 'mee eens'. Wel is de score in alle groepen positief (boven de 3,0) wat in ieder geval aangeeft dat men het gebruik van internet voor het werk niet heel moeilijk lijkt te vinden.



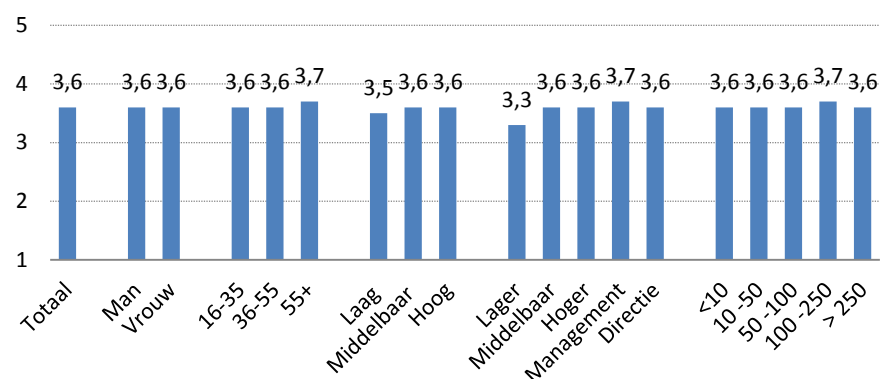
Werkzame mensen vinden niet dat er te weinig training wordt aangeboden voor het leren werken met internettoepassingen die benodigd zijn voor de taakuitvoering. De jongste groep is hier het meest van overtuigd.

**Fig. 9.7 Krijgt te weinig training voor gebruik internet op werk, scores**



Ook bij deze stelling wordt er net geen volledige 'mee eens' score behaald. De scores zijn overal positief, maar nog niet overtuigend. In de lagere beroepsfuncties is de score het minst positief.

**Fig. 9.8 Vindt ICT-omgeving van bedrijf in orde, scores**



### 9.3 Conclusies met betrekking tot attitudes

De attitudes met betrekking tot internetgebruik op het werk onder de Nederlandse beroepsbevolking zijn tamelijk positief. Gemiddeld genomen werkt men graag met internet op het werk; men vindt het leuk en relatief eenvoudig. Men heeft weinig moeite met het leren van internettoepassingen. Op al deze punten scoren de laagopgeleiden, de mensen met lagere functies en de senioren (55+) echter het laagst. Deze groepen vinden ook meer dan de andere dat men te weinig training krijgt voor het gebruik van het internet op het werk. Hetzelfde geldt voor de ICT- en internetondersteuning.

Het is opvallend dat werknemers van de grotere bedrijven (>100) het meest tevreden zijn over de ICT- en internetondersteuning. Waarschijnlijk heeft men daar deze ondersteuning beter georganiseerd.

## 10 Fysieke toegang tot internet op het werk

### 10.1 Inleiding

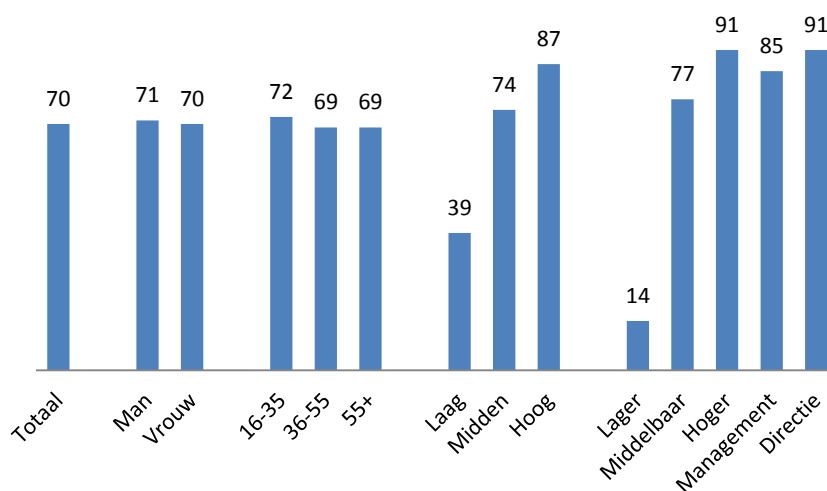
In de arbeidscontext bedoelen we met fysieke toegang het hebben van een internetaansluiting op het werk en het eventueel gebruik van een thuisaansluiting ten behoeve van het werk. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk worden CBS-gegevens samengevat betreffende internetgebruik op het werk. Vervolgens gaat het over de apparaten waarmee internet wordt gebruikt voor taken op het werk. Ten slotte komt het thuisgebruik van internet ten behoeve van het werk aan de orde.

### 10.2 Internettoegang op het werk

Figuur 10.1 toont het percentage werkende mensen dat gebruik maakt van internet op het werk in 2012.

**Fig. 10.1 Internetgebruik op het werk, % *werkzame personen***

Van alle werkzame personen maakte 70% gebruik van internet op het werk. Verschillen over geslacht en leeftijd zijn minimaal. Vergelijken we de drie opleidingsniveaus, dan blijkt dat in de laag opgeleide groep werkzame mensen de internettoegang relatief klein is. Dit geldt helemaal voor het internetgebruik in de lagere beroepsfuncties.



**Tabel 10.1** Personeel dat gebruik maakt van internet naar bedrijfsgrootte, 2010

|                         | 10-20 | 20-50 | 50-100 | 100-250 | 250-500 | > 500 |
|-------------------------|-------|-------|--------|---------|---------|-------|
| Internet gebruik        | 56    | 57    | 56     | 60      | 61      | 62    |
| Mobiel Internet gebruik | 11    | 10    | 10     | 11      | 11      | 10    |

Bron: CBS

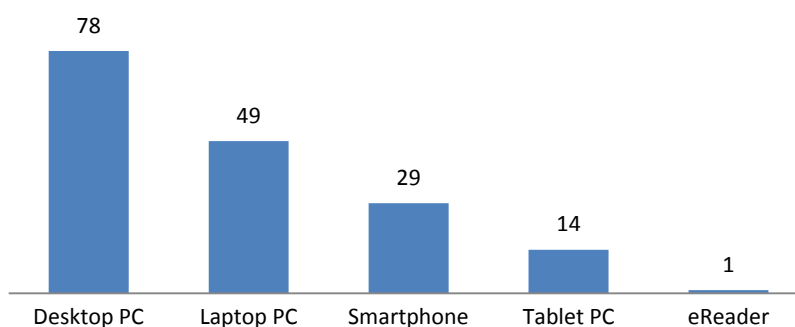
In Tabel 10.1 op de vorige bladzijde is het gebruik van internet en het gebruik van mobiel internet in 2010 weergegeven naar bedrijfsgrootte. Deze gegevens zijn van het CBS afkomstig. Tabel 10.1 toont dat de verschillen in internettoegang tussen de categorieën bedrijfsgroottes gering zijn. Van de kleine bedrijven (met 10 tot 20 werkzame personen) had 56% van het aantal werkzame personen in 2010 internettoegang op de werkplek terwijl dit voor 63% van de werkzame personen bij grote bedrijven (met 250 of meer werkzame personen) gold.

### 10.3 Apparaten voor internettoegang op het werk

Er kan op verschillende apparaten gebruik worden gemaakt van internet voor het werk: via een desktop, laptop, of tablet PC, of via een smartphone of eReader. In de volgende figuren is weergegeven hoeveel procent van de internettende beroepsbevolking deze apparaten gebruikt om te internetten ten behoeve van het werk.

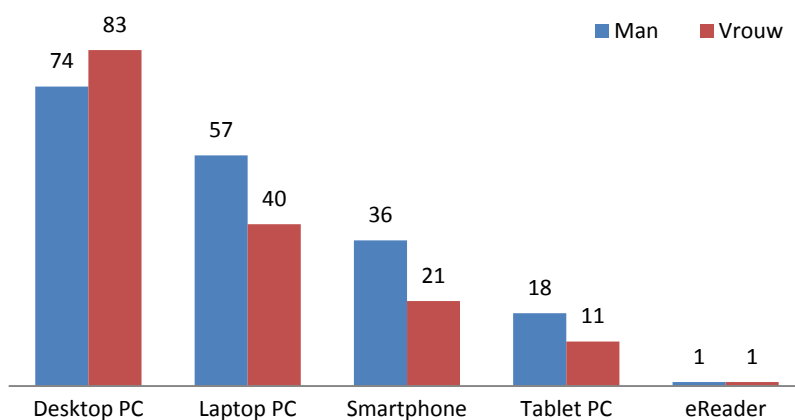
**Fig. 10.2 Internet per apparaat, %**

De desktop PC wordt met 78% het meest gebruikt om te internetten op het werk. De laptop volgt met 49% en de smartphone met 29%. De tablet is in opkomst en wordt door 14% van internettende werkzame mensen gebruikt ten behoeve van het werk.



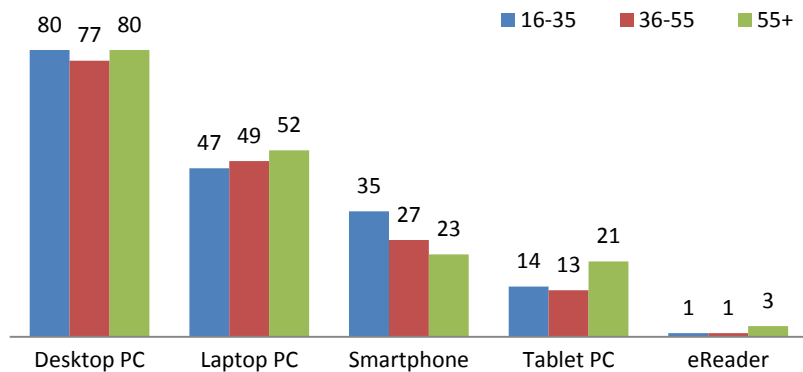
**Fig. 10.3 Internet per apparaat, % over *geslacht***

De desktop PC wordt bij het internetten op het werk meer door vrouwen gebruikt dan door mannen. De overige apparaten worden juist door mannen meer gebruikt. Het verschil is het grootst bij de laptop, gevolgd door de smartphone.

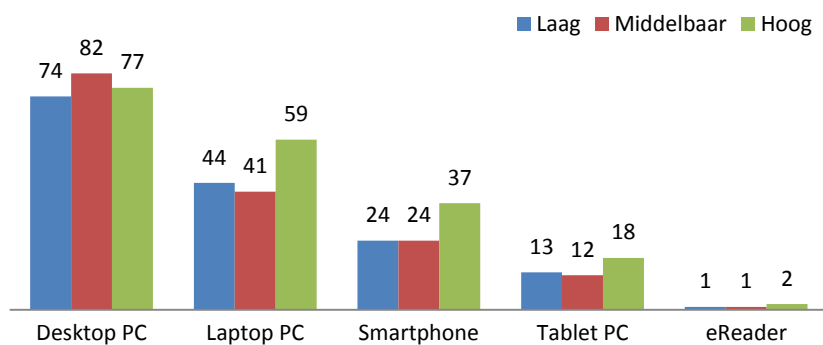


**Fig. 10.4 Internet per apparaat, % per leeftijdscategorie**

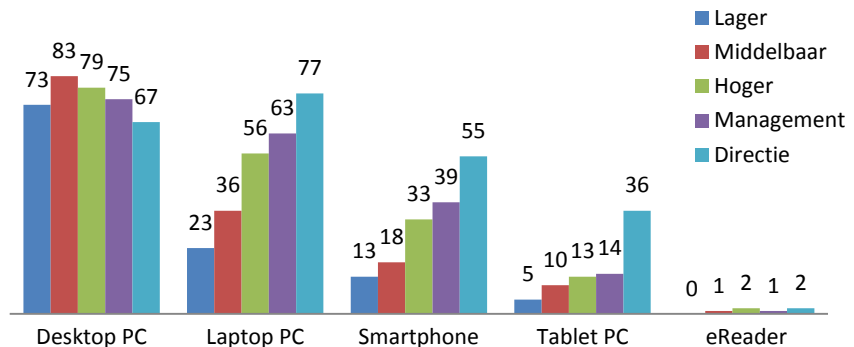
Opvallend is dat de oudste groep internetters relatief veel gebruik maakt van een laptop en tablet bij het internetten voor het werk. Van smartphones maken ze daarentegen relatief weinig gebruik. De smartphone is bij de jongste groep relatief populair.

**Fig. 10.5 Internet per apparaat, % per opleidingsniveau**

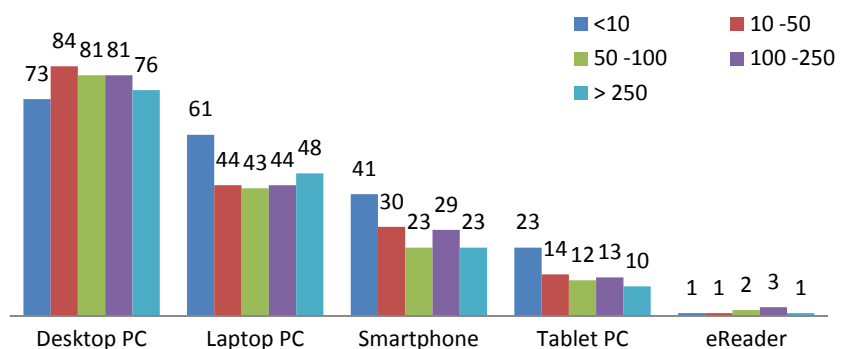
Hoger opgeleiden kiezen relatief vaak voor een laptop, smartphone en tablet. Tussen lager en middelbaar opgeleide werkzame internetters zijn de verschillen klein. Middelbaar opgeleiden gebruiken relatief vaak een desktop PC.

**Fig. 10.6 Internet per apparaat, % per beroepsfunctie**

Verschillen tussen de vijf beroepsfuncties zijn groot. Hogere managers en directieleden maken relatief veel gebruik van laptops, tablets en smartphones. In de lagere en middelbare beroepen gebruikt men vooral desktop PC's.

**Fig. 10.7 Internet per apparaat, % naar bedrijfsgrootte**

Bij de kleinste bedrijven wordt er relatief vaak voor een laptop gekozen. Ook de smartphone en tablet zijn hier populair.

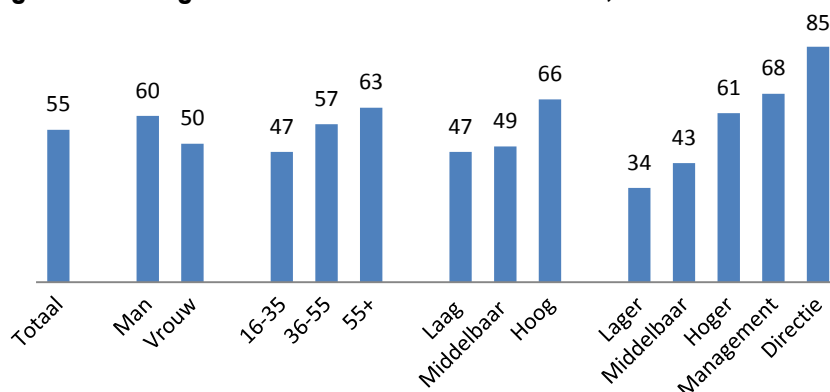


## 10.4 Thuis internetten ten behoeve van het werk

Behalve op het werk kan er ook thuis van internet gebruik worden gemaakt ten behoeve van het werk. In Figuur 10.8 worden de percentages werkzame mensen weergegeven die aangeven ook thuis gebruik te maken van internet voor het werk.

**Fig. 10.8 Thuis gebruik van internet voor het werk, %**

Van de werkzame internetters maakt 55% wel eens thuis gebruik van internet voor taken op het werk. Het verschil tussen mannen en vrouwen bedraagt 10%. Bij hoger opgeleiden is het percentage werkzame mensen dat thuis gebruik maakt van internet met 66% relatief groot.



## 10.5 Europese gegevens over fysieke toegang tot internet op het werk

In Tabel 10.2 zijn Europese gegevens samengevat betreffende toegang tot internet op het werk. Twee aspecten zijn in de tabel opgenomen. Ten eerste is het percentage werkzame mensen weergegeven dat werkt op een computer met internetaansluiting voor 2010 en 2011. Daarnaast is het percentage werkzame mensen weergegeven dat voor het werk gebruik maakt van een mobiel apparaat (smartphone of tablet) om te internetten.

Betreffende het aandeel van werkzame personen die op het werk gebruik maken van een computer met internetaansluiting scoort Nederland aanzienlijk hoger dan het EU-gemiddelde. Het gemiddelde in de EU lag op 44% in 2011; in Nederland was dit 57%. Denemarken heeft het hoogste percentage werkzame personen die op het werk een computer met internettoegang tot hun beschikking hebben (64%). Ook de andere Scandinavische landen scoorden hoog.

Nederland scoort met 11% gemiddeld als het gaat over het aan werkzame personen verlenen van mobiel toegang tot internet. Ook hier scoren de Scandinavische landen hoger. In Noorwegen en Zweden is het percentage zelfs drie keer zo hoog dan in Nederland.

**Tabel 10.2** Werkzame personen die op het werk gebruik maken van een computer met aansluiting op internet (2010 en 2011), en werkzame personen die een mobiel apparaat met ten minste 3G technologie voor internettoegang gebruiken voor het werk

|                     | Toegang tot computer met aansluiting op Internet |      | Mobiel apparaat met Internettoegang |
|---------------------|--------------------------------------------------|------|-------------------------------------|
|                     | 2010                                             | 2011 | 2011                                |
| EU 27               | 43                                               | 44   | 10                                  |
| Denemarken          | 64                                               | :    | 26                                  |
| Finland             | 64                                               | 65   | :                                   |
| IJsland             | 63                                               | 66   | :                                   |
| Noorwegen           | 63                                               | 66   | 32                                  |
| Zweden              | 63                                               | 65   | 34                                  |
| Nederland           | 58                                               | 57   | 11                                  |
| België              | 55                                               | 50   | 7                                   |
| Luxemburg           | 54                                               | 53   | :                                   |
| Duitsland           | 49                                               | 52   | 13                                  |
| Verenigd Koninkrijk | 48                                               | :    | 11                                  |
| Ierland             | 47                                               | 45   | 10                                  |
| Frankrijk           | 44                                               | 46   | 9                                   |
| Spanje              | 44                                               | 43   | 12                                  |
| Slovenië            | 43                                               | 45   | 6                                   |
| Estland             | 43                                               | 44   | 7                                   |
| Oostenrijk          | 42                                               | :    | 13                                  |
| Kroatië             | 36                                               | 37   | 5                                   |
| Malta               | 35                                               | 34   | 5                                   |
| Cyprus              | 34                                               | 36   | 4                                   |
| Griekenland         | 34                                               | 33   | 5                                   |
| Slowakije           | 33                                               | 37   | 5                                   |
| Polen               | 33                                               | 35   | 6                                   |
| Italië              | 33                                               | 36   | 8                                   |
| Tsjechië            | 32                                               | 33   | 5                                   |
| Portugal            | 30                                               | 31   | 6                                   |
| Hongarije           | 29                                               | 26   | 6                                   |
| Litouwen            | 28                                               | 29   | 6                                   |
| Letland             | 26                                               | 38   | 4                                   |
| Roemenië            | 23                                               | 28   | 4                                   |
| Bulgarije           | 20                                               | 21   | 3                                   |

Opmerking: Bedrijven met 10 of meer personen zijn meegenomen, met uitzondering van de financiële sector  
Bron: Eurostat

## 10.6 Conclusies ten aanzien van fysieke toegang tot internet op het werk

Van de Nederlandse beroepsbevolking heeft 70% toegang tot internet op het werk in 2012. De verschillen naar opleiding zijn echter erg groot: 39% voor de mensen met een lage opleiding en 87% voor mensen met een hoge opleiding. In de lagere beroepsfuncties is het percentage slechts 14%. Bij alle bedrijfsgroottes was de toegang in 2010 ongeveer gelijk. Wat betreft toegang tot internet op het werk scoort Nederland ver boven het Europees gemiddelde. Alleen de Scandinavische landen scoren hoger. Dit geldt ook voor mobiele internettoegang.

In arbeidsorganisaties wordt meer van desktop PCs gebruik gemaakt dan van laptops. In huishoudens is het omgekeerde het geval. Ook smartphones en tablets worden minder in bedrijven gebruikt dan door individuen of huishoudens. Vrouwen gebruiken in arbeidsorganisaties meer PC's dan mannen; de laatste gebruiken meer laptops, smartphones en tablets. Het is opvallend dat de oudste groep (55+) en de hoger opgeleiden het meeste gebruik maakt van laptops, smartphones en tablets op het werk, waarschijnlijk omdat zij in hogere functies zitten of minder uitvoerend administratief werk doen op de Desktop PC. Dit blijken dan ook de meest gebruikte apparaten bij directie, management en hogere beroepen. De hogere functies en de werknemers van kleine bedrijven maken het meest gebruik van mobiele computers en telefoons voor het werk.

Meer dan de helft (55%) doet thuis op internet taken voor het werk. Mannen doen dat meer dan vrouwen, ouderen meer dan jongeren (!), hoger opleiden en hogere functies meer dan mensen werkzaam in lagere functies.

## 11 Internetvaardigheden op het werk

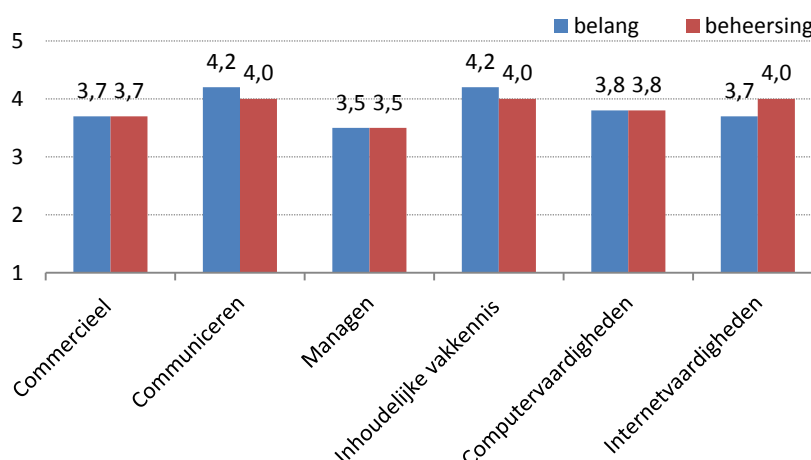
### 11.1 Inleiding

Wanneer het gebruik van internet op en voor het werk steeds belangrijker wordt, dan neemt ook het belang van de vaardigheden om internet te gebruiken toe. Dit hoofdstuk gaat over deze vaardigheden in de arbeidscontext. Eerst wordt het (gepercipieerde) belang van internetvaardigheden vergeleken met andere vaardigheden die men op het werk nodig heeft. Ook wordt aangegeven hoe goed men zelf vindt dat internetvaardigheden worden beheerst. Na het weergeven van het niveau van internetvaardigheden wordt mogelijke hulp behandeld die wordt ingezet wanneer er aan vaardigheid gerelateerde problemen ontstaan. In de laatste paragraaf worden gegevens gepresenteerd over het volgen van een cursus of training met aandacht voor internet.

### 11.2 Niveau van internetvaardigheden

Inhoudelijke vakkennis en communicatieve vaardigheden vindt men belangrijk op het werk. Internetvaardigheden scoren net geen 4,0, ofwel 'belangrijk'. Toch is de score enigszins vergelijkbaar met de andere vaardigheden. Over de eigen internetvaardigheden lijkt men in het algemeen tevreden.

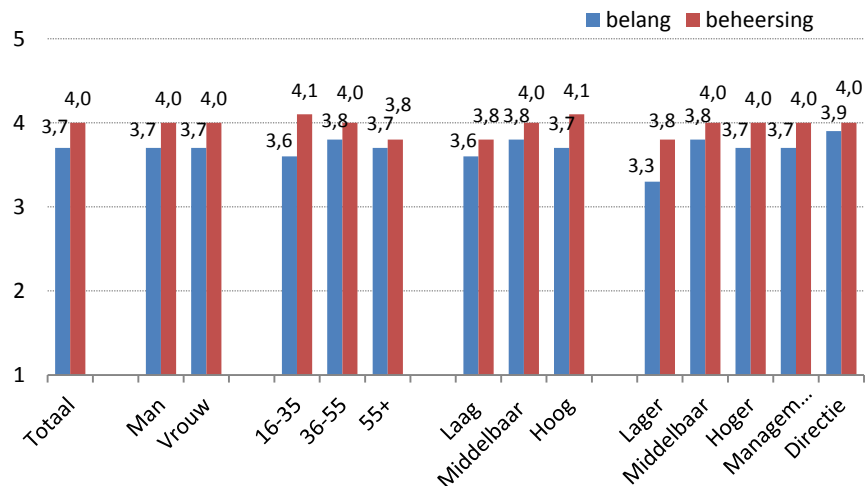
Fig. 11.1 Belang en beheersing van diverse vaardigheden, scores



In Figuur 11.1 is het belang (gemeten met een vijfpuntsschaal van *heel erg onbelangrijk* tot *heel erg belangrijk*) dat men aan commerciële, communicatieve en management vaardigheden hecht weergegeven, en aan inhoudelijke vakkennis, aan computervaardigheden en aan internetvaardigheden. Ook is weergegeven hoe goed men zelf vindt dat men deze vaardigheden beheerst (gemeten met een 5-puntsschaal van *heel erg slecht* tot *heel erg goed*). In Figuur 10.2 zijn de internetvaardigheden uitgelicht naar geslacht, leeftijd, opleiding en beroepsfunctie.

**Fig. 11.2 Belang en beheersing van internetvaardigheden, scores**

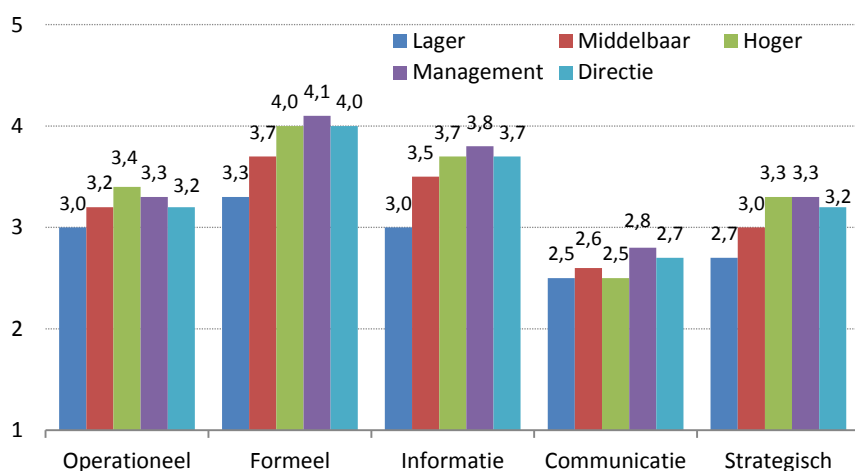
Personen in de lagere beroepsfuncties vinden het hebben van internetvaardigheden iets minder belangrijk. Wel scoren zij vergelijkbaar met andere groepen wanneer het gaat over de beheersing van deze vaardigheden.



In Deel 1 van dit rapport werd geconstateerd dat de niveaus van operationele, formele, informatie, communicatie en strategische internetvaardigheden niet veel verschillen wanneer de algehele bevolking met de beroepsbevolking wordt vergeleken. In Figuur 11.3 zijn de vijf soorten internetvaardigheden vergeleken voor beroepsfunctie.

**Fig. 11.3 Internetvaardigheden, scores over beroepsfunctie**

In de lagere beroepen is het niveau van alle internetvaardigheden relatief laag. Managers scoren hoog. Alleen bij de operationele vaardigheden laten zij mensen werkzaam in hogere functies voor zich.

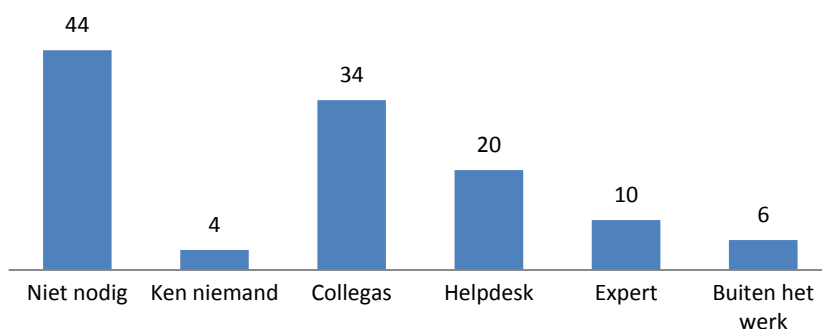


### 11.3 Hulp bij het gebruik van internet op het werk

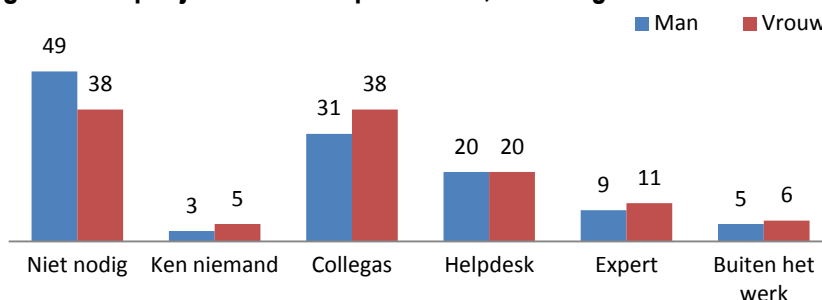
Een groot deel van de Nederlandse beroepsbevolking krijgt wel eens hulp bij het gebruik van internettoepassingen op het werk. Hierbij kunnen verschillende bronnen worden ingeschakeld: Collega's, een helpdesk, een computere expert of mensen buiten het werk. Mensen die geen hulp vragen kunnen dit niet doen omdat ze het niet nodig hebben of omdat ze niemand kennen aan wie ze hulp zouden kunnen vragen. Zie Figuren 11.4 tot en met 11.9.

**Fig. 11.4 Hulp bij internetten op het werk, %**

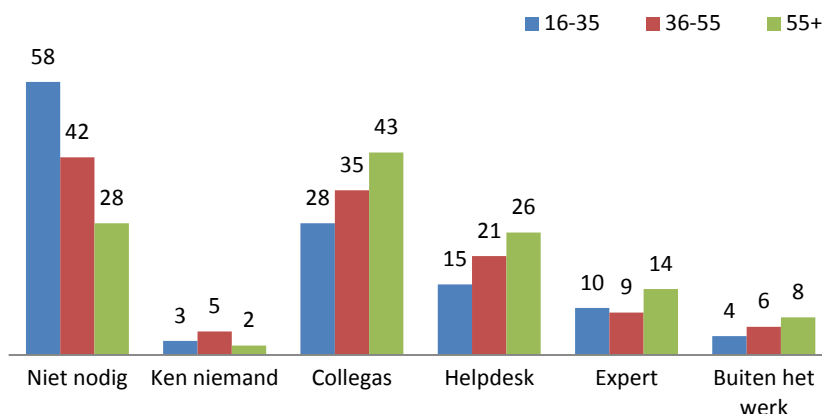
Van de werkzame personen geeft 44% aan geen hulp nodig te hebben bij gebruik van internet voor het werk. Wanneer hulp wordt gevraagd is dit vooral bij collega's, gevolgd door de helpdesk en een expert. Een kleine groep zoekt hulp buiten het werk.

**Fig. 11.5 Hulp bij internetten op het werk, % over geslacht**

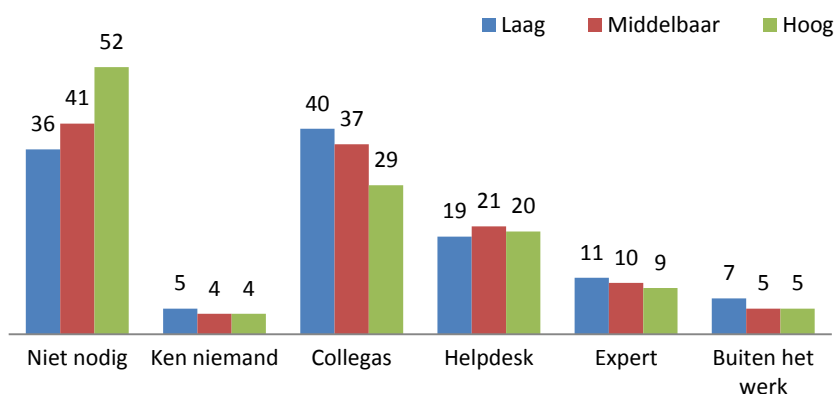
De groep mannen die aan geeft geen hulp nodig te hebben is 11 procentpunten groter dan de groep vrouwen. In de laatste groep wordt vaker hulp van collega's, experts of mensen buiten het werk ingeroepen.

**Fig. 11.6 Hulp bij internetten op het werk, % per leeftijdscategorie**

Verschillen tussen de jongste en oudste groep zijn groot. Van de 55+ers geeft slechts 28% aan geen hulp nodig te hebben. Zij vragen relatief graag hulp aan collega's en aan de helpdesk.

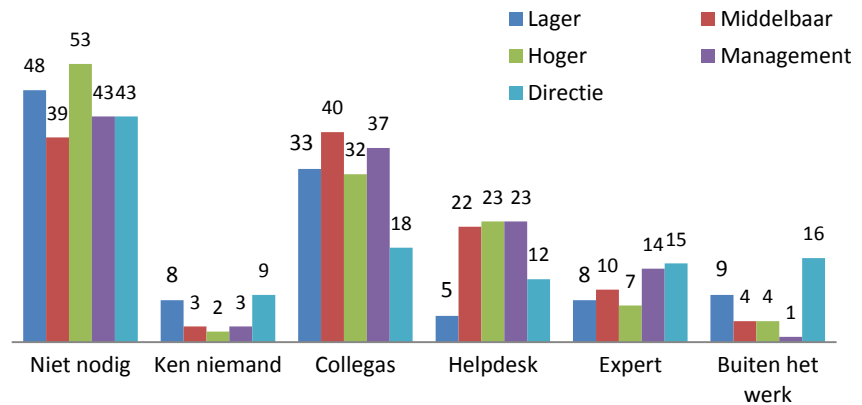
**Fig. 11.7 Hulp bij internetten op het werk, % per opleidingsniveau**

Hoger opgeleiden vragen relatief minder hulp bij het gebruik van internet op het werk dan middelbaar en lager opgeleiden. Het verschil is vooral zichtbaar bij het vragen van hulp aan collega's.



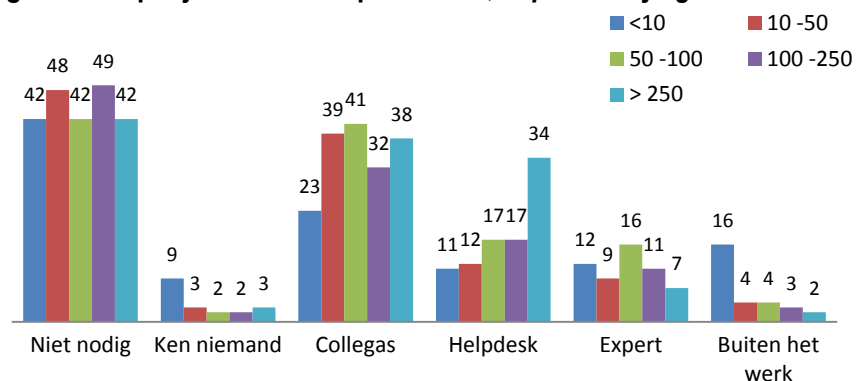
In de middelbare beroepen geven mensen relatief weinig aan geen hulp nodig te hebben. In de lagere beroepen geeft 8% aan niemand te kennen die hen zou kunnen helpen. Mensen in het hoger management of directie zoeken relatief vaak hulp buiten het werk.

**Fig. 11.8 Hulp bij internetten op het werk, % per beroepsfunctie**



Bij de kleinere bedrijven geeft 9% van de werkzame mensen aan niemand te kennen aan wie ze hulp zouden kunnen vragen. Ook wordt hier relatief vaak hulp buiten het werk gezocht. Bij de grootste bedrijven wordt de helpdesk vaak geraadpleegd.

**Fig. 11.9 Hulp bij internetten op het werk, % per bedrijfsgrootte**

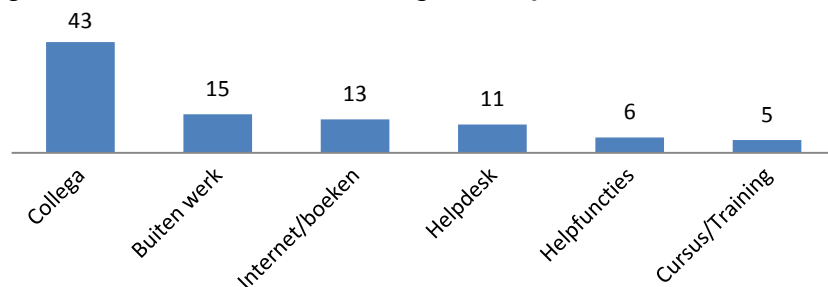


## 11.4 Leren van internetvaardigheden op het werk

Vaardigheden kan men leren door hulp te vragen of mee te kijken bij anderen. In kaart gebracht is van wie werkzame mensen het afgelopen jaar het meeste geleerd hebben wanneer het gaat over werken met internettoepassingen op het werk. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt in formele hulpbronnen zoals cursussen/trainingen of de helpdesk, en minder formele bronnen zoals collega's, internet of boeken, helpfuncties bij de toepassing of mensen buiten het werk. Zie Figuur 11.10. Resultaten per subgroep staan in Figuren 11.11 tot en met 11.15.

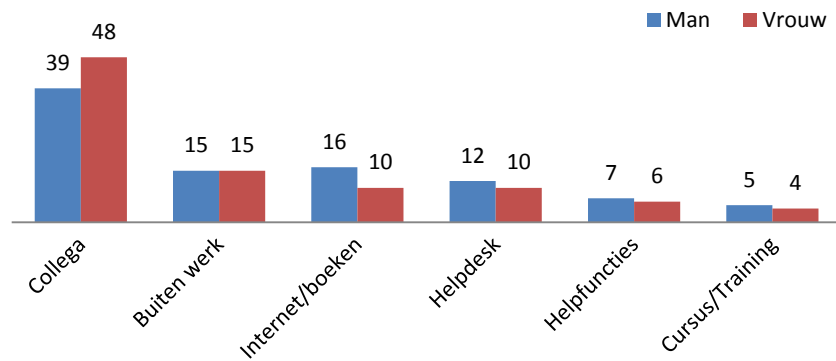
**Fig. 11.10 Leren van internetvaardigheden op het werk, %**

Werkzame mensen leren het meest van collega's als het gaat over het gebruik van internet voor het werk. Na collega's volgen mensen buiten het werk, internet of boeken en de helpdesk. Slechts 5% geeft aan het meest van een cursus of training te hebben geleerd.

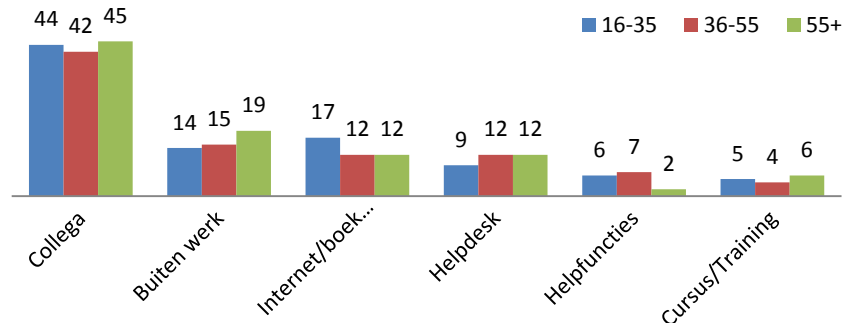


**Fig. 11.11 Internetvaardigheden leren op het werk, % naar geslacht**

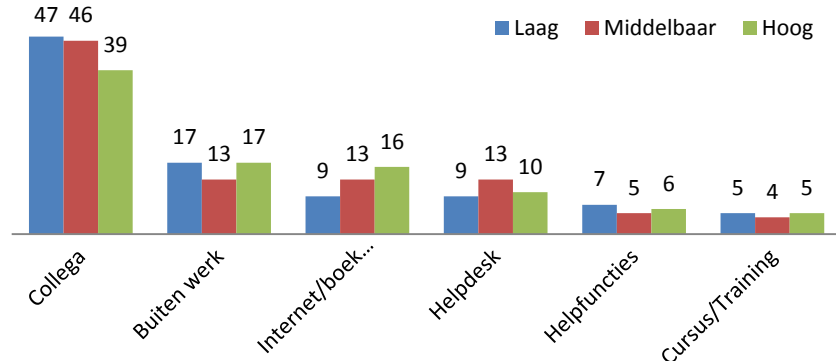
Vrouwen leren relatief veel van collega's. Mannen leren in verhouding juist iets meer van internet of boeken, een cursus of training, de helpdesk en van helpfuncties.

**Fig. 11.12 Internetvaardigheden leren op het werk, % naar leeftijd**

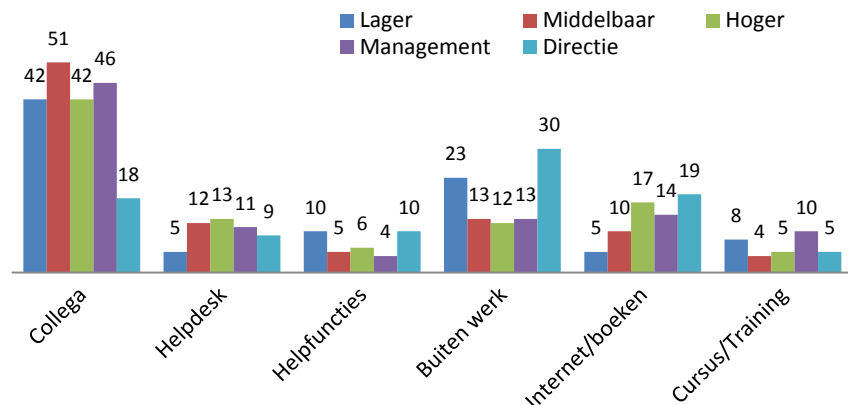
Opvallend is dat de oudste groep werkzame mensen aan geeft relatief vaak het meest te leren van mensen buiten het werk. De jongste groep leert relatief vaak het meest van internet of boeken.

**Fig. 11.13 Internetvaardigheden leren op het werk, % naar opleiding**

Hoger opgeleiden leren relatief vaak het meest van internet of boeken. Middelbaar opgeleiden geven aan in verhouding vaak het meest te leren van een helpdesk.

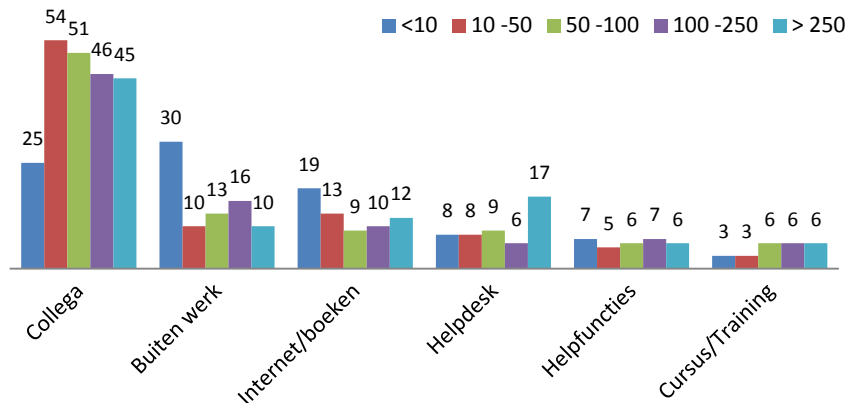
**Fig. 11.14 Internetvaardigheden leren op het werk, % naar functie**

Mensen werkzaam in lagere beroepsfuncties leren relatief vaak het meest van mensen buiten het werk. Directieleden maken relatief minder gebruik van collega's en geven juist vaak aan het meest te leren van mensen buiten het werk.



**Fig. 11.15 Internetvaardigheden leren op het werk op het werk, % naar bedrijfsgrootte**

In kleine bedrijven wordt relatief vaak het meest geleerd van mensen buiten het werk wanneer het gaat over internet. Ook leert men daar in verhouding vaak het meest van internet zelf of boeken. In grote bedrijven leert men juist in verhouding vaak iets van de helpdesk.

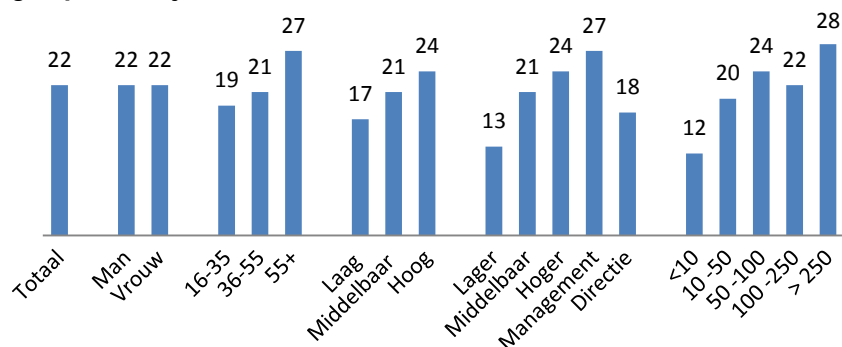


## 11.5 Volgen van een internetcursus of -training

Trainingen die op of via het werk worden gevolgd kunnen een belangrijke rol spelen in het reduceren van problemen met internettoepassingen die ontstaan door een tekort aan vaardigheden. Deze paragraaf gaat over dergelijke trainingen. De redenen van werkzame mensen om een training met aandacht voor het internet te volgen zijn geïnventariseerd. Aan mensen die in de afgelopen drie jaar geen training met aandacht voor internet hebben gevolgd, is gevraagd waarom zij dit niet hebben gedaan en wat voor hen de belangrijkste redenen zijn om in de toekomst wel aan een dergelijke training deel te nemen.

**Fig. 11.16 Volgen van een internet training via het werk, % in de afgelopen drie jaar**

In de afgelopen drie jaar heeft 22% een training met aandacht voor internet gevolgd. In de oudste groep is dit 27%. In de lagere beroepsfuncties is het percentage werkende mensen (die internet gebruiken voor het werk) dat een cursus volgde slechts 13%.

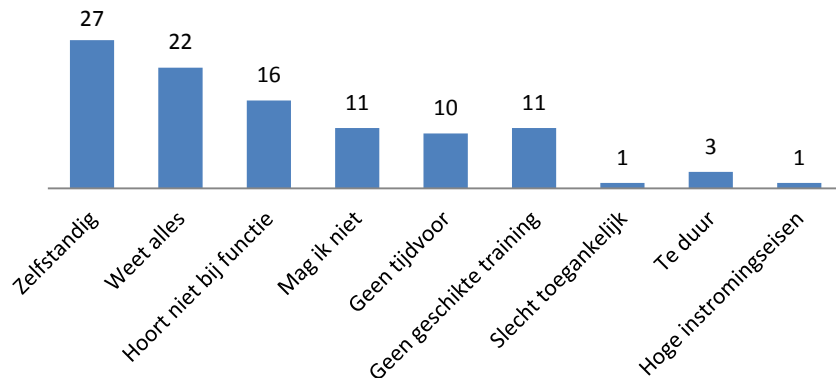


Aan de werkzame mensen die in de afgelopen drie jaar geen training hebben gevolgd, is gevraagd waarom zij dit niet hebben gedaan. Dit kan zijn omdat ze dit niet nodig vonden, omdat ze er geen tijd voor hadden, omdat het niet mocht van de werkgever, omdat ze geen geschikte training konden vinden, omdat internetten niet bij de functie past, omdat de trainingen slecht toegankelijk zijn (denk aan locatie, taal of startdata), omdat de training te duur was, omdat er te hoge instromingseisen

werden gesteld of omdat men het gebruik van internettoepassingen het liefst zelfstandig leert. Zie Figuur 11.17 tot en met 11.19.

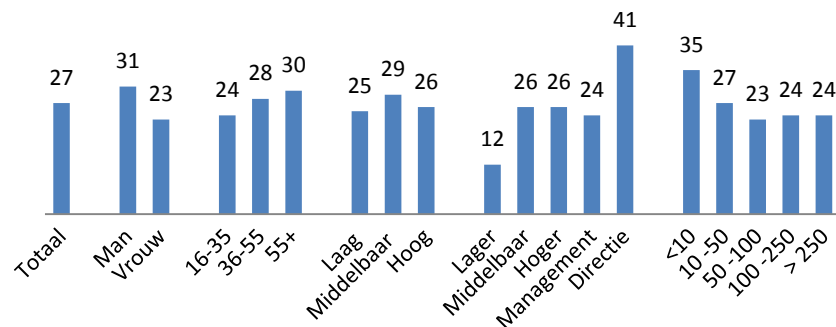
**Fig. 11.17 Waarom geen training, %**

De belangrijkste reden om geen training te volgen is dat men graag zelfstandig internettoepassingen leert gebruiken, gevolgd door er vanuit te gaan alles al te weten. Tevens geeft 16% aan geen training te volgen omdat internetten geen deel van de functie is en 11% omdat ze niet op training mogen.



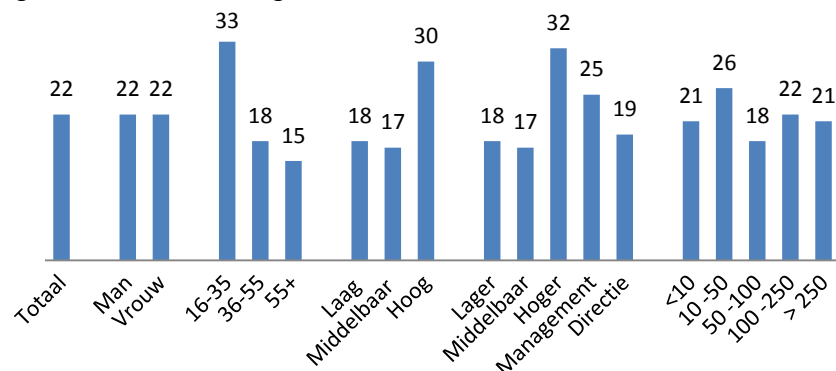
**Fig. 11.18 Geen training want ik leer het liefst zelfstandig, %**

Mannen geven vaker aan dan vrouwen geen internettraining te volgen omdat ze graag zelfstandig leren. Dit geldt ook voor directieleden en voor mensen werkzaam in kleine bedrijven. In de lagere beroepsfuncties is het percentage met 12% relatief juist klein.



**Fig. 10.19 Geen training want ik weet alles al, %**

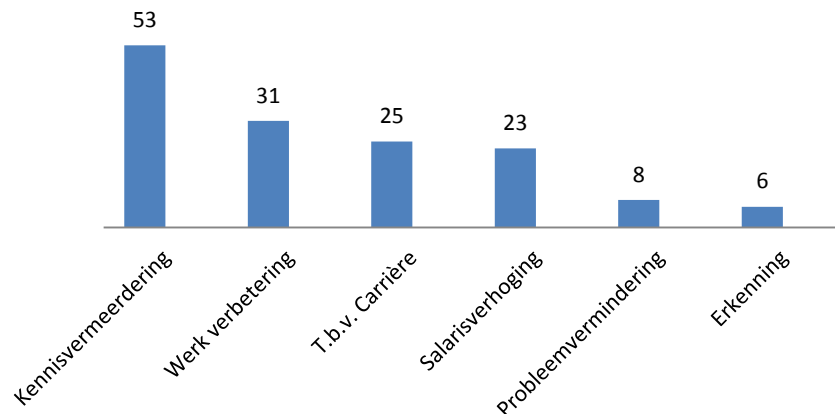
In de jongste groep geeft men in verhouding vaak aan geen internettraining te volgen omdat ze alles al weten. Dit geldt ook voor werkzame mensen met een hoge opleiding of hogere beroepsfunctie. In de oudste groep is het percentage het laagst.



Respondenten die in de afgelopen drie jaar geen training hebben gevolgd kunnen dit om diverse redenen in de toekomst wel doen: Om de kennis over internettoepassingen te vermeerderen, om beter te kunnen werken, ten behoeve van de carrière, om salarisverhoging te krijgen, om minder problemen te krijgen of om meer erkenning te krijgen. Zie Figuur 11.20.

**Fig. 11.20 Redenen om een internettraining te gaan volgen, % van mensen die nooit een training volgden**

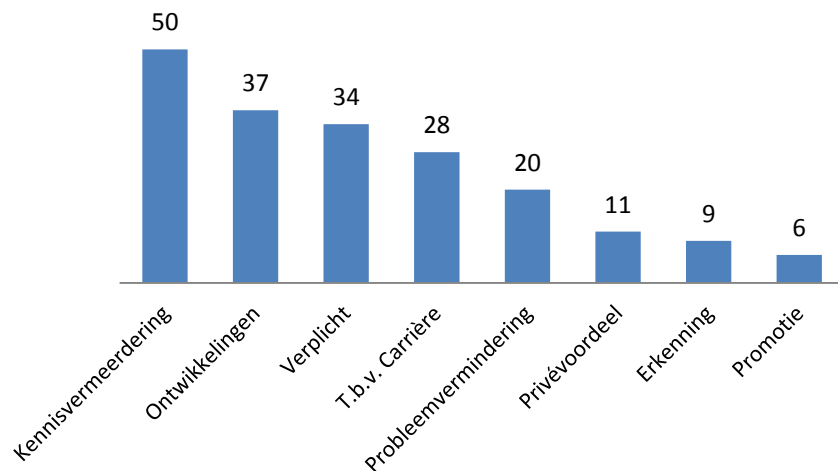
Werkzame mensen die nog geen training met aandacht voor internet hebben gevolgd geven aan dat als ze dit zouden doen, het vooral is om hun kennis over deze toepassingen te vermeerderen. Daarna geeft 31% aan een training te gaan volgen om het werk beter te kunnen uitvoeren.



Aan de respondenten die in de afgelopen drie jaar juist wel een training hebben gevolgd is gevraagd met welke redenen zij dit deden. Aan eerder genoemde redenen zijn toegevoegd het verplicht zijn om een training te volgen en het bijblijven met internet ontwikkelingen. Zie Figuur 11.21.

**Fig. 11.21 Redenen om een training te hebben gevolgd, %**

De belangrijkste reden om een internettraining te hebben gevolgd is het vermeerderen van kennis over internettoepassingen. Daarna volgt het bijblijven. Ook geeft 34% aan de training te hebben gevolgd omdat deze verplicht was en 28% omdat dit goed is voor de carrière.



## 11.6 Conclusies ten aanzien van internetvaardigheden op het werk

Internetvaardigheden worden door werknemers minder belangrijk gevonden dan inhoudelijke vakkennis en communicatieve vaardigheden, doch belangrijker dan commerciële en managementvaardigheden. Dit geeft het belang aan dat men hecht aan het internet voor het werk, een belang dat tien jaar geleden nog ondenkbaar zou zijn geweest. Ook hier scoren mensen werkzaam in de lagere beroepsfuncties minder hoog op

het belang dat gehecht wordt aan internetvaardigheden.

De beheersing van de eigen internetvaardigheden in het algemeen wordt door de beroepsbevolking tamelijk hoog ingeschat. Bij opsplitsing naar soort vaardigheid komen echter alleen de formele en informatievaardigheden in de buurt van een score van 4 op een 5 puntsschaal. Operationele en strategische vaardigheden worden lager ingeschat: ruim 3. Communicatievaardigheden scoren zelfs onvoldoende.

Opvallend is dat mannen en vrouwen zichzelf even hoog beoordelen. Dit is bij de algemene bevolking niet het geval. Dit komt wellicht doordat men in de werkomgeving door collega's wordt beoordeeld op de werkelijke taakverrichting. En doordat men vaak raad moet vragen bij collega's.

Bijna de helft van de werknemers (44%) zegt geen hulp nodig te hebben bij het gebruik van het internet voor het werk. Informele hulp van collega's wordt door 34% gezocht. Slechts 20% volgt de formele oplossing van de meeste arbeidsorganisaties: het invoeren van hulp van een helpdesk. Zestien procent vraagt een expert of iemand buiten het werk om hulp. De algemene conclusie luidt dat de Nederlandse werknemers vooral zelf voor een oplossing van vaardigheidsproblemen zorgen, en niet hun arbeidsorganisatie. Dit geldt nog het minst voor de grotere organisaties (>250) waar meer dan een derde hulp krijgt van een helpdesk (34%).

De wegen waarlangs internetvaardigheden op het werk worden geleerd bevestigen bovenstaand beeld. Men leert het meest van collega's, internet/boeken en mensen buiten het werk en het minst van helpdesks, hulpfuncties en cursussen of trainingen. Het laatste wordt slechts door 5% als antwoord gegeven. Ook op dit punt benutten de grotere bedrijven (>250) helpdesks en cursussen/trainingen het meest.

Twee en twintig procent van de werknemers heeft de afgelopen drie jaar een cursus gevolgd met daarin aandacht voor internetvaardigheden. Deze trainingen worden nog het meest gevolgd door 55 plussers, hoger opgeleiden, hogere en managementfuncties en in de grotere bedrijven. Zij die deze cursussen het meest nodig hebben vanwege hun gebrekkige digitale vaardigheden volgen deze het minst: de laagopgeleiden en de lagere functies. Deels wordt dit verklaard door het feit dat deze functies voor hun werk het internet ook minder frequent nodig hebben.

Toch volgt slechts 16% geen cursus of training omdat ze vinden dat dit niet bij de functie hoort. In totaal volgt 24% geen cursus of training omdat werkgever of management dit niet ondersteunen (mag niet, geen tijd voor of te duur). Bijna de helft van de werknemers (49%), vooral jongeren en hoogopgeleiden, doet het niet omdat men denkt alles al te weten of omdat men het liever zelf uitprobeert. In het onderzoek Control Alt Delete (van Deursen & van Dijk, 2012<sup>5</sup>) werd aangetoond dat arbeidsorganisaties en werknemers de opbrengst van cursussen en trainingen onderschatten.

---

<sup>5</sup> Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2012). CTRL ALT DELETE. Productiviteitsverlies door ICT-problemen en ontoereikende digitale vaardigheden. Enschede: Universiteit Twente.

## 12 Soorten internettoepassingen op het werk

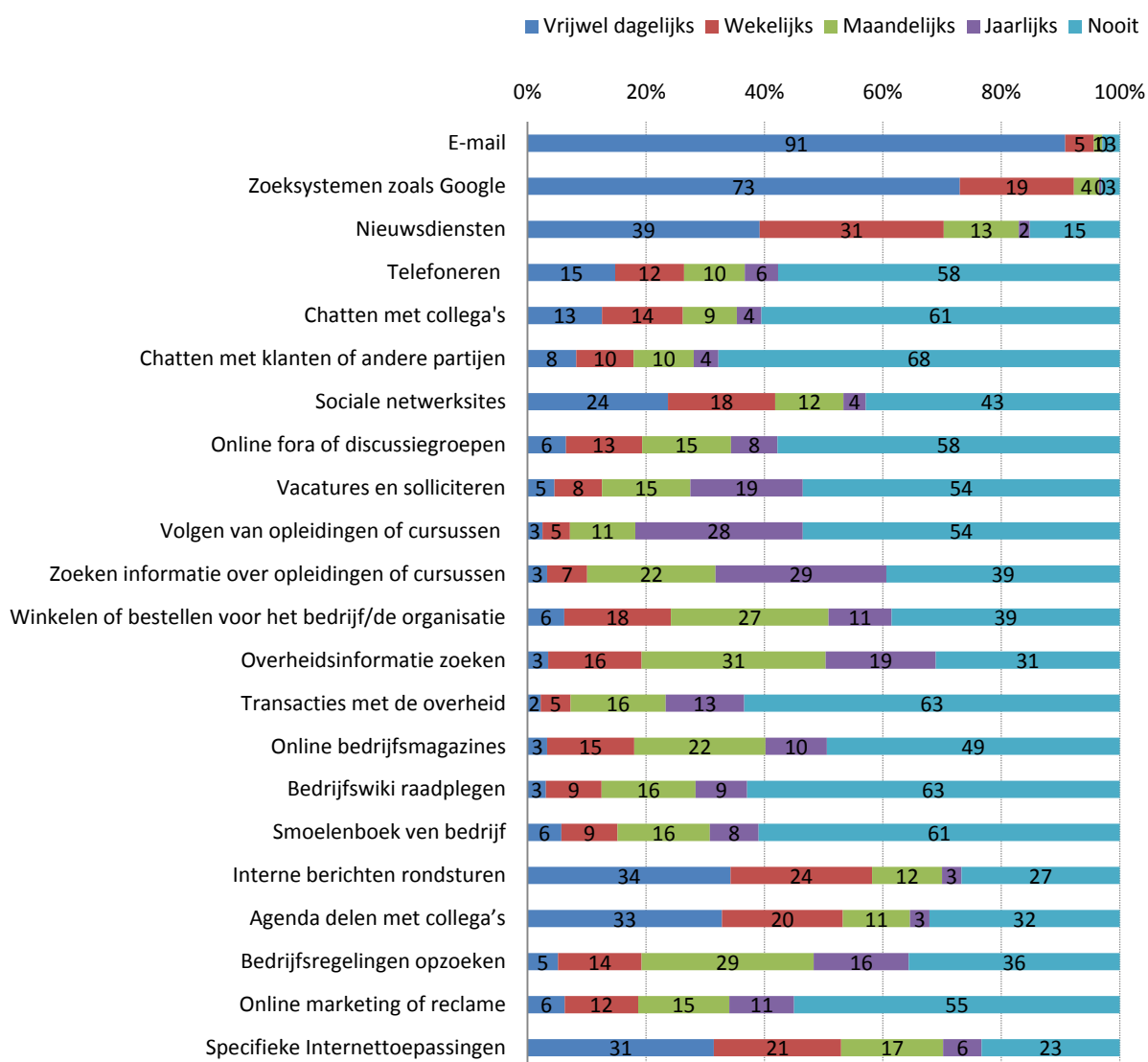
### 12.1 Inleiding

Corresponderend met Hoofdstuk 4 in Deel 1 van dit rapport gaat het in dit hoofdstuk over de soorten van internetgebruik. Dit keer gaat het over het gebruik van diverse internettoepassingen in de arbeidscontext. Het gaat er om wat mensen met internet doen op en voor het werk.

### 12.2 Gebruik van diverse internettoepassingen op het werk

Er zijn diverse internettoepassingen die op of voor het werk ten behoeve van de taakuitvoering worden gebruikt. Figuur 12.1 geeft de gebruiksfrequenties van diverse toepassingen weer.

**Fig. 12.1 Gebruik van diverse internettoepassingen, %**



De meest gebruikte toepassing is e-mail; 91% maakt hier dagelijks voor het werk gebruik van. Zoeksystemen zoals Google staan op de tweede plaats, met een vrijwel dagelijks gebruik onder 73% van de werkzame internetters.

Het rondsturen van interne berichten doet 34% vrijwel dagelijks en het delen van de agenda 33%. Ook sociale netwerksites zoals Facebook of LinkedIn worden veel gebruikt; 24% geeft zelfs aan dit vrijwel dagelijks te doen voor het werk. Chatten met collega's wordt wel eens gedaan door 27% op minimaal wekelijkse schaal. Chatten met klanten of andere partijen gebeurt door 18% minimaal wekelijks.

Van de werkzame internetters geeft 61% aan wel eens naar informatie over opleidingen of trainingen te zoeken. Tevens volgt 46% een cursus via internet. Online vacatures worden door 46% van de werkzame internetters in de gaten gehouden.

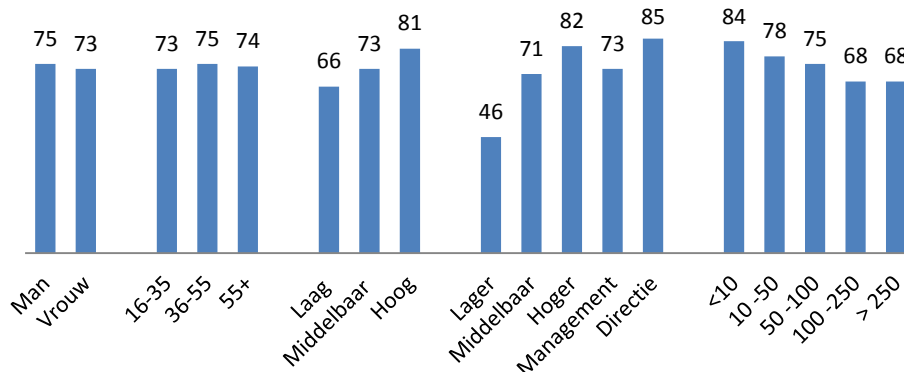
Naast de genoemde toepassingen bestaan er talrijke specifiek voor het werk ontwikkelde internettoepassingen. Deze worden door 31% vrijwel dagelijks gebruikt.

## 12.3 Verschillen in gebruik

In de volgende figuren is het gebruik van enkele populaire internettoepassingen uitgelicht. Het percentage gebruikers van de toepassing is weergegeven, net als percentages over geslacht, leeftijd, opleiding, beroepsfunctie en bedrijfsgrootte. Bij elke toepassing is uitgegaan van minimaal één keer per week of per maand.

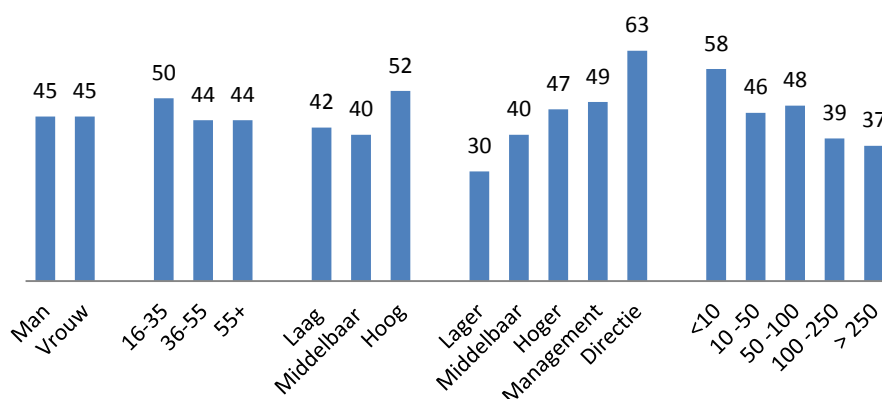
**Fig. 12.2 (Minimaal dagelijks) Informatie zoeken, %**

Bij het vrijwel dagelijks zoeken naar informatie via internet zien we alleen verschillen bij opleiding en beroepsfuncties. Vooral in de lagere beroepen wordt in verhouding weinig naar informatie gezocht (let wel: nog 46% houdt zich hier dagelijks mee bezig).

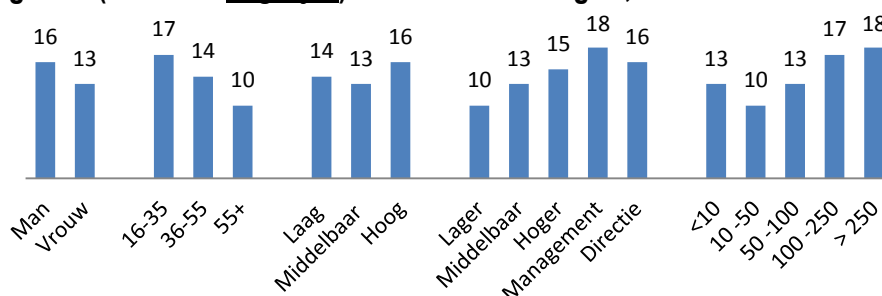


**Fig. 12.3 (Minimaal wekelijks) SNS, %**

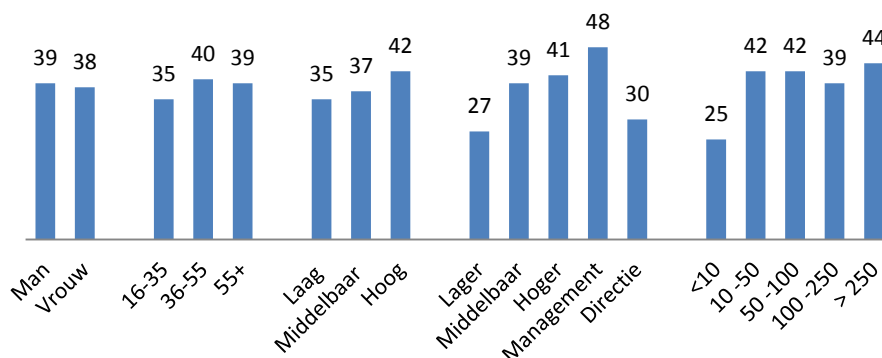
Hoger opgeleiden maken relatief meer gebruik van SNS dan laag en middelbaar opgeleiden. Bij directieleden en het hoger management is het gebruik van SNS populair. Tevens neemt het gebruik af naarmate het bedrijf groter wordt.

**Fig. 12.4 (Minimaal dagelijks) Chatten met collega's, %**

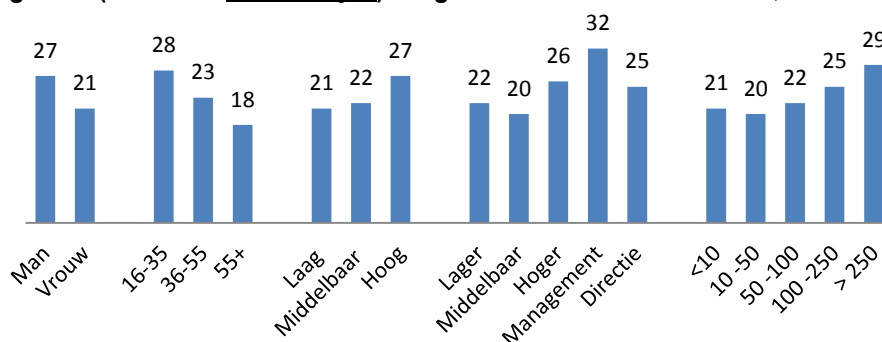
Vrijwel dagelijks chatten met collega's gebeurt relatief veel in de jongste groep. Werkzame mensen in de lagere beroepsfuncties doen dit minder. Verder neemt chatten toe naarmate het bedrijf groter wordt.

**Fig. 12.5 (Minimaal dagelijks) Interne berichten rondsturen, %**

Jongere werkzame mensen sturen in verhouding minder interne berichten rond dan mensen in de twee oudere groepen. In de lagere beroepsfuncties en bij het management worden minder berichten verstuurd. Dit gebeurt ook minder bij kleinere bedrijven.

**Fig. 12.6 (Minimaal maandelijks) Volgen van cursus via internet, %**

Het volgen van een opleiding of cursus via internet is relatief populair bij de jongste groep. Ook gebeurt dit iets meer bij hoger opgeleiden. Managers doen het relatief vaak en het aantal personen neemt ook toe naarmate bedrijven groter worden.



Voor alle toepassingen is in Tabel 12.1 samengevat wie er het meest gebruik van maken. Mannen maken van veel toepassingen meer gebruik dan vrouwen. Geen van de toepassingen wordt door vrouwen meer gebruikt. Betreffende leeftijd valt op dat het zoeken van overheidsinformatie voor het bedrijf meer door werkzame personen van 55+ gebeurt. Vacatures en opleidingen zijn populair in de jongste groep.

Voor veel toepassingen geldt verder dat zij vooral meer door hoger opgeleiden worden gebruikt dan door lager en middelbaar opgeleiden. Alleen online inkopen doen voor het bedrijf gebeurt meer door lager en middelbaar opgeleiden. Bij de beroepsfuncties valt op dat veel toepassingen meer door het hoger management en directie gebruikt worden dan door werkzame personen in de andere groepen.

**Tabel 12.1** Percentage frequent (dagelijks en wekelijks) gebruik van internettoepassingen met significante verschillen naar geslacht (M/V), leeftijd (3 groepen), opleiding (HO, MO en LO) en beroepsfunctie (L, M, H, MA, DI)

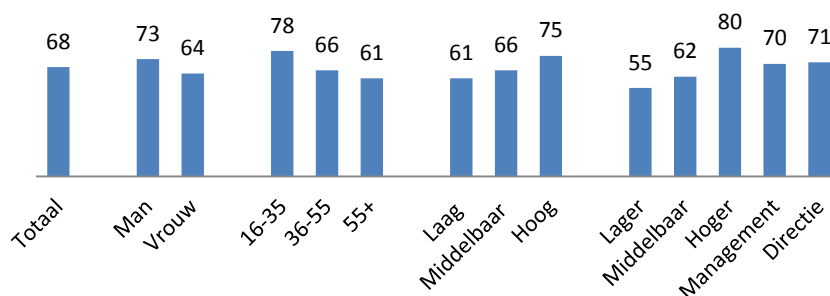
| Internettoepassing                                              | % dagelijks of wekelijks | Geslacht | Leeftijd | Opleiding | Beroepsfunctie |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|----------|-----------|----------------|
| E-mail                                                          | 96                       | -        | -        | HO        | H-DI           |
| Zoeksystemen zoals Google                                       | 92                       | -        | -        | HO        | H-DI           |
| Nieuwsdiensten                                                  | 70                       | M        | -        | HO        | H-DI           |
| Telefoneren (bijvoorbeeld Skype)                                | 27                       | M        | 16-35    | -         | DI             |
| Chatten met collega's                                           | 27                       | M        | 16-55    | -         | MA             |
| Chatten met klanten of andere partijen                          | 18                       | M        | -        | -         | DI             |
| SNS                                                             | 42                       | -        | 16-35    | -         | DI             |
| Online fora of discussiegroepen                                 | 19                       | M        | 16-35    | HO        | H-DI           |
| Vacatures en solliciteren                                       | 13                       | -        | 16-35    | -         | -              |
| Volgen van opleidingen of cursussen voor mijn werk (e-learning) | 8                        | M        | 16-35    | HO        | H              |
| Zoeken naar informatie over opleidingen of cursussen            | 10                       | M        | -        | HO        | H-DI           |
| Winkelen of bestellen voor het bedrijf/de organisatie           | 24                       | -        | -        | L-MO      | L-M            |
| Overheidsinformatie zoeken                                      | 19                       | M        | 55+      | HO        | DI             |
| Transacties met de overheid                                     | 7                        | M        | -        | -         | DI             |
| Online bedrijfsmagazines                                        | 18                       | M        | -        | HO        | DI             |
| Bedrijfswiki raadplegen                                         | 12                       | M        | -        | HO        | -              |
| Smoelenboek van bedrijf                                         | 15                       | M        | -        | HO        | H              |
| Interne berichten rondsturen                                    | 58                       | -        | -        | M-HO      | H-MA           |
| Agenda delen met collega's                                      | 53                       | -        | -        | HO        | H-MA           |
| Bedrijfsregelingen opzoeken                                     | 19                       | M        | 35+      | HO        | -              |
| Online marketing of reclame                                     | 18                       | -        | 16-35    | HO        | DI             |
| Specifieke Internettoepassingen                                 | 52                       | -        | -        | M-HO      | -              |

## 12.4 Privégebruik van internet op het werk

Naast het gebruik van internet ten behoeve van de functie kan internet op het werk worden geraadpleegd voor privézaken. In Figuur 12.7 is het percentage werkzame internettende personen weergegeven dat internet op het werk privé gebruikt. In Figuur 12.8 is vervolgens samengevat hoeveel uur per week dit wordt gedaan. Ook worden verschillen over geslacht, leeftijd, opleiding en beroepsfunctie weergegeven.

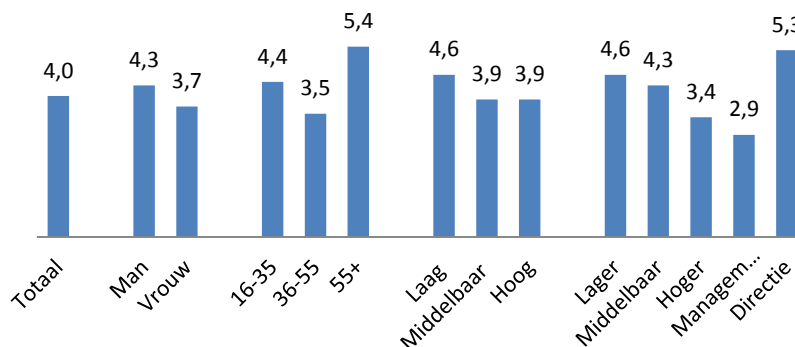
**Fig. 12.7 Internetten voor privézaken tijdens werk, %**

Van de werkzame personen maakt 68% voor privézaken gebruik van internet tijdens het werk. In de jongste groep is dit 78%. Het percentage is relatief hoog onder hoger opgeleiden.



**Fig. 12.8 Privé internetten op het werk, wekelijkse uren van personen die privé internet op het werk gebruiken**

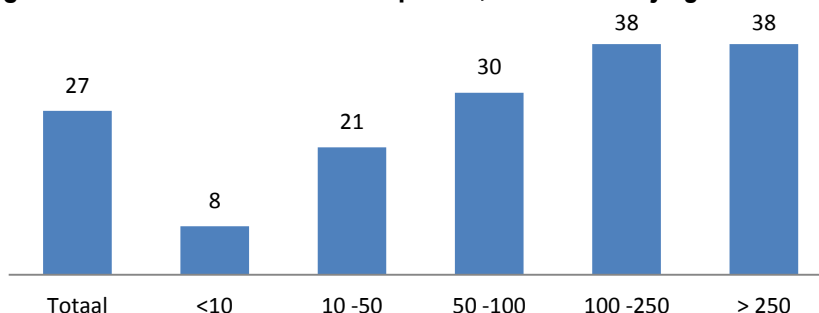
Degene die privé gebruik maken van internet op het werk doen dit gemiddeld 4 uur per week. Wat opvalt is dat het totale percentage in de oudste groep wellicht lager is, maar dat het aantal uren een stuk hoger ligt. Dit zien we ook bij de directieleden.



Aan de respondenten is gevraagd of het bedrijf waarvoor ze werken het internetgebruik van het personeel in de gaten houdt. Figuur 12.9 geeft de resultaten weer over bedrijfsgrootte.

**Fig. 12.9 Monitoren van internet op werk, % naar bedrijfsgrootte**

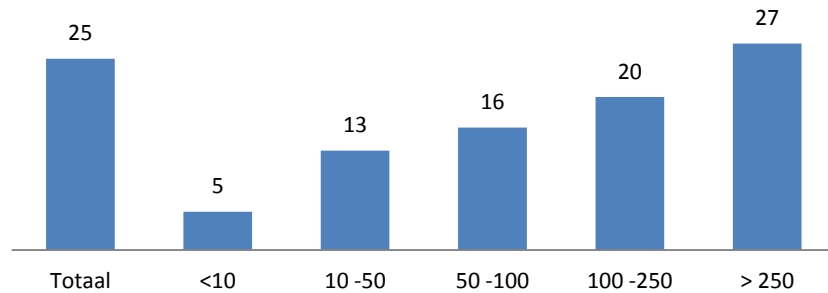
In totaal geeft 27% van de ondervraagden aan dat in het bedrijf waar ze werken het privé gebruik van internet in de gaten wordt gehouden. Monitoren van internetgebruik gebeurt in verhouding meer bij grote bedrijven.



Figuren 12.10 en 12.11 ten slotte gaan over het straffen of vermanen van mensen omdat zij het internet voor privé zaken gebruikten op het werk. Aan de respondenten is gevraagd of er bij hen op het werk ooit iemand is gestraft. Figuur 12.10 geeft de totale percentages weer en de percentages naar bedrijfsgrootte. In Figuur 12.11 wordt weergegeven waarvoor de persoon is gestraft.

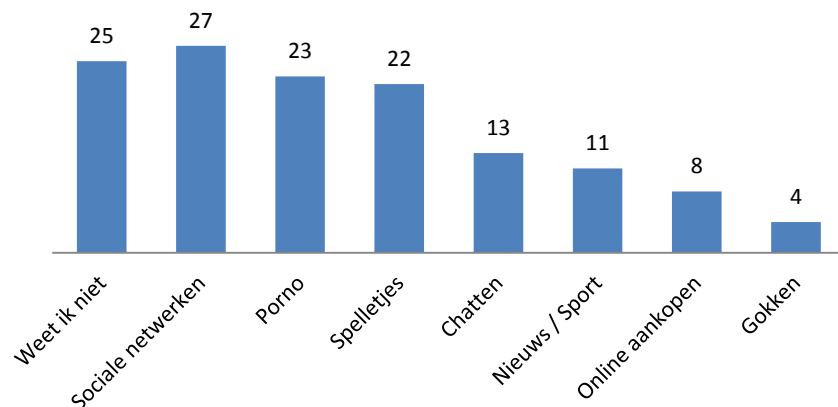
**Fig. 12.10 Is op het werk iemand gestraft voor persoonlijk gebruik van internet, % over bedrijfsgrootte**

In totaal geeft 25% van de ondervraagden aan dat het bedrijf waar ze werken wel eens iemand heeft gestraft voor privé gebruik van internet. Ook dit percentage neemt toe naarmate de omvang van het bedrijf groeit.



**Fig. 12.11 Reden van straf voor persoonlijk internetgebruik, %**

Het privé gebruik van SNS is de meest genoemde reden om iemand te straffen. Daarna volgen het kijken van porno en het doen van spelletjes. Nieuws of sport lezen, chatten, online shoppen of gokken worden minder genoemd.



## 12.5 Conclusies aangaande soorten van internetgebruik op het werk

De drie meest gebruikte internettoepassingen op het werk zijn dezelfde als die van de algemene bevolking: e-mail, zoeksystemen en nieuwsdiensten. Direct daarna komen echter toepassingen van interne communicatie: interne berichten doorsturen, agenda's delen en specifieke toepassingen voor het betreffende bedrijf of overheidsinstelling. Zij worden gevolgd door communicatietoepassingen zoals internettelefonie, chatten met collega's en sociale netwerksites. Zes en veertig procent volgt wel eens een opleiding of cursus via internet. Hoe ouder de werknemer hoe minder men deze cursussen via het internet volgt; hoe hoger de

vooropleiding hoe meer men deze volgt.

De meeste toepassingen op het werk worden significant meer gebruikt door mannen en hoger opgeleiden en de top van arbeidsorganisaties (directie, management en hogere functies). Een groot aantal, vooral de communicatietoepassingen, het solliciteren en opleidingen of cursussen op het internet, door jongeren. Alleen overheidsinformatie zoeken wordt het meest gedaan door 55 plussers. Lagere en middelbare functies doen het meest aan winkelen of bestellen voor het bedrijf of de organisatie.

Opvallend is dat het gebruik van sociale netwerksites toeneemt met de positie in het bedrijf (directie en management het meest) en afneemt met de grootte van het bedrijf (>250 het minst).

Internetten voor privé zaken op het werk wordt het meest gedaan door de hogere functies. Het gemiddelde aantal uren per week is 4, maar de directie spant de kroon: 5,3 uur gemiddeld per week. In een kwart van de organisaties is er op het werk wel eens iemand gestraft voor privé gebruik van het internet. Dit gebeurt meer naarmate het aantal werknemers in de organisatie toeneemt. De voornaamste toepassing die wordt bestraft is het gebruik van sociale netwerksites (27%), direct gevolgd door porno en spelletjes. Op enige afstand volgen chatten, nieuws of sport en online aankopen doen. De rij wordt afgesloten met gokken (4%).

## 13 Hoeveelheid internetgebruik voor het werk

### 13.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk zijn diverse toepassingen genoemd waarvan gebruik wordt gemaakt op of voor het werk. Eerder werd in hoofdstuk 10 geïnventariseerd hoe het met fysieke toegang tot internet staat in de arbeidscontext. Dit hoofdstuk gaat over de hoeveelheid gebruik van internet op het werk. We kunnen dit alleen samenvatten voor de in dit onderzoek gebruikte steekproef. Het betreft dus werkende mensen die aangaven minimaal twee uur per week ten behoeve van hun functie te internetten. Mensen die voor het werk niet of minder dan twee uur internetten zijn niet meegenomen. Met internetten wordt ook e-mail bedoeld.

### 13.2 Gebruiksduur van internet op het werk

Omdat uit de resultaten van vorig jaar bleek dat het voor de laag opgeleide respondenten erg moeilijk is om het totale gebruik per week in te schatten, is gevraagd hoeveel uur men internet heeft gebruikt op de laatste werkdag. De resultaten staan in Tabel 13.1. In deze tabel staat ook het aantal jaren dat men gebruik maakt van internet voor het werk.

**Tabel 13.1** Toegang tot internet (zelf of in huishouden), % van werkzame personen die minimaal twee uur per week gebruik maken van internet ten behoeve van het werk

|                        | <i>Uur per dag</i> | <i>Jaren ervaring</i> |
|------------------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Totaal</b>          | 3,3                | 9,4                   |
| <b>Geslacht</b>        |                    |                       |
| Man                    | 3,2                | 9,9                   |
| Vrouw                  | 3,5                | 8,8                   |
| <b>Leeftijd</b>        |                    |                       |
| 16-35                  | 3,4                | 5,7                   |
| 35-55                  | 3,3                | 10,3                  |
| 55+                    | 3,2                | 12,4                  |
| <b>Opleiding</b>       |                    |                       |
| Laag                   | 3,1                | 8,6                   |
| Midden                 | 3,4                | 9,2                   |
| Hoog                   | 3,3                | 10,1                  |
| <b>Beroepsfunctie</b>  |                    |                       |
| Lager                  | 2,7                | 6,8                   |
| Middelbaar             | 3,2                | 8,9                   |
| Hoger                  | 3,3                | 9,5                   |
| Management             | 3,3                | 10,3                  |
| Directie               | 3,8                | 11,0                  |
| <b>Bedrijfsgrootte</b> |                    |                       |
| <10                    | 3,7                | 10,2                  |
| 10 -50                 | 3,1                | 8,5                   |
| 50 -100                | 3,1                | 9,1                   |
| 100 -250               | 3,3                | 9,5                   |
| > 250                  | 3,2                | 9,5                   |

Van de genoemde uren maken de respondenten ongeveer 10,8 uur per week thuis gebruik van internet voor het werk. Van de thuiswerkenden (55% van de hele groep respondenten, zie Figuur 10.7) geeft 43% aan dat dit voornamelijk overuren zijn en 35% dat dit uren zijn waarvoor de baas toestemming gegeven heeft om thuis te werken. Verder is 22% eigen baas en heeft 6% een volledige thuiswerkbaan.

### **13.3 Conclusies met betrekking tot hoeveelheid internetgebruik op het werk**

De werknemers die minimaal 2 uur per week gebruik maken van internet gebruiken dit medium op het werk gemiddeld 3,3 uur per dag. Vrouwen (3,5 uur) iets meer dan mannen (3,2 uur). Jongeren iets meer dan ouderen, hoewel het verschil niet groot is (3,4 tegenover 3,2 uur). Hoe hoger de beroepsfunctie, hoe langer het gebruik van het internet voor het werk. Het verschil bij opleiding is verrassend klein. Het feit dat lager en middelbaar opgeleiden in de algemene bevolking internet ook relatief veel uren op een dag gebruiken komt dus terug bij de beroepsbevolking.

In de vorige sectie hebben we gezien dat men gemiddeld vier uur per week gebruik maakt van internet op het werk voor privédoeleinden. Bij een vijfdaagse werkweek zou dat gemiddeld 0,9 uur per dag zijn. De gegevens in deze sectie laten zien dat men 10,8 uur per week thuis gebruik maakt van internet voor het werk. Daarbij geeft 43% aan dat dit voornamelijk overuren zijn voor het werk. Dit compenseert dus het gebruik op het werk voor privédoeleinden. Bovendien geeft 35% aan dat de baas toestemming heeft gegeven om deels thuis te werken. Zes procent heeft zelfs een volledige thuiswerkbaan. Tenslotte is 22% eigen baas waarbij werk en privé behoorlijk door elkaar heenlopen.

De algemene conclusie luidt dat werk en privé bij het internetgebruik steeds meer door elkaar heenlopen.

## 14 Effecten van internet op het werk

### 14.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de effecten van internetgebruik op het werk. Middels een elftal stellingen is achterhaald in hoeverre men profijt trekt uit het gebruik van internet op het werk. In de volgende paragraaf wordt het totaal aantal behaalde effecten weergegeven, en wordt ook elk effect apart geanalyseerd.

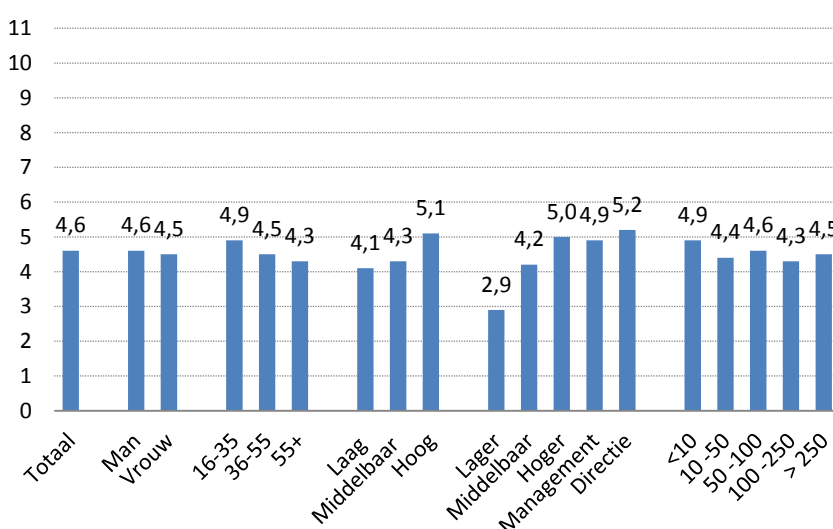
### 14.2 Behaalde effecten

Het gemiddelde aantal effecten dat is behaald is weergegeven in Figuur 13.1. In totaal zijn er 11 mogelijke effecten voorgelegd:

1. Door internet ben ik sneller gaan werken
2. Door internet kan ik veel meer werk verzetten op mijn werk
3. Door internet is mijn werk gevarieerder geworden
4. Door internet heb ik met dezelfde inzet een hogere werk output
5. Door internet is de kwaliteit van mijn werk beter geworden
6. Door internet ben ik veel flexibeler in mijn werktijd
7. Op internet heb ik een cursus voor mijn werk gevonden
8. Via internet heb ik deelgenomen aan een cursus voor mijn werk
9. Door internet heb ik een betere baan gevonden
10. Door internet heb ik meer contact met collega's
11. Door internet heb ik nieuwe collega's leren kennen

**Fig. 14.1 Aantal effecten, scores 0-11**

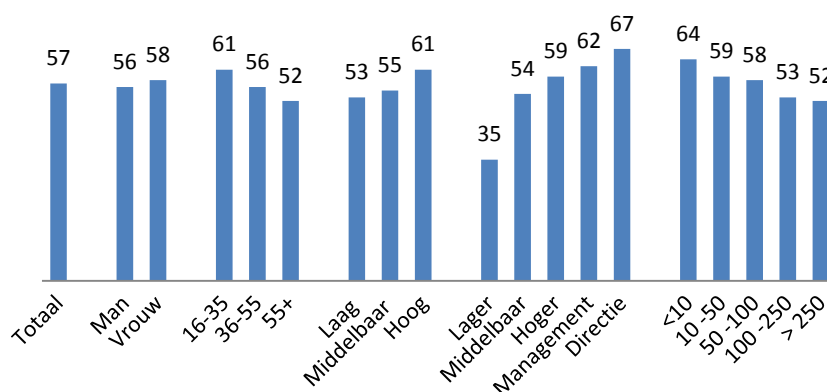
Van de 11 effecten zijn er gemiddeld 4,6 behaald. In de jongste groep is het aantal positieve effecten 4,9 en in de groep 55-plussers 4,3. Gebruik van internet in de lager en middelbaar opgeleide groep heeft relatief minder positieve effecten. Mensen in de lagere beroepen blijven achter ten opzichte van de overige beroepsfuncties. Ten slotte is het aantal effecten groter in de kleinere bedrijven.



In de figuren 14.2 tot en met 14.12 zijn de percentages positief beantwoorde stellingen / effecten weergegeven. Naast de percentages voor de hele werkzame groep zijn percentages gegeven voor geslacht, leeftijd, opleiding, beroepsfunctie en bedrijfsgrootte.

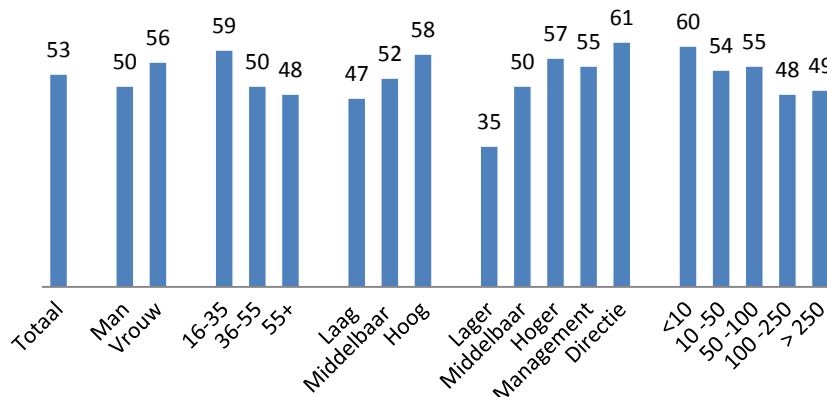
**Fig. 14.2 Door internet ben ik sneller gaan werken, %**

Door internet is 57% van de respondenten sneller gaan werken. Voor de jongste groep gebruikers en bij hoger opgeleiden geldt dit naar verhouding meer. In de lagere beroepsfuncties zien we de laagste score. Hier geeft 35% aan door internet sneller te zijn gaan werken.



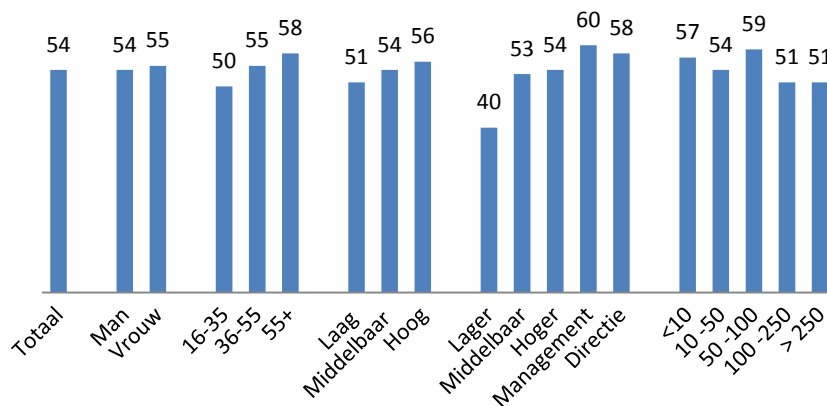
**Fig. 14.3 Door internet kan ik veel meer werk verzetten op mijn werk, %**

Dat door internet meer werk verzet kan worden is door 53% beaamd. Bij vrouwen is het percentage iets hoger dan bij mannen. Betreffende leeftijd, opleiding en beroepsfunctie zien we een vergelijkbaar beeld als bij het vorige effect.



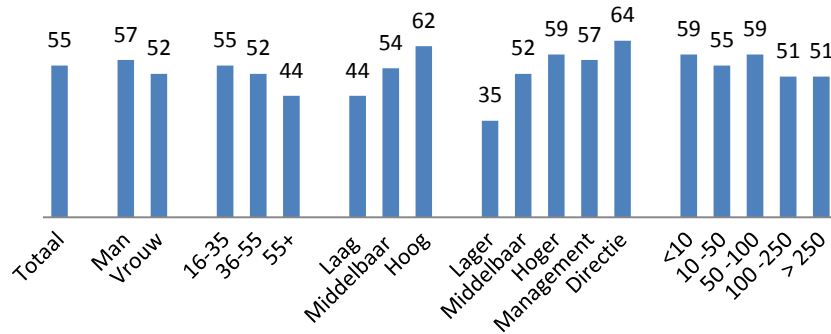
**Fig. 14.4 Door internet is mijn werk gevarieerder geworden, %**

Van de respondenten geeft 54% aan dat zijn of haar werk door internet gevarieerder wordt. In de lagere beroepsfuncties is het aandeel met 40% het laagst.

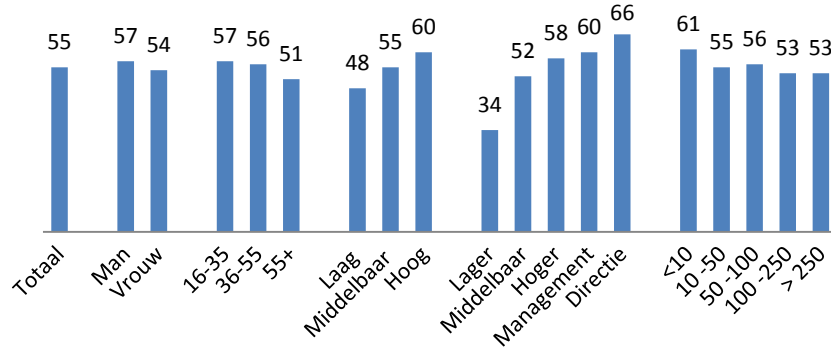


**Fig. 14.5 Door internet heb ik met dezelfde inzet een hogere output, %**

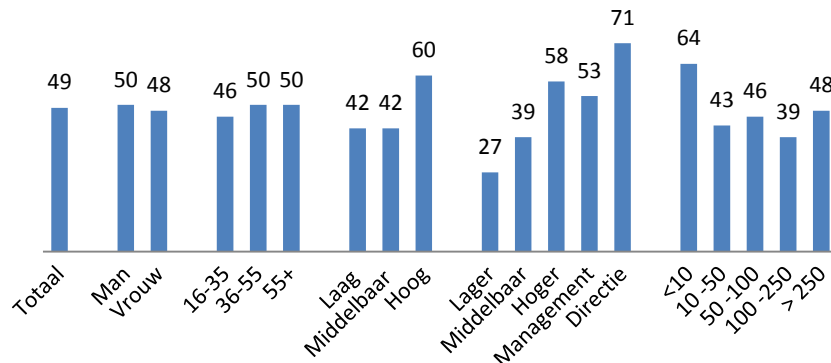
Van de respondenten vindt 55% dat zij door internet een hogere output op het werk leveren. Onder hoger opgeleiden en de directieleden is het aandeel personen dat dit beaamt het hoogst.

**Fig. 14.6 Door internet is de kwaliteit van mijn werk beter, %**

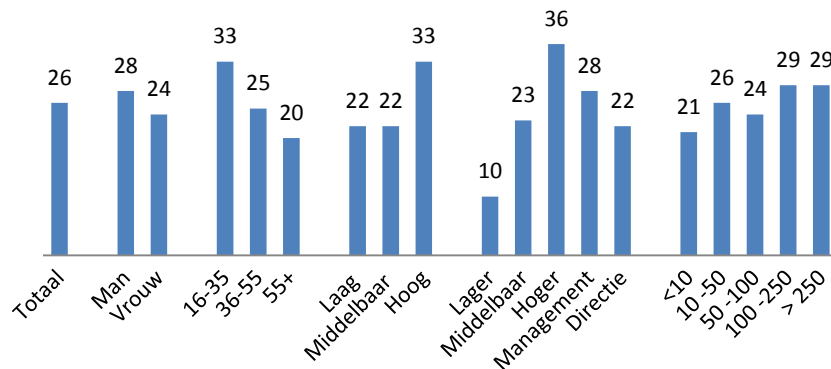
Figuur 14.6 toont vergelijkbare percentages als de voorgaande figuur. Een toename bij opleidingsniveau is zichtbaar en een afname bij leeftijd. In de lagere beroepsfuncties geeft maar 34% aan dat de kwaliteit van het werk door internet beter is geworden.

**Fig. 14.7 Door internet ben ik flexibeler in mijn werktijd, %**

Flexibelerere werktijden worden door internet vooral mogelijk gemaakt voor mensen met een hoge opleiding en mensen die werkzaam zijn bij hele kleine bedrijven. Het gemiddelde over de hele groep bedraagt 49%.

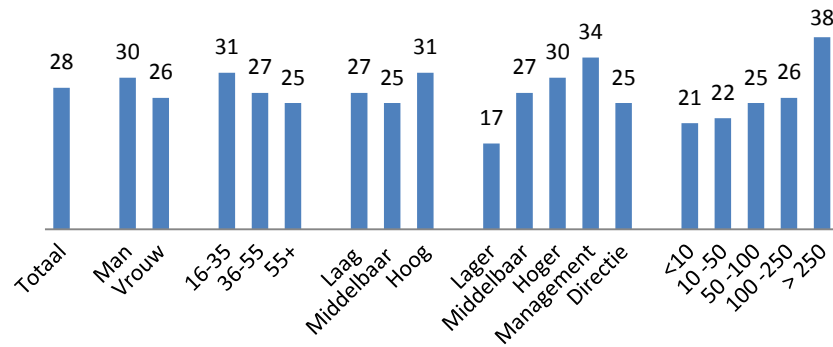
**Fig. 14.8 Met internet heb ik een cursus voor mijn werk gevonden, %**

In de hoog opgeleide groep is het percentage werkzame mensen dat via internet een cursus of training voor het werk heeft gevonden relatief hoog. Over hele groep heeft 26% een training gevonden. In de lagere beroepsfuncties is het percentage relatief laag.

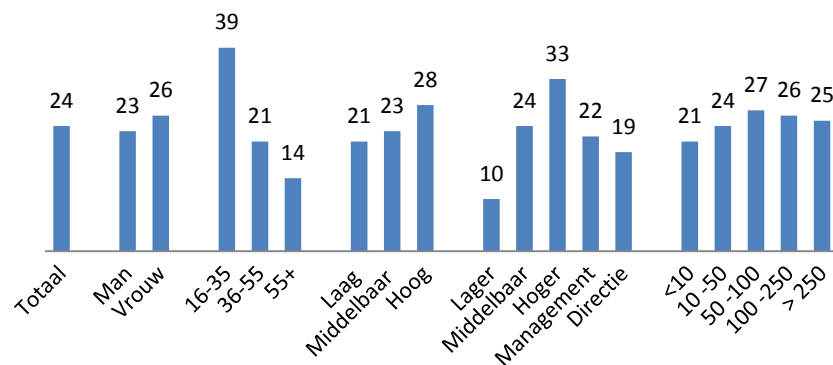


**Fig. 14.9 Via internet heb ik deelgenomen aan een training, %**

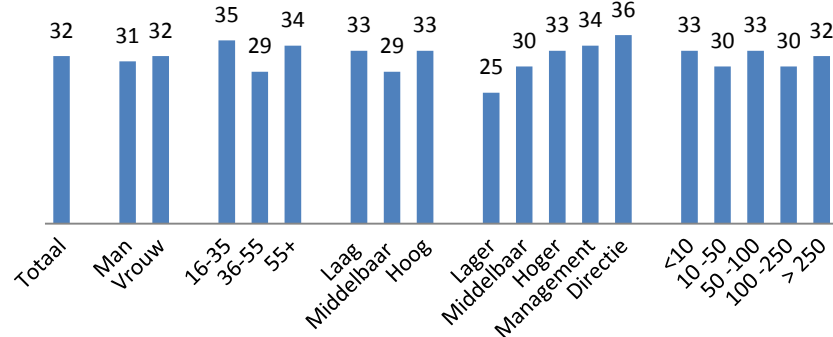
Van de hele groep heeft 28% via internet een training voor het werk gevolgd. In de lagere beroepen is dit 17% en in de hogere beroepen 30%. Tevens geeft 38% van de mensen in bedrijven met meer dan 250 werknemers aan deel te hebben genomen aan een online cursus.

**Fig. 14.10 Door internet heb ik een betere baan gevonden, %**

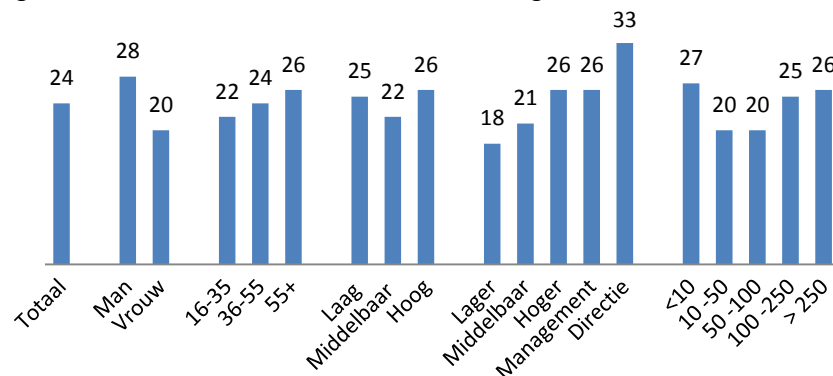
In de jongste groep geeft 39% aan via internet een betere baan te hebben gevonden. Dit is relatief veel ten opzichte van de twee oudere groepen. Bij de lagere beroepsfuncties is het aandeel met 10% relatief laag.

**Fig. 14.11 Door internet heb ik meer contact met collega's, %**

In totaal geeft 32% aan meer contact met collega's te hebben door internet. Verschillen tussen de diverse subgroepen zijn niet groot. Bij beroepsfuncties lopen de percentages uiteen, van 25% in de lagere functies tot 36% bij de directieleden en het hoger management.

**Fig. 14.12 Door internet heb ik nieuwe collega's leren kennen, %**

Ten slotte geeft 24% aan door internet nieuwe collega's te leren kennen. Mannen geven dit meer aan dan vrouwen. Opvallend is verder dat het percentage toeneemt met leeftijd.



In Tabel 14.1 zijn alle effecten en de significante voorspellers (betreffende geslacht, leeftijd, opleiding en beroepsfunctie) samengevat. De tabel toont het percentage internetgebruikers dat het effect heeft bereikt en laat zien welke groepen internetgebruikers het meest profiteren. Zo zien we bijvoorbeeld dat vooral hoger opgeleide werkzame mensen profiteren. Verschillen tussen mannen en vrouwen zijn slechts op twee plaatsen significant. Vrouwen geven aan meer werk te kunnen verzetten op het werk door internet dan mannen, terwijl mannen meer nieuwe collega's leren kennen. Bij vijf effecten scoren de lagere beroepsfuncties significant lager dan de overige functies.

**Tabel 14.1** Percentage behaalde effecten met significante verschillen naar geslacht (M/V), leeftijd (3 groepen), opleiding (LO, MI, HO), en beroepsfunctie (L,M,H,MA,DI)

| Effect                                                         | % totaal | Geslacht | Leeftijd | Opleiding | Beroepsfunctie |
|----------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|----------------|
| Door internet ben ik sneller gaan werken                       | 57       | -        | 16-35    | HO        | M-H-MA-DI      |
| Door internet kan ik veel meer werk verzetten op mijn werk     | 53       | V        | 16-35    | HO        | M-H-MA-DI      |
| Door internet is mijn werk gevarieerder geworden               | 54       | -        | -        | -         | M-H-MA-DI      |
| Door internet heb ik met dezelfde inzet een hogere werk output | 55       | -        | -        | HO        | M-H-MA-DI      |
| Door internet is de kwaliteit van mijn werk beter geworden     | 55       | -        | -        | -         | M-H-MA-DI      |
| Door internet ben ik veel flexibeler in mijn werktijd          | 49       | -        | -        | HO        | DI             |
| Op internet heb ik een cursus voor mijn werk gevonden          | 26       | -        | 16-35    | HO        | H              |
| Via internet heb ik deelgenomen aan een cursus voor mijn werk  | 28       | -        | -        | HO        | MA             |
| Door internet heb ik een betere baan gevonden                  | 24       | -        | 16-35    | HO        | HO             |
| Door internet heb ik meer contact met collega's                | 32       | -        | -        | -         | M-H-MA-DI      |
| Door internet heb ik nieuwe collega's leren kennen             | 24       | M        | -        | -         | DI             |

### 14.3 Conclusies ten aanzien van effecten van internet op het werk

Het internet heeft volgens de Nederlandse werknemers een tamelijk positief effect op het werk. Dit geldt vooral voor de effectiviteit, de efficiëntie en de kwaliteit van het werk. Meerderheden van ruim 50% geven aan dat men sneller en flexibeler is gaan werken, veel meer werk verzet, met dezelfde inzet een hogere output bereikt en de kwaliteit van het geleverde werk hoger is geworden. Deze positieve effecten stijgen met opleidingsniveau en met de hoogte van de functie. Opmerkelijk is dat kleinere bedrijven op deze punten meer profiteren dan grotere bedrijven.

Effecten die door een kwart tot een derde van de werknemers behaald worden zijn het vinden van een cursus voor het werk op internet (26%), dankzij internet deelnemen aan een training (28%), het vinden van een betere baan (24%), meer contact met collega's (32%) en nieuwe collega's leren kennen via internet (24%). Ook hier geldt dat hogere functies in het algemeen meer profiteren. Het algemene beeld is dat mannen en vrouwen ongeveer evenveel profiteren van internet op het werk. Jongeren doen dit echter meer dan ouderen. Hoger opgeleiden veel meer dan lager opgeleiden. En hoe hoger de functie hoe meer positieve effecten men ondervindt van internet.

## 15 ICT-professionals

### 15.1 Inleiding

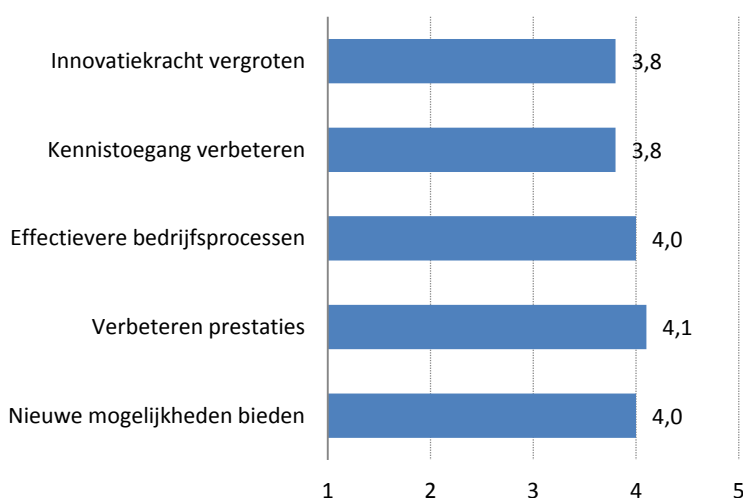
In de komende jaren is een groeiend tekort aan ICT-professionals voorspeld. In dit slothoofdstuk van Deel 2 van het Trendrapport is er speciale aandacht voor ICT-ers. Denk aan software ontwikkelaars, systeembeheerders, adviseurs, projectleiders, maar ook aan ICT-helpdesk medewerkers. In de hele steekproef bevonden zich 84 ICT-ers. Dit is te weinig om uitspraken te doen voor alle ICT-ers in Nederland, maar door hen gegeven antwoorden geven wel een indicatie voor de hele groep. In de volgende paragraaf worden enkele effecten van het inzetten van ICT besproken. Vervolgens gaat het over het bijhouden van ICT kennis en vaardigheden. In de laatste paragraaf gaat het over de populariteit van ICT bij mensen die een andere functie beoefenen.

### 15.2 Mogelijkheden van ICT voor de organisatie

Aan ICT-ers is gevraagd in hoeverre zij het eens zijn met de stellingen (1) dat ze met ICT de innovatiekracht van de organisatie vergroten, (2) met ICT de kennistoegang voor medewerkers verbeteren, (3) met ICT bedrijfsprocessen effectiever laten verlopen, (4) met ICT de prestaties van de organisatie verbeteren, en (5) met ICT de organisatie nieuwe mogelijkheden bieden. Bij elke stelling is de mate van overeenstemming gevraagd op een vijfpuntsschaal ("helemaal mee oneens" tot "helemaal mee eens"). Figuur 15.1 geeft de gemiddelde scores weer.

**Fig. 15.1 Effecten van ICT, scores**

Op alle stellingen ligt de score rond de 4,0, ofwel 'mee eens'. De hoogste score wordt gegeven op de stelling dat ze met ICT de prestaties van de organisatie verbeteren. Op het verbeteren van de kennistoegang voor medewerkers en het vergroten van de innovatiekracht met ICT wordt geen volledige 'mee eens' score behaald.

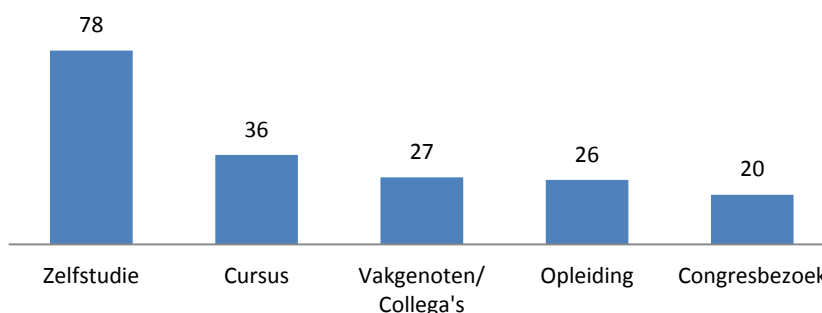


### 15.3 Opleiding en kennis van ICT-ers

Van de 84 ICT-ers in de steekproef geeft slechts 36% aan een gerichte opleiding voor de functie gevolgd te hebben. De overige 64% is in de functie gerold zonder gerichte vooropleiding. In Figuur 15.2 is weergegeven hoe de ICT-ers hun ICT kennis en vaardigheden die ze voor hun functie nodig hebben op peil houden.

**Fig. 15.2 Manieren om ICT kennis op peil te houden, %**

Zelfstudie is de meest toegepaste manier om ICT-vaardigheden en kennis bij te houden. Daarna volgen cursussen, leren van vakgenoten, het volgen van een opleiding en het bezoeken van congressen.



In Figuur 15.3 is de mate van overeenkomst op drie stellingen voorgelegd:

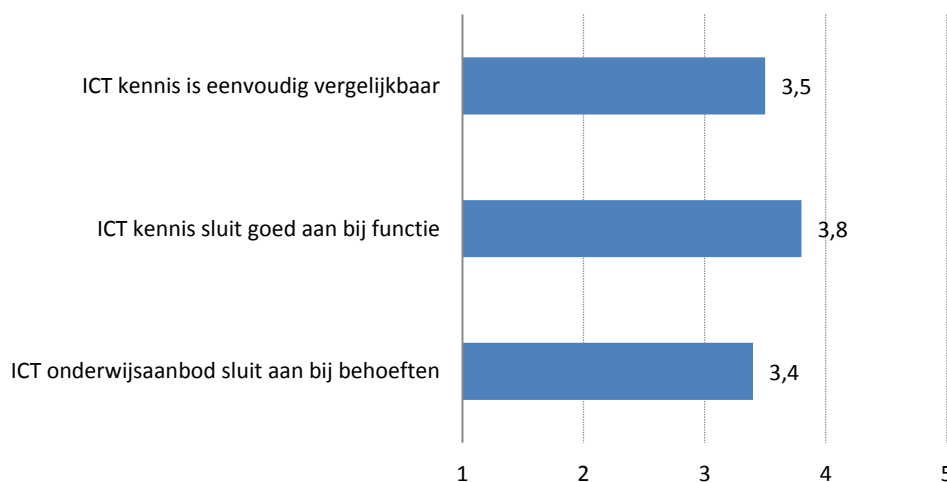
1. Ik kan mijn ICT kennis en vaardigheden eenvoudig vergelijken met die van collega's,
2. Mijn ICT kennis en vaardigheden sluiten goed aan bij die van mijn functie,
3. Onderwijsaanbod in de ICT sluit voldoende aan op de behoefte in de markt.

Wederom is bij elke stelling de mate van overeenstemming gevraagd op een 5-puntsschaal ("helemaal mee oneens" tot "helemaal mee eens").

Figuur 15.3 geeft de gemiddelde scores weer.

**Fig. 15.3 Aansluiting ICT kennis, scores**

Er wordt gemiddeld nergens een eenduidige 'mee eens' score gehaald. Volgens de ICT-ers past het ICT-onderwijsaanbod dus niet volledig bij de behoeften van de markt, en zijn ICT-kennis en vaardigheden van de ene ICT-er niet eenvoudig te vergelijken met de andere ICT-er. De hoogste score wordt gehaald op de stelling dat de huidige ICT-kennis aansluit bij de kennis benodigd voor de functie.

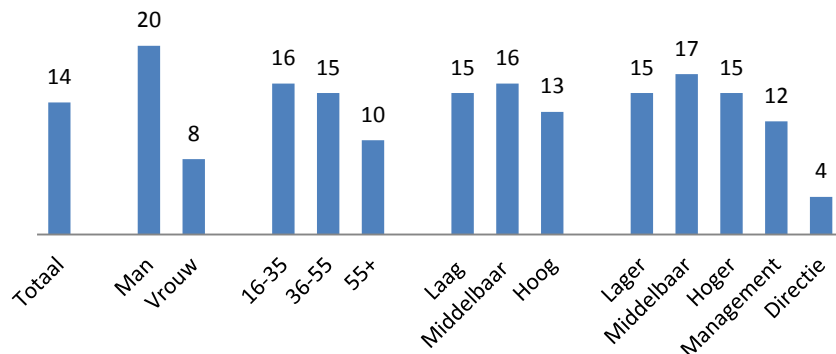


## 15.4 Populariteit van ICT functies

Aan de respondenten die niet als ICT-er werkzaam zijn (94%) is gevraagd of ze wel eens hebben overwogen om in de ICT te gaan werken. In Figuur 15.4 zijn de corresponderende percentages weergegeven, ook over geslacht, leeftijd, opleiding en beroepsfunctie.

**Fig. 15.4 Heeft ooit overwogen om als ICT-er te gaan werken, %**

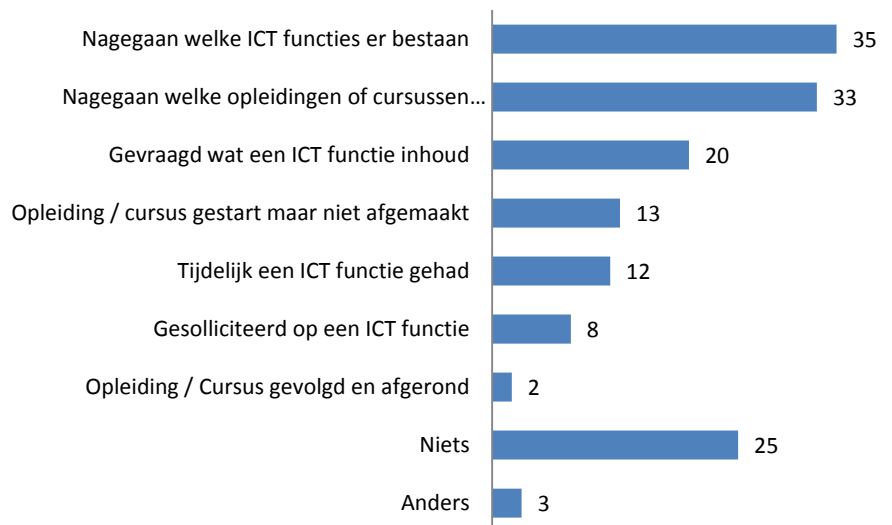
Van de niet-ICT-ers heeft 14% ooit overwogen om als ICT-er te gaan werken. Bij de mannen is dit 20% in tegenstelling tot 8% bij de vrouwen. In de oudste groep is het percentage relatief laag.



Aan de respondenten die wel eens hebben overwogen om in de ICT te gaan werken is gevraagd welke stappen zij hebben ondernomen om de stap mogelijk te maken. Mogelijk stappen zijn nagaan welke ICT functies er bestaan, nagaan welke opleidingen of cursussen er bestaan, bij collega's of kennissen informeren wat een ICT functie inhoudt, aan een opleiding of cursus beginnen (maar niet hebben afgemaakt), solliciteren op een ICT functie of tijdelijk een ICT functie uitoefenen. De resultaten zijn weergegeven in Figuur 15.5.

**Fig. 15.5 Ondernomen stappen om als ICT-er te gaan werken, %**

De meest genomen stap om als ICT-er te gaan werken is nagaan welke soort functies er bestaan, gevolgd door nagaan welke opleidingen er zijn. Daarnaast heeft 20% van mensen die wel eens overwogen hebben in de ICT te gaan werken bij een collega geïnformeerd naar dergelijke functies. Ook heeft 12% ooit tijdelijk een ICT functie gehad. Een kwart geeft aan niets te hebben ondernomen.



Aan de respondenten die nooit hebben overwogen om in de ICT te gaan werken is gevraagd waarom zij dit niet hebben gedaan. De volgende antwoorden werken weinig gegeven:

- ICT functies bieden een te laag salaris (1%)
- ICT functies zijn geestelijk te belastend (2%)
- ICT functies zijn fysiek te belastend (altijd achter computer) (4%)
- ICT functies zijn te belastend wat betreft aantal arbeidsuren (1%)
- ICT functies geven weinig zeggenschap over eigen werk (3%)
- ICT functies zijn meestal eenzaam werk (7%)

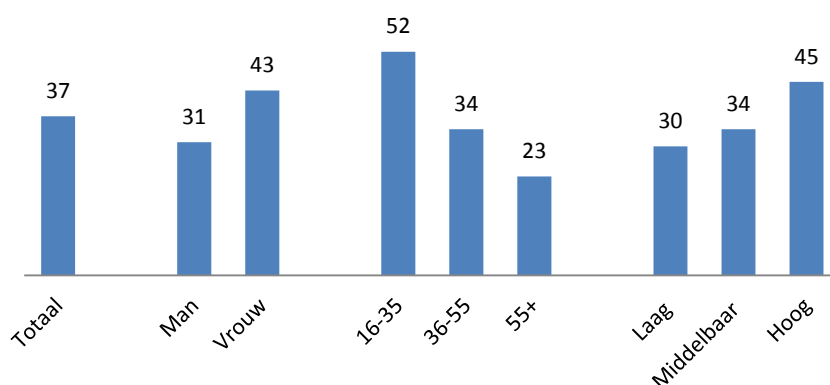
De meest genoemde antwoorden waren:

- ICT functies lijken mij in het algemeen niet aantrekkelijk (37%)
- ICT functies zijn voor mij te technisch (32%)

Voor de laatste twee antwoorden zijn de percentages ook voor geslacht, leeftijd en opleiding weergegeven in Figuren 15.6 en 15.7.

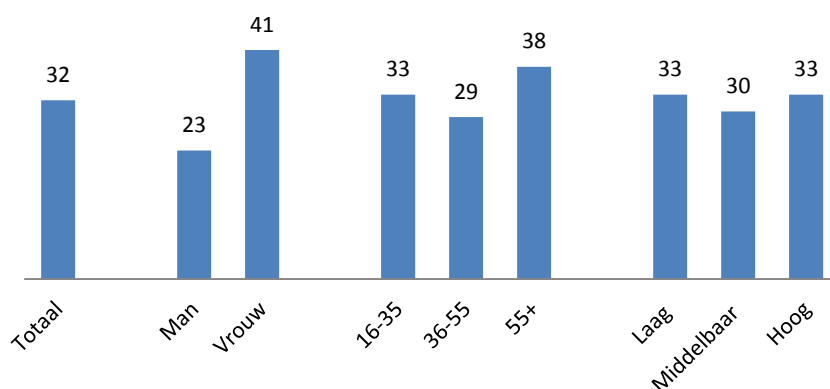
**Fig. 15.6 ICT functies lijken mij in het algemeen niet aantrekkelijk, %**

Vrouwen vinden ICT functies minder aantrekkelijker dan mannen, al is het verschil met 12% niet gigantisch. Opvallend is dat in de jongste groep 52% deze reden noemt. Hoger opgeleide niet ICT-ers vinden ICT- functies ook minder aantrekkelijk.



**Fig. 15.7 ICT functies zijn voor mij te technisch, %**

Vrouwen geven bijna twee keer zoveel aan dat zij ICT functies te technisch vinden. Vergelijken we de leeftijdsgroepen, dan geven de 55+ers in verhouding dit antwoord frequenter. Verschillen tussen de drie opleidingsniveaus zijn klein.



## 15.5 Conclusies met betrekking tot ICT-professionals

De 84 ICT-professionals in de steekproef zien in het algemeen positieve effecten van ICT op het werk. Het hoogst scoren effectievere bedrijfsprocessen, verbeterde prestaties en de nieuwe mogelijkheden die ICT biedt.

ICT-professionals houden hun ICT kennis allereerst op peil door zelfstudie (78%). Vervolgens kiezen zij voor individuele cursussen (36%) of een algehele opleiding (26%). De derde weg is de meer sociale aanpak van het raadplegen van vakgenoten of collega's (27%) en het bezoeken van congressen (20%). De ondervraagde ICT-professionals zijn maar matig tevreden over de aansluiting van het ICT-onderwijs bij de behoeften van de markt of de organisatie. Zij vinden wel dat hun eigen ICT-kennis goed aansluit bij hun functie. Uit de zojuist genoemde verdeling van wegen waarlangs men ICT-kennis op peil houdt kan men afleiden dat dit eerder gebeurt door eigen inspanning (individueel en sociaal) dan via de institutionele weg van opleiding of cursus. Het ICT-onderwijs lijkt voor verbetering vatbaar.

Aan de niet ICT-professionals is gevraagd of zij ooit overwogen hebben om als ICTer te gaan werken. Dit met het oog op het alom voorspelde tekort van ICT-professionals in de toekomst. Het blijkt dat 14% van de beroepsbevolking dit wel eens gedaan heeft. Opvallend is dat dit het meest gebeurt door lager en middelbaar opgeleiden en door mensen met lagere en middelbare functies. Blijkbaar ziet men dit als een manier om een (betere) baan te krijgen.

Van degenen die overwogen hebben als ICTer te gaan werken heeft ongeveer een derde nagegaan welke ICT-functies er bestaan en welke opleidingen of cursussen hiervoor beschikbaar zijn. Twintig procent heeft nagevraagd wat een ICT-functie inhoudt. Rond de 10% heeft ook echt iets geprobeerd: cursus/opleiding gestart maar niet afgemaakt (13%), tijdelijk een ICT-functie gehad (12%) of gesolliciteerd op een ICT-functie (8%). Twee procent heeft een opleiding afgerond maar is niet werkzaam als ICTer. Tenslotte heeft 25% het wel overwogen maar geen actie ondernomen.

Degenen die nooit hebben overwogen ICTer te worden geven in de eerste plaats aan dat ICT-functies in het algemeen niet aantrekkelijk (37%) of te technisch (32%) zijn. Dit geldt aanzienlijk meer voor vrouwen dan voor mannen. Opvallend is dat dit ook meer geldt voor jongeren (de 'digitale generatie') dan voor ouderen, en meer voor hoog- dan voor laagopgeleiden. Het imago van ICT lijkt hierbij doorslaggevend. Het gebruik van internet en digitale media mag aantrekkelijk zijn; de techniek erachter blijkbaar niet. Mogelijk negatieve kenmerken van ICT-functies zijn ook niet de oorzaak. Dat het eenzaam werk zou zijn (7%), fysiek te belastend (4%), dat het geestelijk belastend zou zijn (2%) of dat het salaris te laag zou zijn (1%) wordt door weinigen als reden op gegeven.

## Deel 3

# Digibeten

---

## 16 Digibeten en fysieke toegang tot internet

### 16.1 Inleiding

Met digibeten worden mensen bedoeld die geen gebruik maken van internet. Dit kunnen mensen zijn die internet nog nooit hebben gebruikt, maar ook mensen die zijn gestopt met het gebruik van internet. In de laatste groep vallen mensen die langer dan een jaar geen gebruik van internet hebben gemaakt. In de volgende paragraaf wordt weergegeven hoe groot de groep digibeten in Nederland is. Vervolgens wordt een overzicht gegeven of mensen die geen gebruik van internet maken wel apparatuur gebruiken waarop ze zouden kunnen internetten.

### 16.2 Aantal digibeten

**Tabel 16.1** Geen toegang tot internet in het huishouden, % van alle personen tussen 12 en 75 jaar

|                  | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Totaal</b>    | 12   | 9    | 7    | 6    | 5    | 4    |
| <b>Geslacht</b>  |      |      |      |      |      |      |
| Man              | 11   | 10   | 6    | 5    | 4    | 4    |
| Vrouw            | 13   | 9    | 8    | 7    | 5    | 5    |
| <b>Leeftijd</b>  |      |      |      |      |      |      |
| 15-25            | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 0    |
| 25-45            | 7    | 4    | 2    | 1    | 1    | 1    |
| 45-65            | 14   | 9    | 8    | 6    | 4    | 5    |
| 65-75            | 46   | 43   | 36   | 32   | 25   | 19   |
| <b>Opleiding</b> |      |      |      |      |      |      |
| Laag             | 21   | 16   | 14   | 13   | 10   | 9    |
| Midden           | 8    | 7    | 4    | 3    | 2    | 2    |
| Hoog             | 5    | 3    | 2    | 2    | 1    | 1    |

Bron: CBS Statline

**Tabel 16.2** Geen internet gebruikt in afgelopen jaar, % van alle personen tussen 12 en 75 jaar

|                  | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Totaal</b>    | 13   | 12   | 10   | 9    | 8    | 6    |
| <b>Geslacht</b>  |      |      |      |      |      |      |
| Man              | 11   | 10   | 7    | 7    | 6    | 5    |
| Vrouw            | 15   | 13   | 13   | 11   | 9    | 8    |
| <b>Leeftijd</b>  |      |      |      |      |      |      |
| 15-25            | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 25-45            | 4    | 4    | 2    | 1    | 1    | 1    |
| 45-65            | 18   | 16   | 12   | 11   | 7    | 7    |
| 65-75            | 55   | 52   | 46   | 43   | 37   | 27   |
| <b>Opleiding</b> |      |      |      |      |      |      |
| Laag             | 25   | 22   | 19   | 19   | 16   | 13   |
| Midden           | 7    | 7    | 5    | 4    | 3    | 2    |
| Hoog             | 3    | 1    | 2    | 1    | 0    | 1    |

Bron: CBS Statline

Op basis van CBS-gegevens in Tabel 16.1 kunnen we vaststellen dat in Nederland 4% van de bevolking tussen 12 en 75 jaar geen toegang tot internet heeft in het huishouden. Tevens geeft 6% aan geen internet te hebben gebruikt in het afgelopen jaar. Zie Tabel 16.2. Dit betekent dat 2% van de bevolking tussen 12 en 75 wel toegang tot internet heeft in het huishouden, maar hier geen gebruik van maakt.

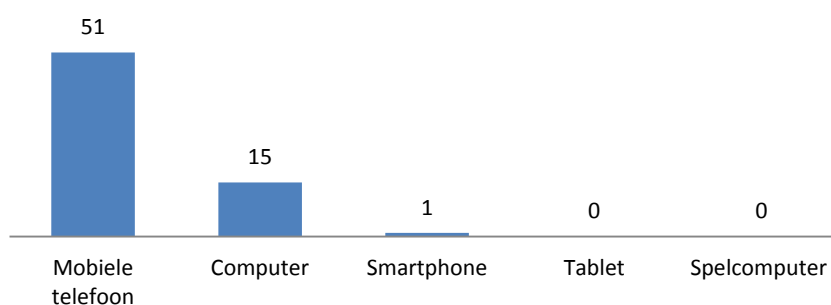
Uit het telefonisch onderzoek blijkt dat het percentage digibeten in de groep van 75 jaar en ouder relatief groot is. Dit betekent dat de percentages in Tabellen 16.1 en 16.2 iets hoger kunnen uitvallen wanneer ook deze groep wordt meegenomen. Tijdens het onderzoek werd geconcludeerd dat de kleine groep digibeten jonger dan 45 jaar zich via de telefoon vrijwel onmogelijk laat benaderen.

### 16.3 Gebruik apparaten van digibeten

Onderstaande figuren geven een overzicht van de apparaten waar digibeten maandelijks minimaal één keer gebruik van maken.

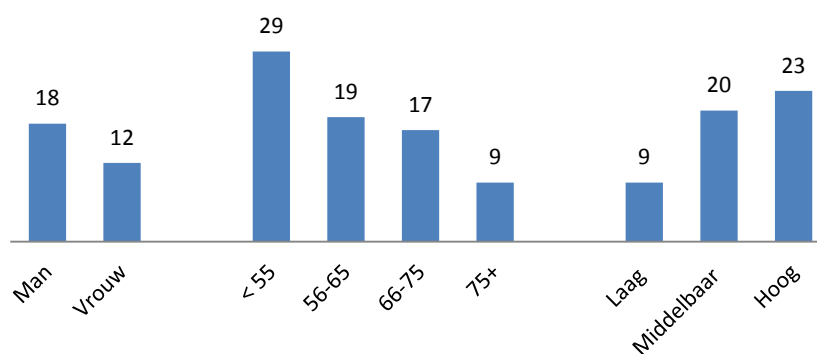
**Fig. 16.1 Gebruik apparaten onder digibeten, % *minimaal maandelijks***

Van de mensen die niet internetten, maakt 15% gebruik van een computer. Tevens gebruikt 51% een standaard mobiele telefoon. Tablets, smartphones en spelcomputers worden niet gebruikt.



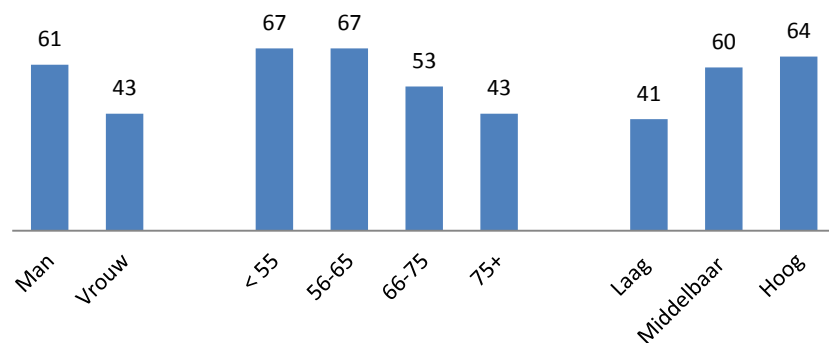
**Fig. 16.2 Computergebruik onder digibeten, % *minimaal maandelijks***

Computers worden meer door mannelijke digibeten gebruikt. Tevens neemt het percentage af naarmate de digibeten ouder wordt. In de laag opgeleide groep digibeten gebruikt slechts 9% een computer, in de hoog opgeleide groep is dit 23%.



**Fig. 16.3 Mobiele telefoongebruik onder digibeten (geen smartphone), % minimaal maandelijks**

Het gebruik van de mobiele telefoon is bij mannelijke digibeten groter dan bij vrouwelijke. Betreffende leeftijd en opleiding zien we een vergelijkbaar patroon als bij het gebruik van computers.

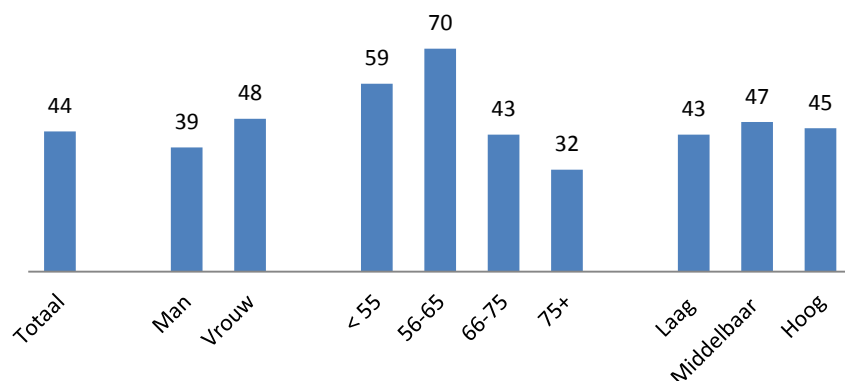


## 16.4 Internettoegang bij digibeten

Figuur 16.4 geeft een overzicht van het percentage digibeten dat thuis wel toegang tot internet heeft, maar het niet gebruikt.

**Fig. 16.4 Thuis wel toegang tot internet, %**

Van de digibeten heeft opvallend genoeg 44% thuis wel toegang tot internet. Afgaande op het lage bezit van computers onder digibeten, kan worden geconcludeerd dat een partner of huisgenoot wel gebruik maakt van internet. Ook zien we dat vrouwelijke digibeten vaker toegang tot internet hebben en het niet gebruiken dan mannelijke digibeten.



## 16.5 Conclusies ten aanzien van digibeten en fysieke toegang

Aangezien dit rapport over internetgebruik gaat hebben wij digibeten gedefinieerd als mensen die internet niet gebruiken, d.w.z. het laatste jaar niet gebruikt hebben. Het kan wel gebeuren dat deze digibeten af en toe een computer gebruiken (15% in onze steekproef) maar dit zal niet veel voorstellen omdat zij de vaardigheden hiervoor lijken te missen. De helft van de digibeten gebruikt een mobiele telefoon en dat is ook stukken lager dan de gehele bevolking (boven de 90%). Computers en mobiele telefoons worden vooral weinig gebruikt door oudere, vrouwelijke en laagopgeleide digibeten.

In 2012 had volgens het CBS 6% van de Nederlanders tussen 12 en 75 jaar internet niet gebruikt in het voorgaande jaar. Dit waren meer vrouwen dan mannen (3% verschil). Bij de 65 tot 75 jarigen was dit echter 27% en bij de laagopgeleiden 13%. Dit blijven tamelijk grote aantallen bij een aansluitingspercentage op internet van 96% in 2012. Dit betekent ook dat veel digibeten internet weliswaar niet gebruiken maar thuis wel toegang tot hebben tot dit medium (44%). Bij degenen die wel toegang hebben maar niet gebruiken zijn relatief veel vrouwen (48% bij de vrouwen ten opzichte van 39% bij de mannen).

## 17 Redenen voor geen gebruik internet

### 17.1 Inleiding

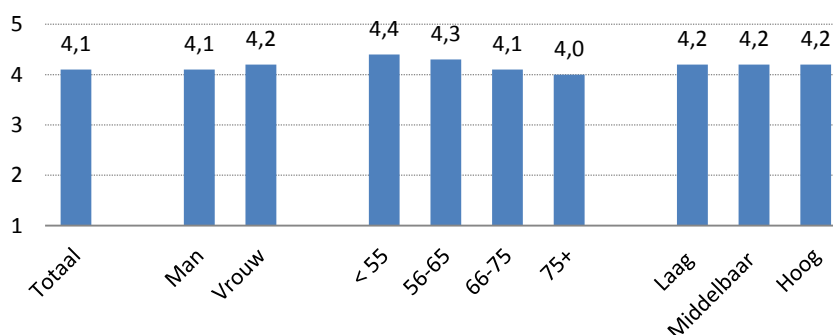
In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk worden de attitudes van digibeten ten aanzien van internet geschetst. Daarna gaat het over de belangrijkste motivaties om internet niet te gebruiken. Hier maken we onderscheid in twee groepen digibeten. Enerzijds mensen die nog nooit iets met internet deden, en anderzijds mensen die zijn gestopt met internetten (in het afgelopen jaar geen internet meer hebben gebruikt).

### 17.2 Attitudes ten opzichte van internet

Enkele attitude stellingen zijn aan de respondenten voorgelegd waarbij zij de mate van overeenstemming dienden aan te geven op een 5-punt schaal ("helemaal mee oneens" tot "helemaal mee eens"). De volgende figuren geven de gemiddelde scores weer evenals verschillen in scores over geslacht, leeftijd en opleiding.

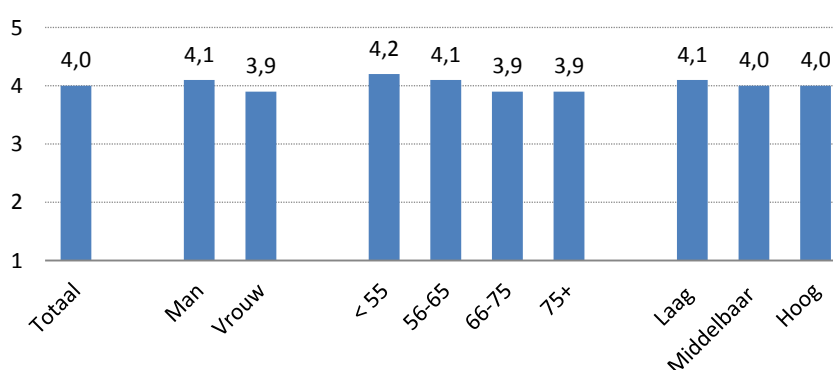
**Fig. 17.1 Mensen zijn slaaf van internet, scores**

Digibeten scoren gemiddeld hoger dan 4, ofwel 'mee eens' op de stelling dat mensen steeds meer slaaf van het internet zijn. Verschillen tussen de subgroepen zijn klein.



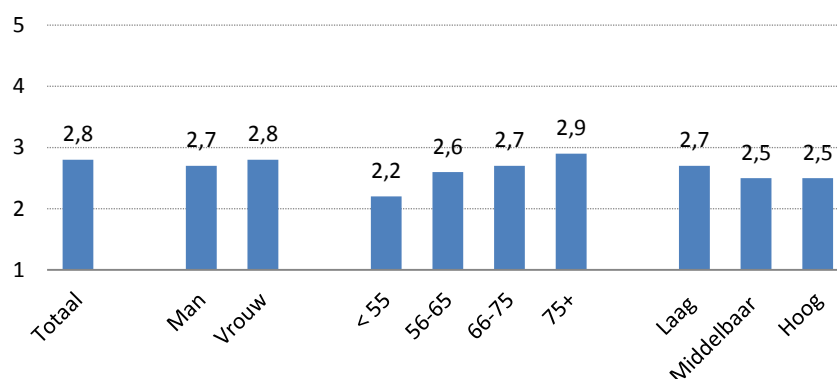
**Fig. 17.2 Leven wordt door internet beheerst, scores**

Ook op de stelling dat het leven door internet wordt beheerst wordt gemiddeld een 4,0 gescoord. Verschillen tussen de subgroepen zijn weer klein.

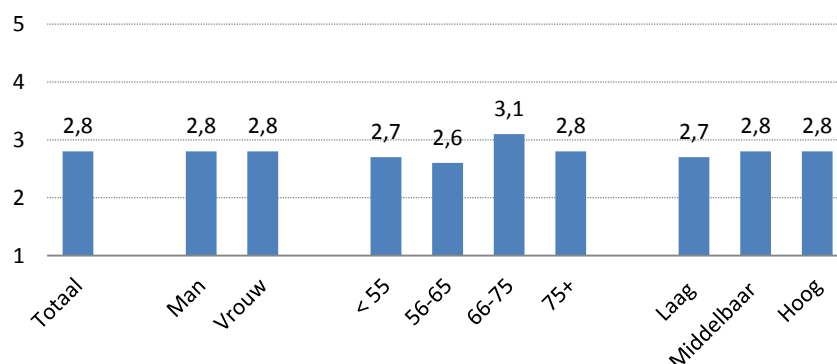


**Fig. 17.3 Internet verhoogt de levensstandaard , scores**

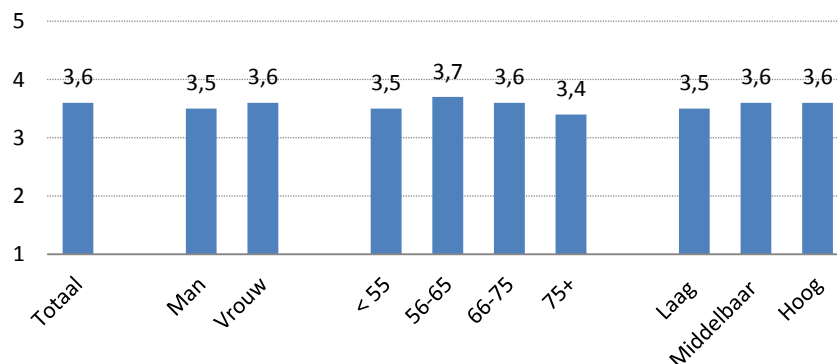
Dat internet tot een verhoging van de levensstandaard leidt, daar zijn digibeten het niet mee eens. Opvallend is dat de groep digibeten jonger dan 55 jaar het minst eens is met deze stelling.

**Fig. 17.4 Voelt zich ongemakkelijk door internet omdat ze het niet begrijpen, scores**

Digibeten geven niet aan dat zij zich ongemakkelijk voelen door internet omdat ze het niet begrijpen. Alleen in de groep 55 tot 65 jaar oud wordt net positief gescoord.

**Fig. 17.5 Teveel internet is schadelijk, scores**

Dat teveel internetten schadelijk is voor de mens wordt beaamd, maar de scores zijn niet eenduidig; nergens wordt gemiddeld een volledige 'mee eens' score bereikt.

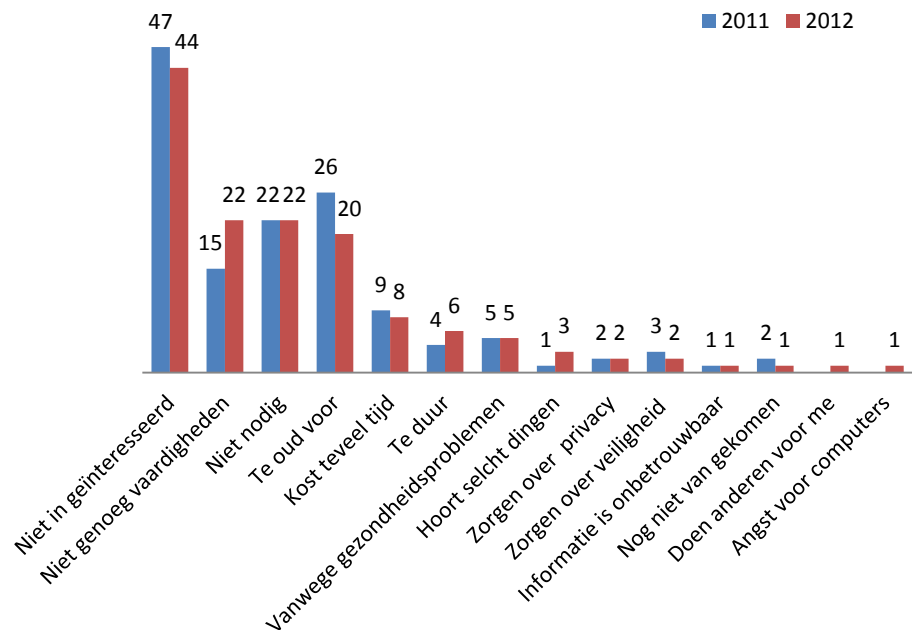


### 17.3 Motivaties en toekomstig gebruik bij mensen die internet nog nooit hebben gebruikt

Digibeten die nog nooit gebruik van internet hebben gemaakt kunnen dit niet hebben gedaan om diverse redenen. In Figuur 17.6 zijn deze redenen weergegeven. Tevens is een vergelijking tussen 2011 en 2012 gemaakt.

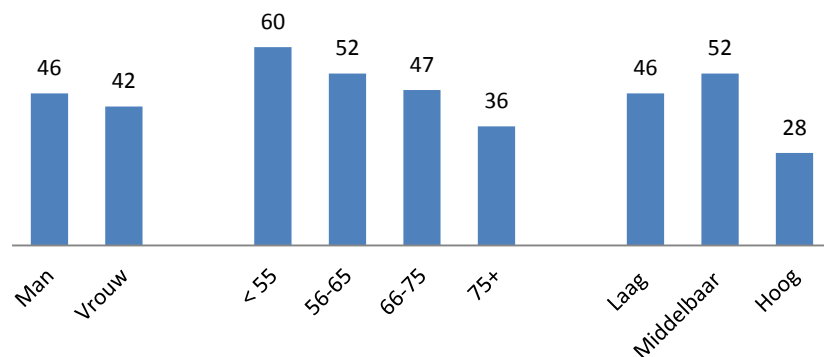
**Fig. 17.6 Redenen voor geen internet, % van mensen die nooit internet hebben gebruikt**

Desinteresse is de belangrijkste reden om internet nooit te hebben gebruikt. Wel is dit percentage lager dan in 2011 en 2010. Niet genoeg vaardigheden bezitten en het niet nodig hebben van internet zijn eveneens frequent genoemde redenen, gevolgd door zichzelf te oud vinden. Bij deze reden is ten opzichte van 2011 een daling van 6% waarneembaar.



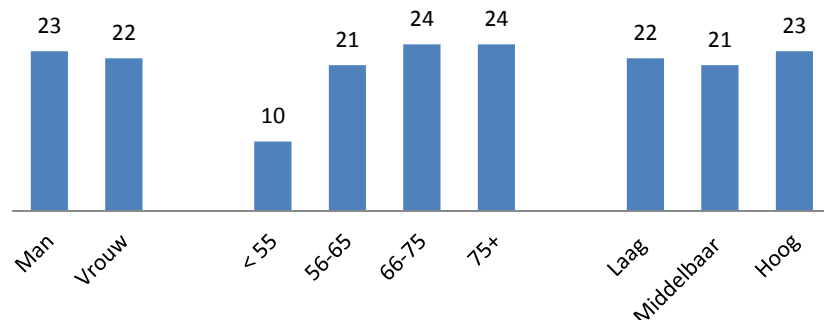
**Fig. 17.7 Niet geïnteresseerd in internet, % van mensen die nooit internet hebben gebruikt**

Opvallend is dat het niet geïnteresseerd zijn in internet afneemt naarmate de digibeet ouder is. Ook is het percentage bij de hoger opgeleide digibeten lager dan bij de middelbaar en lager opgeleiden.



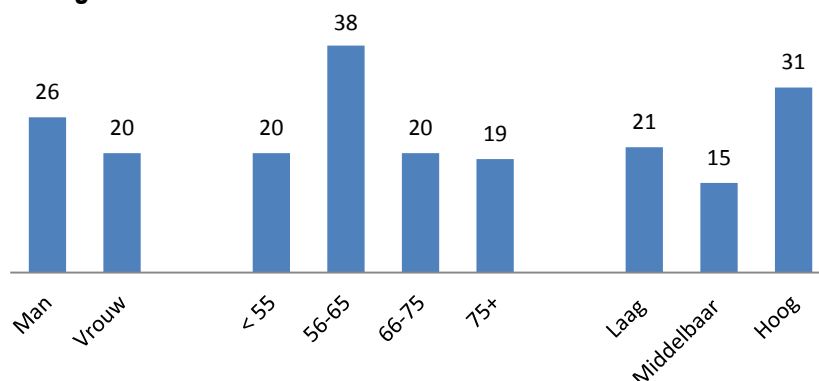
**Fig. 17.8 Niet genoeg vaardigheden of kennis, % van mensen die nooit internet hebben gebruikt**

Niet genoeg vaardigheden hebben wordt relatief minder genoemd door mensen in de jongste groep digibeten. Tussen de opleidingsniveaus en tussen mannen en vrouwen zijn de verschillen klein.



**Fig. 17.9 Heb internet niet nodig, % van mensen die nooit internet hebben gebruikt**

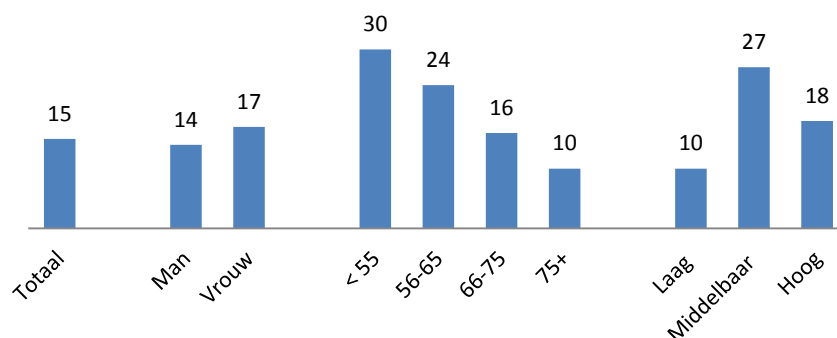
Opvallend is dat in de groep 56 tot 65 jarigen het aantal mensen dat aangeeft internet niet nodig te hebben groter is dan in de overige subgroepen. Ook de hoger opgeleiden scoren relatief hoog.



Figuur 17.10 geeft de percentages mensen weer die aangeven in de toekomst wel internet te willen gebruiken. In Figuur 17.11 zijn de redenen hiervoor samengevat.

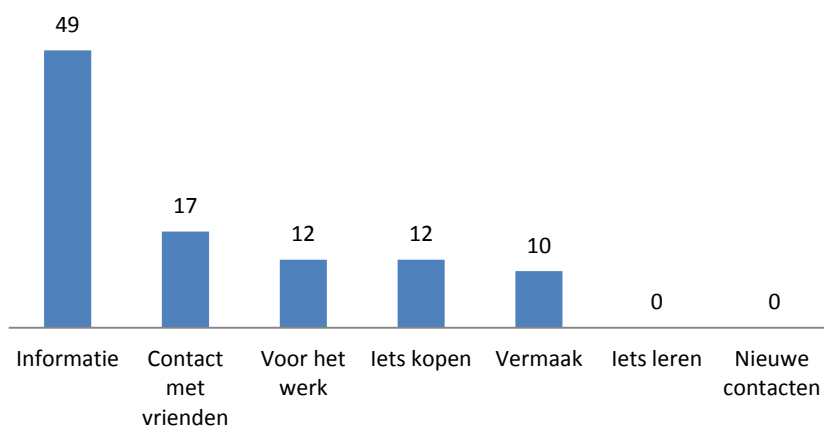
**Fig. 17.10 Wil internet in toekomst wel internet gebruiken, % van mensen die nooit internet hebben gebruikt**

Slechts 15% van de mensen die nog nooit gebruik van internet hebben gemaakt geven aan dit in de toekomst wel te gaan doen. In de jongste groep digibeten is het percentage met 30% relatief hoog, net als in de middelbaar opgeleide groep digibeten.



**Fig. 17.11 Redenen om internet te gaan gebruiken, % van mensen die nooit internet hebben gebruikt**

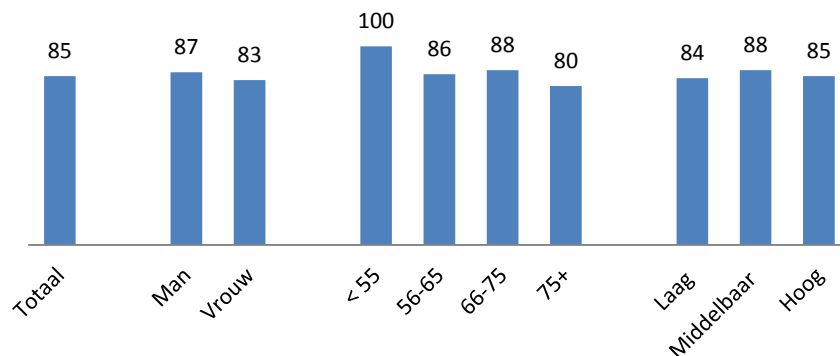
Veruit de meest genoemde reden om internet te gaan gebruiken is toegang tot meer informatie. Daarna volgen contact met vrienden of familie onderhouden, internetten voor het werk, internetten om iets te gaan kopen en internetter ter vermaak.



Aan de mensen die internet nooit hebben gebruikt is gevraagd of zij iemand kennen die hen eventueel zou kunnen helpen mochten ze internet wel gaan gebruiken. In Figuur 17.12 zijn de percentages mensen weergegeven die hier bevestigend op hebben geantwoord. In Figuur 17.13 wordt weergegeven hoeveel digibeten wel eens aan iemand vragen iets voor hen op internet te doen. In Figuur 17.14 zijn de groepen mensen weergegeven aan wie dit wordt gevraagd.

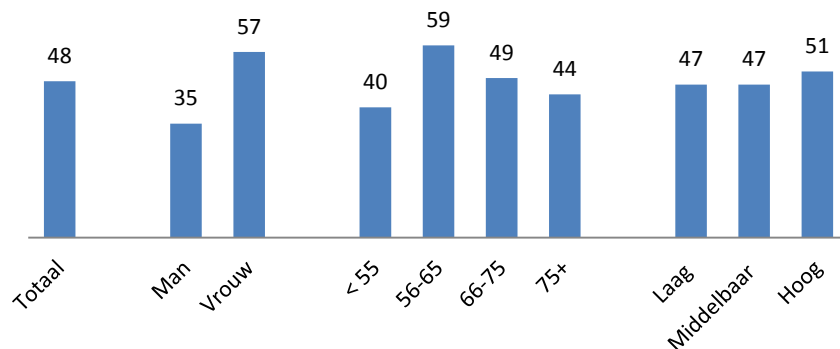
**Fig. 17.12 Kent iemand die zou kunnen helpen, % van mensen die nooit internet hebben gebuikt**

Met 85% geeft een groot deel van de digibeten aan iemand te kennen die hen zou kunnen helpen wanneer zij internet gaan gebruiken. Dit percentage is in alle groepen aanzienlijk.



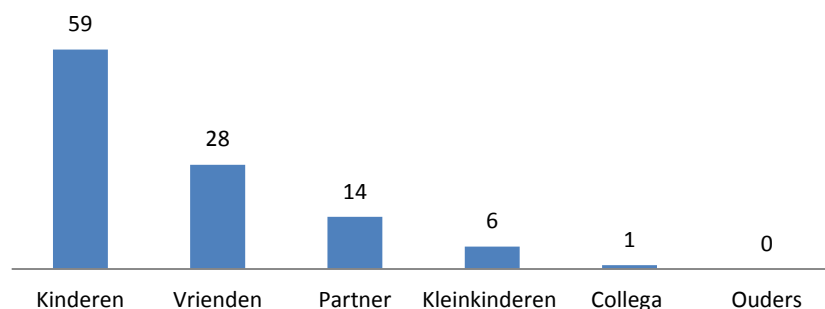
**Fig. 17.13 Heeft iemand gevraagd om voor hen iets te doen op internet, % van mensen die nooit internet hebben gebuikt**

Van de digibeten heeft 48% wel eens iemand gevraagd iets voor hen te doen op internet. Vrouwelijke digibeten hebben dit vaker gedaan dan mannelijke. Tevens is het aandeel relatief groot bij digibeten tussen 56 en 65 jaar.



**Fig. 17.14 Mensen aan wie wordt gevraagd iets op internet te doen, % van mensen die nooit internet hebben gebuikt**

Wanneer digibeten iemand vragen iets voor hen op internet te doen, dan zijn het vooral de kinderen die worden ingeschakeld. Ook vrienden worden in 28% van de gevallen gevraagd, gevolgd door de partners (14%).

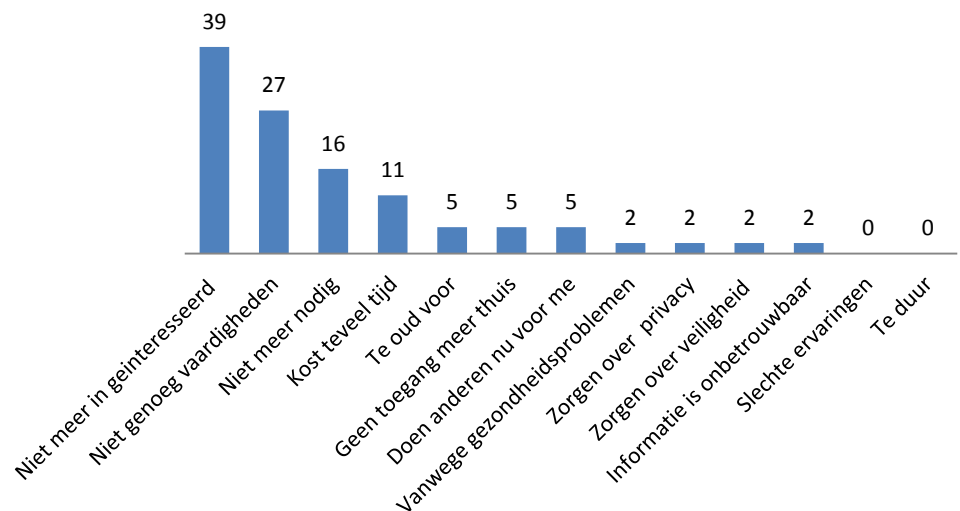


## 17.4 Motivaties en toekomstig gebruik bij mensen die zijn gestopt met internetten

Van de digibeten die we via de telefoon hebben benaderd heeft 20% het internet wel gebruikt, maar is hiermee gestopt. Zij hebben het afgelopen jaar geen internet meer gebruikt. In Figuur 17.15. zijn de belangrijkste redenen weergegeven om te stoppen met internet.

**Fig. 17.15 Redenen om niet meer te internetten, % van mensen die zijn gestopt met gebruik van internet**

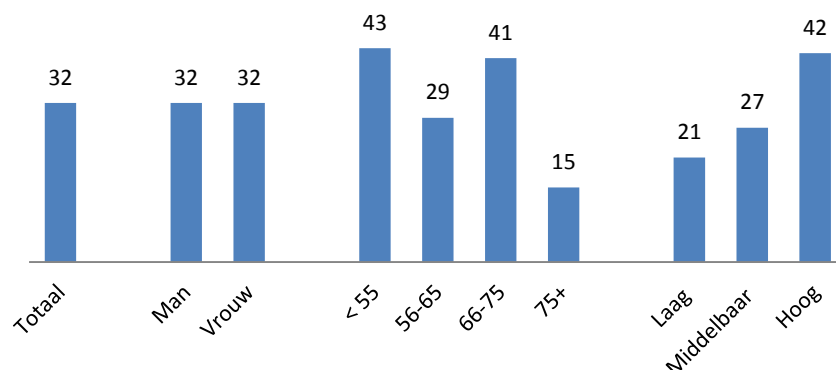
De belangrijkste reden om geen gebruik van internet meer te maken is desinteresse. Daarna wordt onvoldoende vaardigheden genoemd. Een kleinere groep mensen geeft aan dat ze internet niet meer nodig hebben of dat het teveel tijd kost. Andere redenen worden relatief weinig genoemd.



In Figuur 17.16 zijn de percentages digibeten weergegeven die zijn gestopt met internet, maar dit in de toekomst wel weer willen gaan gebruiken.

**Fig. 17.16 Gaat in de toekomst weer internetten, % van mensen die zijn gestopt met gebruik van internet**

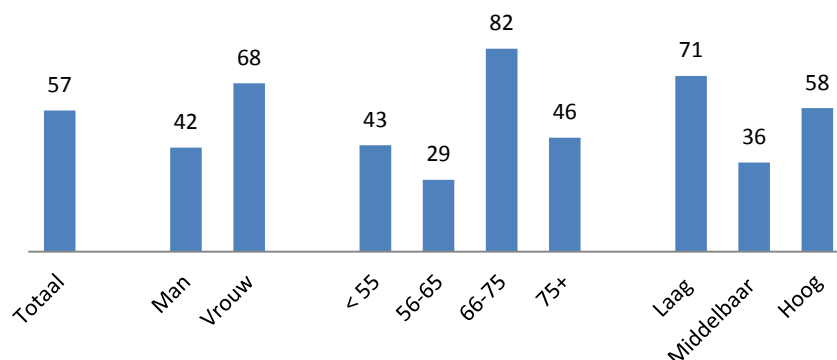
Van de digibeten die gestopt zijn met internet geeft 32% aan in de toekomst internet weer te gaan gebruiken. In de jongste groep en in de groep 66 tot 75 jarigen zijn de percentages relatief groot. Ook hoger opgeleiden geven relatief vaker aan in de toekomst weer te gaan internetten.



Aan de digibeten die zijn gestopt met internetten is gevraagd of zij wel eens hulp inschakelden bij het internetten. Zie Figuur 17.17. Tevens is hen gevraagd of zij het afgelopen jaar iemand hebben gevraagd iets voor hen te doen op internet. Zie Figuur 17.18.

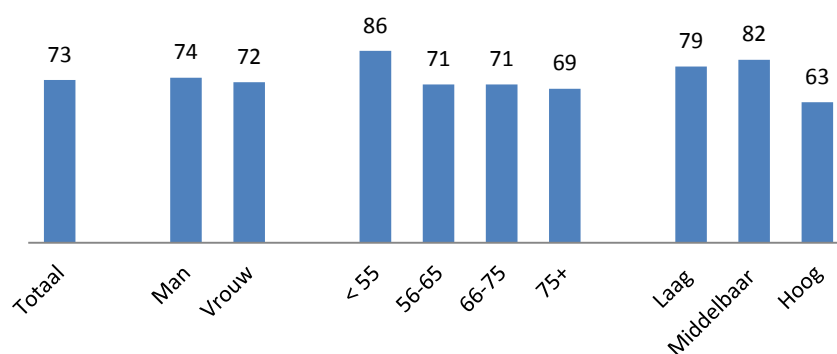
**Fig. 17.17 Hulp gevraagd bij het internetten, % van mensen die zijn gestopt met gebruik van internet**

Van de digibeten die gestopt zijn met internet heeft 57% wel eens hulp gevraagd bij het internetten. Meer vrouwen dan mannen vroegen om hulp. Ook is het percentage in de groep 66 tot 75 jarigen relatief hoog, en in de middelbaar opgeleide groep relatief laag.



**Fig. 17.18 Iemand iets gevraagd, % van mensen die zijn gestopt met gebruik van internet**

Van de digibeten die gestopt zijn met internet heeft 73% in het afgelopen jaar iemand gevraagd iets voor hen te doen op internet. In de jongste groep is dit percentage relatief groot, en in de hoger opgeleide groep relatief laag.



## 17.5 Conclusies met betrekking tot motivaties van digibeten en toekomstig gebruik

Niet-gebruikers blijken een tamelijk negatieve houding te hebben ten aanzien van internet. De meesten onderschrijven de stelling dat internet het leven van mensen teveel beheerst, dat zij er zelfs de slaaf van worden. Zij onderschrijven de positieve effecten van internet aanzienlijk minder dan gebruikers. Men voelt zich ook tamelijk ongemakkelijk door internet omdat men het medium niet begrijpt.

De belangrijkste redenen om internet niet te gebruiken zijn nog altijd geen interesse, te weinig vaardigheden, het niet nodig hebben en zich te

oud voelen. Meerdere figuren bij elkaar genomen zien wij wel een groeiende erkenning van het belang van het medium. Oudere mensen zeggen steeds minder dat zij er te oud voor zijn. Ook de desinteresse is tussen 2011 en 2012 afgenomen. Het feit dat men het gebrek aan vaardigheden en de kosten in toenemende mate noemt als reden om internet niet te gebruiken kan geïnterpreteerd worden als twijfel of men misschien niet toch mee moet doen. Ofschoon slechts 15% van de huidige digibeten expliciet zegt internet in de toekomst te willen gebruiken. Hoofdredeën om internet wel te gaan gebruiken zijn de toegang tot informatie en het contact met familie en vrienden.

De digibeten hoeven niet aan hun lot overgelaten te worden. Vijf en tachtig procent kent iemand die zou kunnen helpen bij gebruik van internet. Acht en veertig procent heeft iemand gevraagd om iets voor hen te doen op internet. Dit zijn in de eerste plaats de kinderen, in de tweede plaats vrienden en in de derde plaats partners.

Van de digibeten in de steekproef heeft 20% internet in het verleden gebruikt, maar is hiermee gestopt. Deze dropouts geven ongeveer dezelfde redenen als de rest van de digibeten: niet meer geïnteresseerd, niet genoeg vaardigheden, niet nodig hebben en het kost teveel tijd. Te oud zijn wordt hier nog slechts door 5% genoemd. Van de dropouts zegt 32% in de toekomst weer te gaan beginnen. Dat een gebrek aan vaardigheden een belangrijke reden is om te stoppen blijkt uit de feiten dat 57% hulp gevraagd heeft bij het internetten en 73% iemand iets hierover heeft gevraagd.

Een voorzichtige algemene conclusie zou kunnen zijn dat een meerderheid van de Nederlandse digibeten anno 2012 nauwelijks nog te bewegen valt om aan internet te beginnen. Dit heeft veel te maken met het hierna te bespreken analfabetisme en de laaggeletterdheid. Een belangrijke minderheid kan met de nodige ondersteuning vanuit de eigen sociale omgeving en de volwasseneneducatie nog wel bewogen worden tot gebruik van internet. Het inzicht dat men zonder internetgebruik buiten de maatschappij dreigt te komen staan is bij veel digibeten aanwezig.

## 18 Digibeten en analfabetisme

### 18.1 Inleiding

In dit laatste hoofdstuk in Deel 3 wordt de relatie tussen laaggeletterd zijn en digibeet zijn onderzocht. Laaggeletterdheid houdt in dat mensen moeite hebben met lezen en/of schrijven. Laaggeletterden worden ook wel aangeduid als functioneel analfabeten, in tegenstelling tot analfabeten die helemaal niet kunnen lezen en schrijven. Laaggeletterden kunnen bijvoorbeeld korte reclameteksten wel lezen, maar hebben grote moeite met langere teksten, belastingformulieren, bankpapieren of gebruiksaanwijzingen. In dit hoofdstuk wordt getracht een verband te leggen tussen de mate van geletterdheid en het gebruik van internet. In Paragraaf 18.2 wordt het aandeel functioneel analfabeten in Nederland weergegeven. Paragraaf 18.3 gaat in op de relatie met digibeten.

### 18.2 Aandeel analfabeten en functioneel analfabeten

In Nederland betreft het aandeel analfabeten naar schatting 250.000 personen. Cijfers met betrekking tot functioneel analfabetisme zijn in Tabel 18.1 weergegeven (cijfers afkomstig van Stichting Lezen & Schrijven<sup>6</sup>). Anderhalf miljoen Nederlanders boven de zestien jaar hebben grote moeite met lezen en schrijven. Twee derde is van Nederlandse afkomst en een derde is van buitenlandse afkomst.

**Tabel 18.1** 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   |

<sup>6</sup> Van A tot Z betrokken. Aanvalsplan laaggeletterdheid 2006-2010. Zie ook: <http://lezenenschrijven.nl>

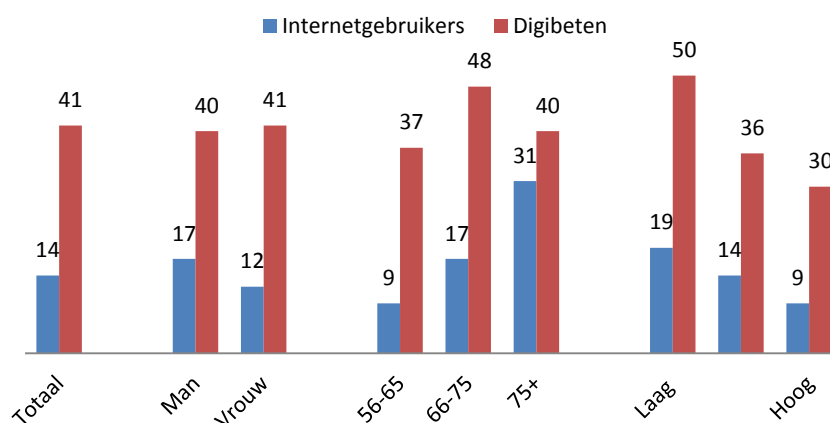
### 18.3 Aandeel laaggeletterden onder internetgebruikers en digibeten

Om een beeld te krijgen van het aandeel laaggeletterden in de steekproeven onder internetgebruikers en digibeten is gebruik gemaakt van een instrument ontwikkeld door Universiteit Maastricht<sup>7</sup>. Dit instrument bestaat uit 11 stellingen die zijn voorgelegd aan internetgebruikers die meededen aan het grootschalige survey onderzoek zoals gerapporteerd in Deel 1 van dit rapport, en aan de digibeten die zijn benaderd via het telefonische onderzoek.

De schaal is zo geconstrueerd dat een maximale score van 44 kan worden behaald. Analyse van de schaal heeft uitgewezen dat een score van 23 of hoger betekent dat men een verhoogd risico loopt om laaggeletterd te zijn. Laaggeletterd dient in dit hoofdstuk te worden gelezen als een eigen evaluatie om in een risicogroep van laaggeletterden te vallen. De schaal bekijkt sec of men wel of niet het risico loopt laaggeletterd te zijn en geeft geen niveau aanduiding aan. In de groep digibeten scoort 41% hoger dan 23. In de steekproef van de Nederlandse bevolking is dit percentage 14%. In de groep digibeten bevinden zich dus 27% meer mensen die zelf aangeven in een risicogroep van laaggeletterd te vallen. Dus als men digibet is loopt men een verhoogd risico om laaggeletterd te zijn. Figuur 18.1 geeft het aandeel laaggeletterden onder digibeten en onder de groep Nederlandse internetters weer. Tevens is onderscheid gemaakt in geslacht, leeftijd en opleiding. Figuur 18.2 geeft de gemiddelde scores weer voor dezelfde groepen.

**Fig. 18.1 Aandeel laaggeletterden onder internetgebruikers en digibeten, %**

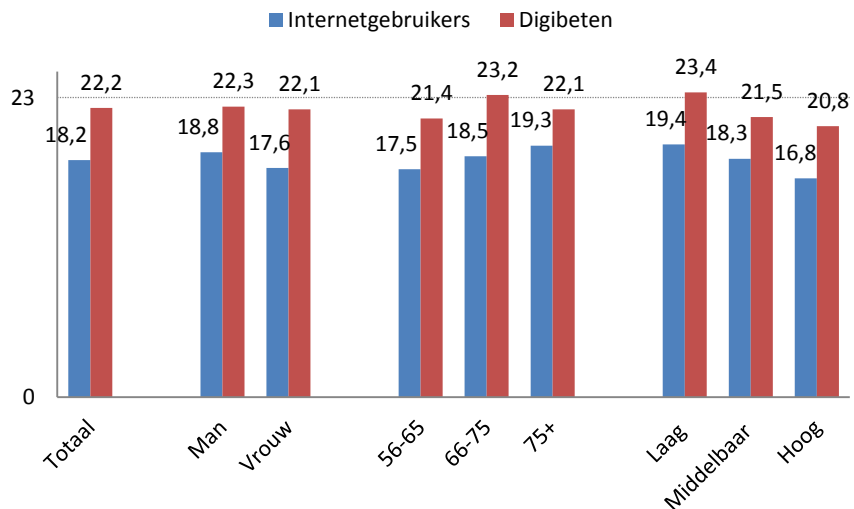
Het grootste percentage mensen met verhoogd risico op laaggeletterdheid vinden we bij de digibeten in de groep 66 tot 75 jaar en in de groep lager opgeleiden. Bij de internetgebruikers zien we dat het aandeel in de groep ouder dan 75 relatief hoog is.



<sup>7</sup> Zie: de Greef, Tubbing & Bohnenn (2012). Ontwikkeling taalmeter: diagnosticeren van laaggeletterdheid. Artédu, Den Bosch.

**Fig. 18.2 Geletterdheid onder internetgebruikers en onder digibeten, scores waarbij 23 of hoger een verhoogd risico op laaggeletterdheid indiceert**

Daar waar het aandeel laaggeletterden het grootst is, ligt ook de gemiddelde score boven de 23. Hoger opgeleiden lopen niet verrassend het minste risico in de groep laaggeletterden te vallen.



## 18.4 Invloed geletterdheid op internetgebruik

Ten slotte zoeken we in dit hoofdstuk naar de invloed van de mate van geletterdheid op internetgebruik. Wanneer we de relatie met de vijf soorten internetvaardigheden berekenen, zien we dat formele, informatie en strategische vaardigheden afnemen naarmate iemand minder geletterd is. Dit betekent dat het moeite hebben met lezen en schrijven invloed heeft op het kunnen navigeren en oriënteren op internet. Natuurlijk heeft het ook invloed op het kunnen zoeken van informatie, maar ook op het strategisch kunnen gebruiken van internet.

De mate van geletterdheid heeft slechts een kleine invloed op de hoeveelheid internetgebruik (let op: er is wel een significant effect op het wel of niet gebruiken van internet). Alleen het thuisgebruik neemt iets af naarmate iemand slechter kan lezen of schrijven. In Tabel 18.2 is een overzicht gemaakt van de soorten internetgebruik zoals weergegeven in Hoofdstuk 4. Tevens zijn de groepen met weinig risico en verhoogd risico op laag geletterdheid met elkaar vergeleken op alle soorten toepassingen. De tabel toont dat de informatietoepassingen in de meeste gevallen meer gebruikt worden door mensen met weinig risico op laaggeletterdheid. Bij de interactie toepassingen zien we dat laag geletterden meer gebruik maken van online daten en online medische consulten. Ook transacties met de overheid worden meer door mensen met verhoogd risico op laag geletterdheid uitgevoerd. Verder houdt deze groep internetgebruikers

zich meer bezig met online communities en online gamen, maar ook met vacatures en solliciteren en het online volgen van een cursus.

**Tabel 18.2** Percentage frequent (dagelijks en wekelijks) gebruik van internettoepassingen met significante verschillen naar geletterdheid (LG - G)

| Soort activiteit    | Internettoepassing                          | Geletterdheid |
|---------------------|---------------------------------------------|---------------|
| Informatie          | Zoeksystemen zoals Google                   | G             |
|                     | Nieuwsdiensten                              | G             |
|                     | Online omroep, krant en tijdschrift         | G             |
|                     | Nieuwsgroepen                               | -             |
|                     | Producten zoeken en prijzen vergelijken     | -             |
|                     | Hobbyinformatie zoeken                      | G             |
|                     | Overheidsinformatie zoeken                  | G             |
|                     | Gezondheidsinformatie zoeken                | -             |
|                     | Info over opleidingen en cursussen          | G             |
|                     |                                             |               |
| Interactie          | E-mail                                      | G             |
|                     | Sociale netwerksites                        | G             |
|                     | Chatten                                     | -             |
|                     | Online daten                                | LG            |
|                     | Telefoneren (vb. Skype)                     | -             |
|                     | Consult en behandeling gezondheid           | LG            |
| Transactie          | Internetbankieren                           | G             |
|                     | Handel in aandelen                          | LG            |
|                     | Marktplaatsen                               | -             |
|                     | Winkelen of bestellen                       | -             |
|                     | Transacties met de overheid                 | LG            |
|                     | Reizen of vakanties boeken                  | -             |
| Groeps-communicatie | Online fora of discussiegroepen             | -             |
|                     | Communities (vereniging, second life)       | LG            |
|                     | Participatie in politiek of overheidsbeleid | -             |
|                     | Patiënten website of zelfhulpgroep          | LG            |
| Vermaak             | Vrij surfen of browsen                      | G             |
|                     | Online gamen                                | LG            |
|                     | Online gokken                               | LG            |
|                     | Muziek luisteren                            | -             |
|                     | Video's kijken                              | -             |
|                     | Downloaden muziek of video                  | -             |
|                     | Uploaden van video's, foto's of muziek      | -             |
|                     |                                             |               |
| Educatie            | Zelfstandig leren                           | -             |
|                     | Online cursussen volgen                     | LG            |
| Werk                | Telewerken                                  | -             |
|                     | Vacatures en solliciteren                   | LG            |

## 18.5 Conclusies ten aanzien van digibeten en laaggeletterdheid

Volgens de Stichting Lezen en Schrijven zijn 250.000 personen in Nederland volledig analfabeet en 1,5 miljoen functioneel analfabeet (ofwel laaggeletterd). De laatste groep beslaat 13% van de bevolking. Het aantal mensen met verhoogd risico op laaggeletterdheid is onder internetgebruikers volgens de gegevens in dit onderzoek 14% en onder digibeten 41%. Bij laagopgeleiden en 65-plussers zijn deze aantallen nog hoger. Bij digibeten is het risico van laaggeletterdheid dus veel hoger. Het omgekeerde (laaggeletterdheid als een van de oorzaken van het digibeet zijn) kunnen wij helaas niet hard maken want dit onderzoek had als uitgangspunt digibeten, en niet laaggeletterden.

De invloed van laaggeletterdheid op internetgebruik hebben we wel kunnen vaststellen vanuit de algemene steekproef van internetgebruikers. De invloed op hoeveelheid gebruik is gering. Die op soorten van gebruik is wel duidelijk aanwezig. Laaggeletterde internetgebruikers benutten duidelijk minder informatietoepassingen en meer communicatietoepassingen, online daten en online gamen maar ook min of meer noodzakelijke toepassingen als gezondheidsconsulten, transacties met de overheid en vacatures raadplegen of solliciteren. Een zeer belangrijk resultaat is dat laaggeletterden aanzienlijk meer moeite hebben met formele, strategische en informatievaardigheden. Operationele en communicatievaardigheden kunnen zij tot op zekere hoogte aanleren.

Contactgegevens:

Alexander van Deursen en Jan van Dijk  
Afdeling Media, Communicatie en Organisatie  
Universiteit Twente  
Drienerlolaan 5  
7500 AE Enschede

t. 053-4893299

@. [a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl](mailto:a.j.a.m.vandeursen@utwente.nl)

**UNIVERSITEIT TWENTE.**