

Vlaamse ouderen in de onlinewereld

Resultaten van de Digitus-studie

Anina Vercruyssen, Nelly Geerts, Petrus te Braak



Overzicht tabellen en grafieken

Tabel A: provincies waar deelnemers vandaan komen

Tabel B: woonomgeving van deelnemers

Tabel C: welke bezitten digitale toestellen de deelnemers 60-plussers?

Tabel D: over hoeveel digitale toestellen beschikken de deelnemers?

Tabel E: voorbeelden van perceptiecategorieën over digitalisering

Figuur 1: Internetgebruik 60-plussers voor boeken (literatuur, strips, fictie, non-fictie, naslagwerken)

Figuur 2: Internetgebruik 60-plussers voor kranten en/of nieuwswebsites

Figuur 3: Internetgebruik 60-plussers voor magazines en/of tijdschriften

Figuur 4: Internetgebruik 60-plussers voor info over gemeente/stad/dorp (officiële website, online stadsmagazine of online lokaal maandblad, online overzicht buurtactiviteiten,...)

Figuur 5: Internetgebruik 60-plussers voor het bekijken van televisieprogramma's

Figuur 6: Internetgebruik 60-plussers voor het streamen van films, series, documentaires

Figuur 7: Internetgebruik 60-plussers voor het bekijken van sportwedstrijden

Figuur 8: Internetgebruik 60-plussers voor het beluisteren van radioprogramma's

Figuur 9: Internetgebruik 60-plussers voor het beluisteren van muziek (bv. Youtube, Spotify, Apple Music,...)

Figuur 10: Internetgebruik 60-plussers voor het beluisteren van een podcast

Figuur 11: Internetgebruik 60-plussers voor e-mails

Figuur 12: Internetgebruik 60-plussers voor het opzoeken van informatie

Figuur 13: Internetgebruik 60-plussers voor online cursussen en lessen

Figuur 14: Internetgebruik 60-plussers voor het boeken van reizen

Figuur 15: Internetgebruik 60-plussers voor het reserveren van tickets en/of bezoekmomenten voor musea, theater, cinema, ...

Figuur 16: Internetgebruik 60-plussers voor online shopping, winkelen

Figuur 17: Internetgebruik 60-plussers voor bankverrichtingen

Figuur 18: Internetgebruik 60-plussers voor burgerzaken (zoals tax-on-web, online uittreksels gemeentehuis opvragen,...)

Figuur 19: Internetgebruik 60-plussers voor administratie voor elektriciteit/gas/water (zoals online doorgeven van meterstanden, online tarieven vergelijken, ...)

Figuur 20: Internetgebruik 60-plussers voor het opzoeken van informatie in verband met gezondheid (e-gezondheid, Helena, mutualiteit ,...)

Figuur 21: Internetgebruik 60-plussers voor het gebruik van apps voor het openbaar vervoer (NMBS, De Lijn, MIVB, TEC)

Figuur 22: Internetgebruik 60-plussers voor sociale media (Facebook, Instagram, Twitter, ...)

Figuur 23: Internetgebruik 60-plussers voor chatten en online telefonie (zoals skype, Facetime, ...)

Figuur 24: Internetgebruik 60-plussers voor het downloaden van beeld- of videomateriaal

Figuur 25: Leven makkelijker of moeilijker met e-mail

Figuur 26: Leven makkelijker of moeilijker met online opzoeken van informatie

Figuur 27: Leven makkelijker of moeilijker met online cursussen en lessen

Figuur 28: Leven makkelijker of moeilijker met online boeken van reizen

Figuur 29: Leven makkelijker of moeilijker met Online reserveren van tickets en/of bezoekmoment voor musea, theater, cinema, ...

Figuur 30: Leven makkelijker of moeilijker met online shopping, winkelen

Figuur 31: Leven makkelijker of moeilijker met online bankverrichtingen

Figuur 32: Leven makkelijker of moeilijker met Online burgerzaken (zoals tax-on-web, online uittreksels gemeentehuis opvragen,...)

Figuur 33: Leven makkelijker of moeilijker met online administratie voor elektriciteit/gas/water (zoals online doorgeven van meterstanden, online tarieven vergelijken, ...)

Figuur 34: Leven makkelijker of moeilijker met Sociale media (Facebook, Instagram, Twitter, ...)

Figuur 35: Leven makkelijker of moeilijker met Chatten en online telefonie (zoals skype, facetime, ...)

Figuur 36: Leven makkelijker of moeilijker met downloaden van beeld- of videomateriaal

Figuur 37: Leven makkelijker of moeilijker met online opzoeken van informatie in verband met gezondheid (e-gezondheid, Helena, mutualiteit ,...)

Figuur 38: Leven makkelijker of moeilijker met gebruik van apps voor het openbaar vervoer (NMBS, De Lijn, MIVB, TEC)

Figuur 39: Leven makkelijker of moeilijker met online lezen van boeken, kranten, nieuwswebsites, magazines en/of tijdschriften

Figuur 40: Leven makkelijker of moeilijker met online TV, films, docu's, sport kijken?

Figuur 41: Leven makkelijker of moeilijker met online beluisteren radio, muziek of podcasts?

Inleiding

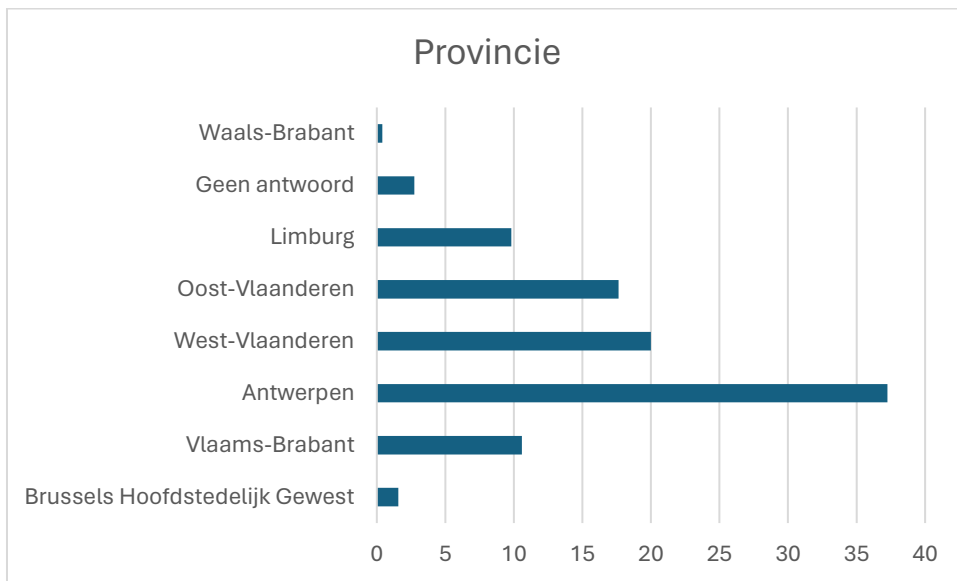
In de lente van 2023 organiseerde het team van Digital Ageing in samenwerking met de Vlaamse Ouderenraad en ouderenorganisatie VIEF! een online bevraging over internetgebruik en digitalisering bij 60-plussers in Vlaanderen die reeds actief digitale toestellen en internet gebruiken. Oudere internetgebruikers konden vrijblijvend kiezen om deel te nemen via een online oproep om ons te vertellen wat zij van internet vinden, wat ze er allemaal doen, en wat ze daar positief of negatief aan vonden.

Dat betekent dat we hier enkel de ervaringen en meningen van ouderen kunnen weergeven die reeds voldoende kennis en vaardigheden hebben om internet te gebruiken. Het doel van dit rapport is bijgevolg bekijken wat digitaal geconnecteerde ouderen doen met behulp van digitale toepassingen en hoe zij deze gebruiken. De trends in hun internetactiviteiten en hun meningen kunnen zeer informatief zijn voor andere leeftijdsgenoten, zeker voor degenen die nog niet online actief zijn, alsook voor ouderenorganisaties en initiatieven voor digitale inclusie.

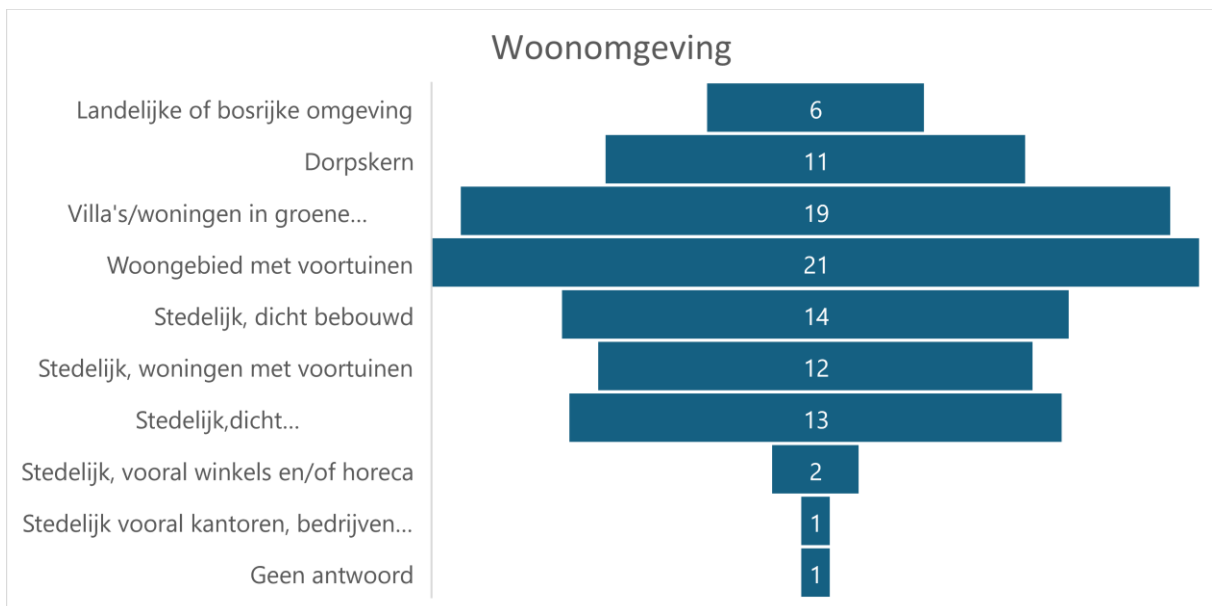
Even kort voorstellen: de deelnemers

In totaal werden 255 ingevulde online vragenlijsten ontvangen. 47% van deze deelnemers was vrouw, 44% man en 23 personen gaven niet aan wat hun geslacht is. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers was 71 jaar, de jongste deelnemer was 60 jaar en de oudste 89 jaar. Zo goed als alle deelnemers waren al met pensioen, met uitzondering van 3 die nog (deeltijds) werken en 32 personen die de vraag open lieten. De meeste deelnemers kwamen uit de provincie Antwerpen (37%), gevolgd door West-Vlaanderen (20%) en Oost-Vlaanderen (17,6%), 10,6% kwam uit Vlaams Brabant, 9,8% uit Limburg, 2% (4 mensen) gaf Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan als de provincie waarin zij wonen en 3% (7 deelnemers) gaf geen antwoord op deze vraag (Tabel A). Qua woonomgeving kwamen 42% van de deelnemers uit een stedelijke omgeving, zo'n 25% uit landelijke, bosrijke of groene omgeving, 20,8% uit een niet-stedelijk woongebied met woningen met voortuinen en 11,4% gaf aan in een dorpskern te wonen (Tabel B). Er is dus duidelijke vertegenwoordiging van zowel stedelingen en dorpsbewoners.

Tabel A: provincies waar deelnemers vandaan komen



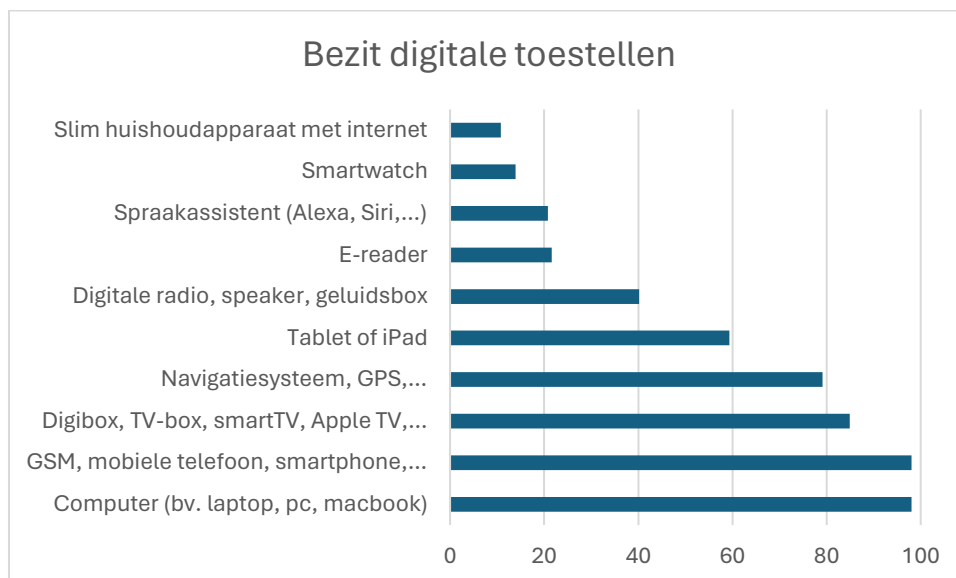
Tabel B: woonomgeving van deelnemers



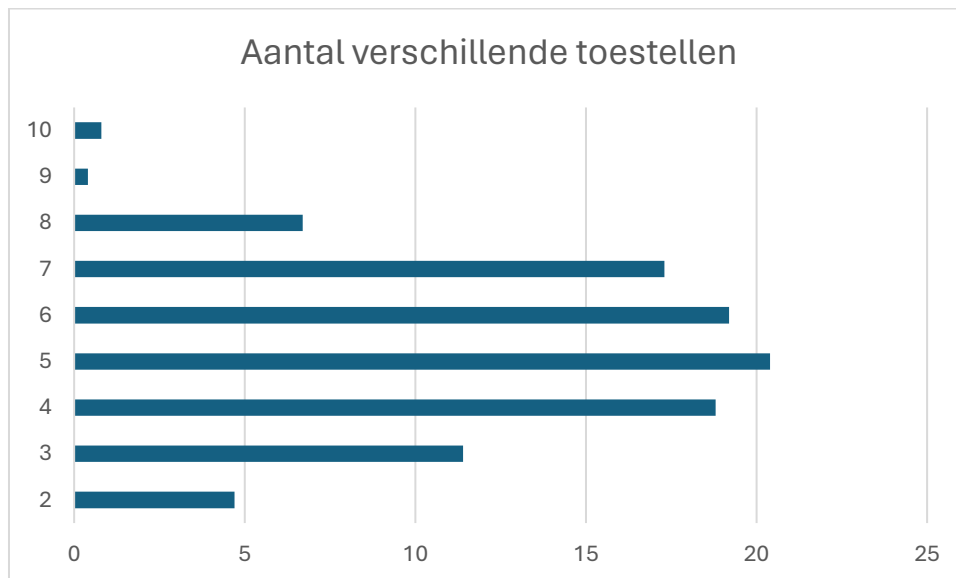
Gebruik van internet en digitale diensten bij Digitus-deelnemers:

Wij vroegen de deelnemers welke digitale toestellen zij bezitten die verbonden zijn met internet en hoe vaak zij internet gebruiken voor online taken en het raadplegen van digitale media. We bekijken eerst wie van de 60-plussers welke toestellen ter beschikking heeft (Tabel C). Daar zien we dat zo goed als alle deelnemers een computer (98%) en een GSM of smartphone (98%) heeft. 85% van de deelnemers heeft een Digibox of een vergelijkbare met internet verbonden televisieontvanger. 79% geeft aan een navigatiesysteem ter beschikking te hebben (GPS, Google Maps, Waze,...). Vervolgens heeft 59% van de deelnemers een tablet of iPad in huis. Digitale radio's of geluidsboxen zijn al veel minder populair bij ouderen (40%) en slechts 22% geeft aan over een e-reader te beschikken. 21% geeft aan spraakassistentie (Alexa, Siri,...) op zijn of haar toestellen te hebben, 14% heeft een smartwatch en 11% heeft slimme huishoudtoestellen die verbonden zijn met internet. Minder dan 5% van de deelnemers bezit slechts twee digitale toestellen (12 van de 255 deelnemende 60-plussers), 0,8% (2 personen) gaven aan alle 10 toestellen ter beschikking te hebben waarnaar wij informeerden (Tabel D). We zien ook dat bijna twee derde van de deelnemers minstens vijf digitale toestellen ter beschikking heeft.

Tabel C: welke bezitten digitale toestellen de deelnemende 60-plussers?



Tabel D: aantal verschillende toestellen bij de deelnemende 60-plussers



Wanneer we kijken naar online lezen, zien we 47% van de bevroegde ouderen dagelijks internet gebruikt om kranten of nieuwswebsites te bekijken (Figuur 2); 18% doet dit zelfs meermaals per dag wat betekent dat in totaal 65%, dus zo'n twee op drie deelnemers elke dag online nieuws raadpleegt. Voor het gebruiken van internet voor het lezen van boeken (Figuur 1), zien we dat de helft van de bevroegde ouderen dit nooit doet en 21% dit zelden doet. Dus voor zo'n 70% van de bevroegden lijkt boeken lezen via internet niet zo interessant. Iets meer interesse hebben ouderen voor online tijdschriften en magazines (Figuur 3), daar zien we 28% nooit-gebruikers en 17% zelden-gebruikers. Voor het raadplegen van online stadsmagazines (Figuur 4), lokale maandbladen of info van de stad of gemeente, zien we veel minder nooit-gebruikers (5%) en zelden-gebruikers (12%).

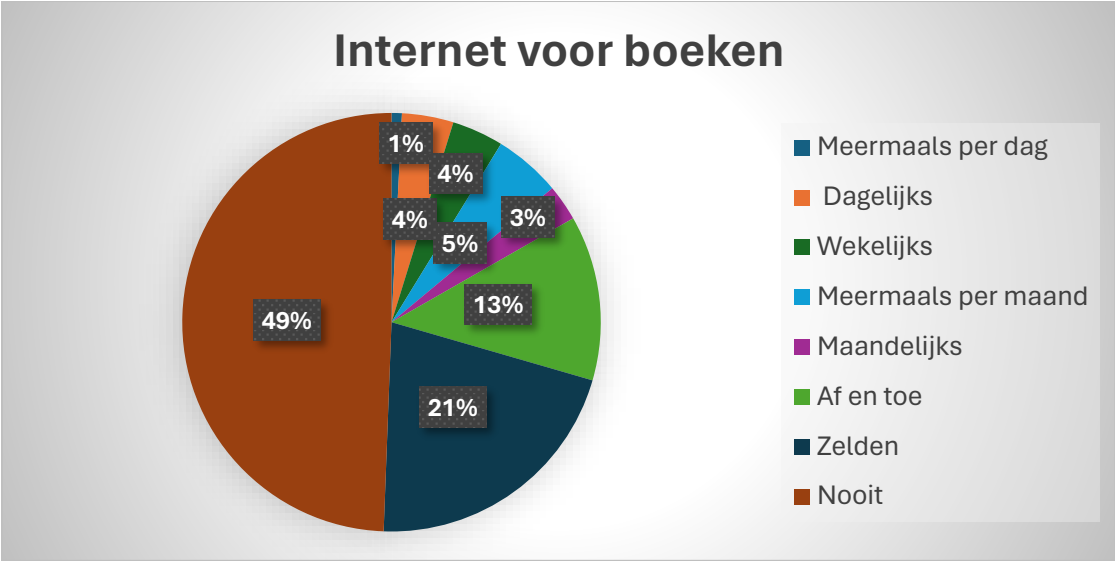
Wat online audiovisuele media bekijken betreft, zien we dat online streamingsdiensten niet zo populair lijken bij de bevroegde ouderen: 52% heeft dit nog nooit gebruikt en 18% zelden (Figuur 6). Online TV-programma's kijken trekt iets meer de aandacht van oudere internetgebruikers, maar toch zien we daar 29% nooit-gebruikers en 19% zelden-gebruikers (Figuur 5). Online sportwedstrijden kijken lokt niet zoveel oudere internetgebruikers, daar zien we 59% nooit-gebruikers en 14% zelden-gebruikers (Figuur 7). Ook de cijfers voor internetgebruik voor beluisteren van radioprogramma's of voor muziek zijn vrij laag, respectievelijk 43% en 37% nooit-gebruikers (Figuur 8 en 9). Podcasts beluisteren ligt nog iets lager met 46% nooit-gebruikers onder oudere internetgebruikers (Figuur 10).

We bevroegen ook het gebruik van internet voor "basisapplicaties" en meer specifieke diensten. Bij de basisapplicaties bekeken we het e-mailgebruik en het opzoeken van info. Bij de deelnemers aan deze studie zien we dat de overgrote meerderheid van de oudere dagelijks (43%) of zelfs meermaals per dag (44%) e-mails stuurt of leest (figuur 11). Ook informatie online opzoeken is bij de meeste ingeburgerd met 38% dagelijkse gebruikers en 36% die dit meermaals per dag doet (Figuur 12).

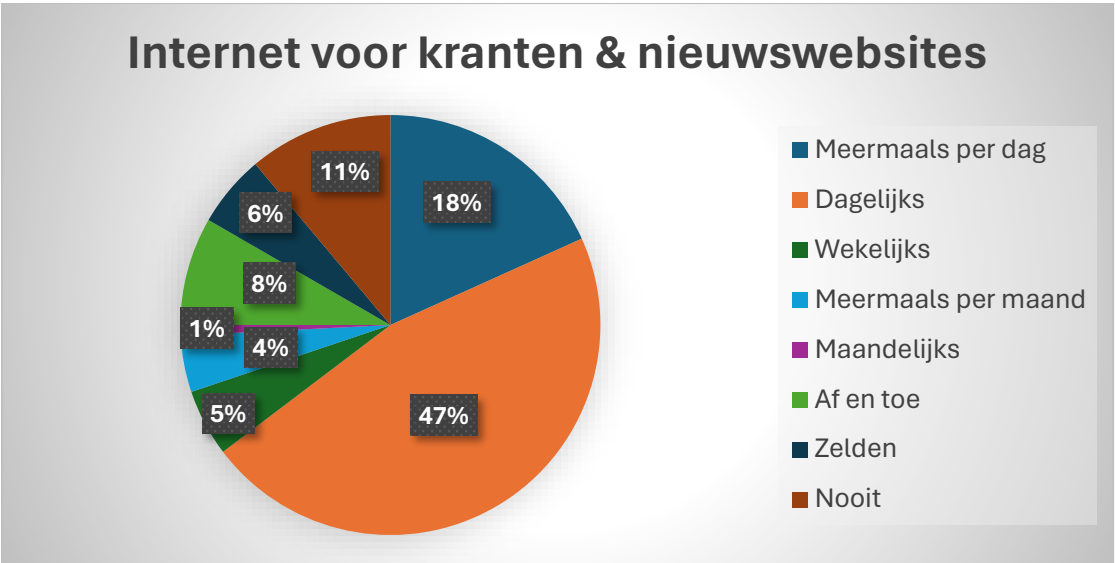
Bij de meer specifieke diensten zien we een meer gevarieerd beeld van internetgebruik bij ouderen. Online cursussen of lessen volgen blijkt bij een kwart van de bevroagden op dat moment minstens dagelijks te gebeuren (Figuur 13). Voor online reizen boeken zien we dat een kwart dit nooit online doet en ongeveer een kwart slechts zelden (Figuur 14). Van zij die aangeven meermaals per dag (1,6%), dagelijks (0,4%) of wekelijks (1,6%) online reizen te boeken, vermoeden we dat zij vaker op zulke websites rondkijken zonder daadwerkelijk vaak iets te boeken. Voor het online boeken van tickets voor musea, cinema etc., wat sinds de lockdowns een veel courantere praktijk geworden is, zien we 18% nooit-gebruikers en 21% zelden-gebruikers (Figuur 15). Online shoppen lijkt al meer vertrouwd te zijn voor oudere internetgebruikers: slechts 12% gaf aan dit nooit te doen, 22% doet dit zelden, 31% shopt af en toe online en de anderen (samen 35%) doet dit minstens maandelijks (Figuur 16).

Wat de meer gewichtige online activiteiten betreft, zien we dat online bankieren al sterk ingeburgerd is bij de oudere internetgebruikers die deelnamen aan deze studie. 42% doet dit wekelijks, 30% dagelijks en slechts 5% doet dit nooit (Figuur 17). Ook met online burgerzaken regelen zijn velen al redelijk vertrouwd: 47% regelt af en toe zijn of haar burgerzaken zoals Tax-on-web of uittreksels aanvragen online, slechts 10% doet dit nooit (Figuur 18). Ook het regelen van administratieve zaken voor elektriciteit, gas en water (EGW) wordt door 40% af en toe online gedaan, slechts 9% deed dit nooit (Figuur 19). Online gezondheidsinformatie opzoeken, zoals e-gezondheid, Helena, of bij de mutualiteit, is bij de meeste oudere internetgebruikers gekend. Slechts 5% geeft aan dit nooit te doen en 13% zelden (Figuur 20). Apps gebruiken voor openbaar vervoer is minder populair bij de ouderen, 18% doet dit nooit en 20% slechts zelden (Figuur 21).

We polsten ook naar het gebruik van internet voor digitaal gemedieerde communicatie zoals social media en chatten. Bijna 30% van de deelnemers geeft aan nooit *social media* te gebruiken, terwijl een gelijkaardige groep dit dagelijks doet (Figuur 22). 16% van de deelnemende ouderen gebruiken *social media* zelfs meermaals per dag. Online chatten en online telefonie zijn duidelijk minder populair bij ouderen: 26% zijn nooit-gebruikers en 20% zelden-gebruikers (Figuur 23). Ook bij het downloaden van beeld- of videomateriaal zien we bijna 20% niet-gebruikers en bijna 20% zelden-gebruikers (Figuur 24).

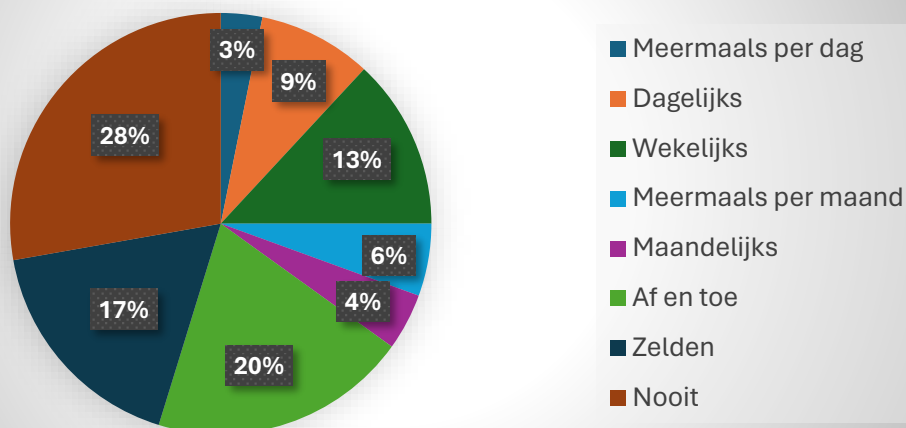


Figuur 1: Internetgebruik 60-plussers voor boeken (literatuur, strips, fictie, non-fictie, naslagwerken)



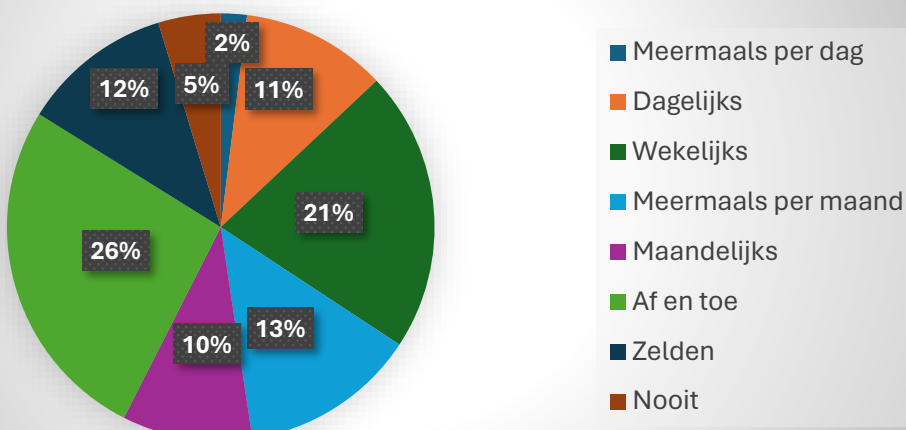
Figuur 2: Internetgebruik 60-plussers voor kranten en/of nieuwswebsites

Internet voor magazines & tijdschriften



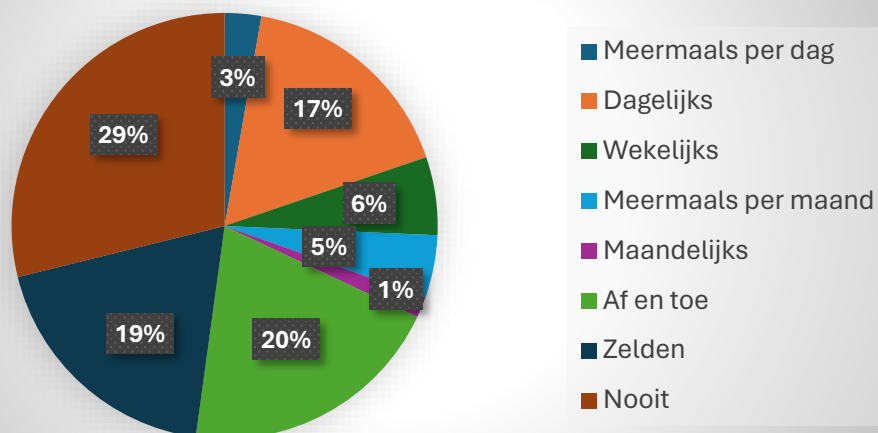
Figuur 3: Internetgebruik 60-plussers voor magazines en/of tijdschriften

Internet voor info gemeente/stad



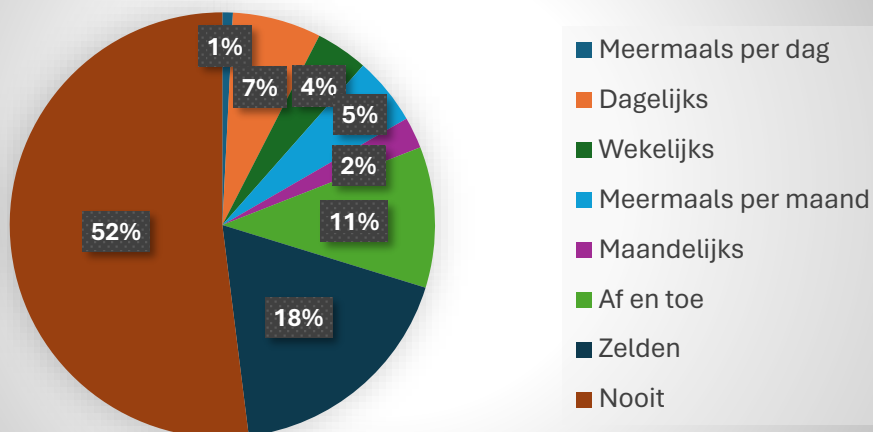
Figuur 4: Internetgebruik 60-plussers voor info over gemeente/stad/dorp (officiële website, online stadsmagazine of online lokaal maandblad, online overzicht buurtactiviteiten,...)

Internet voor online TV-programma's

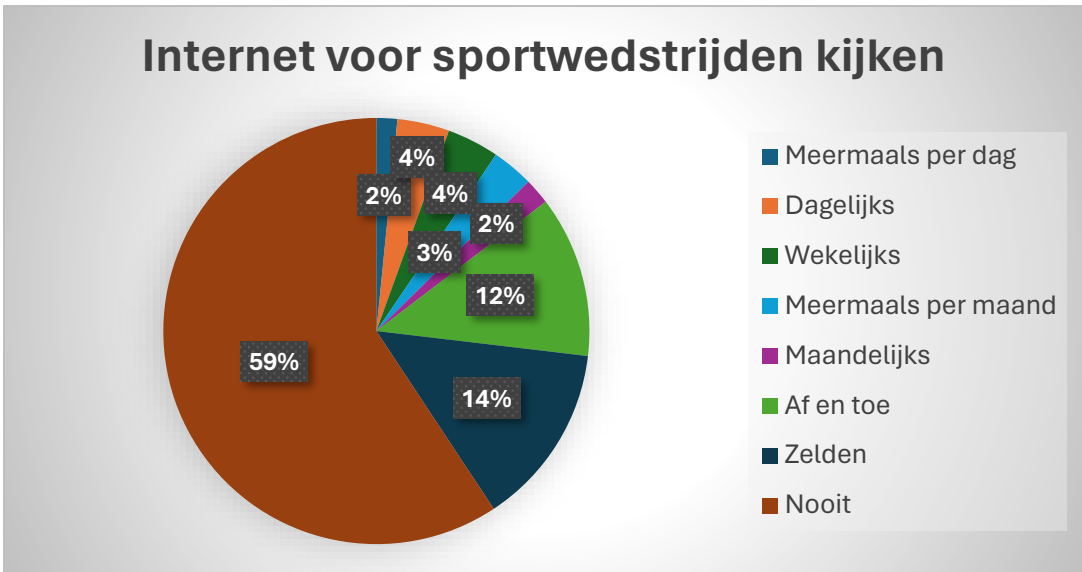


Figuur 5: Internetgebruik 60-plussers voor het bekijken van televisieprogramma's

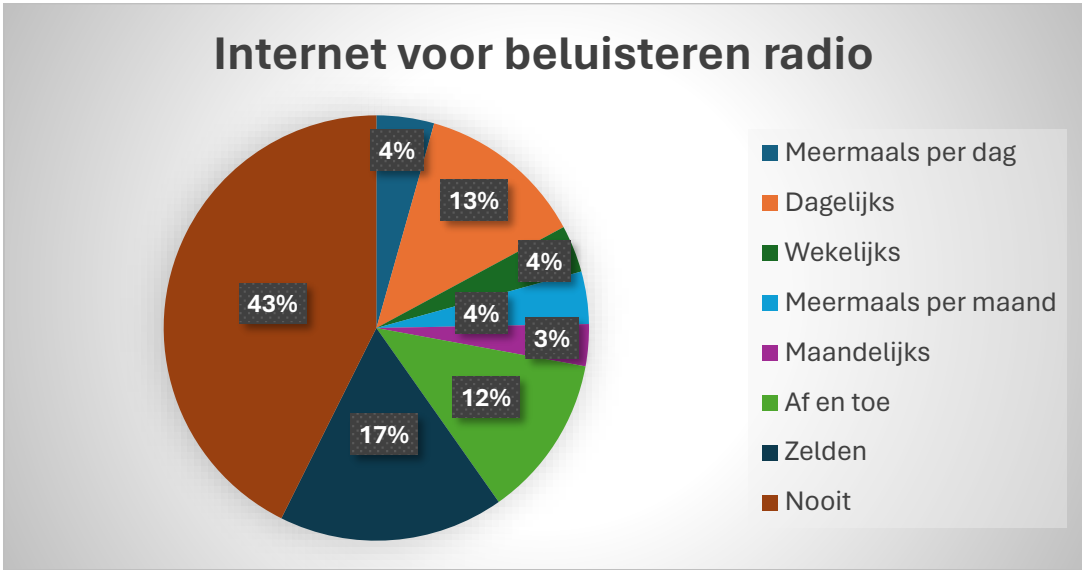
Internet voor streamingdiensten



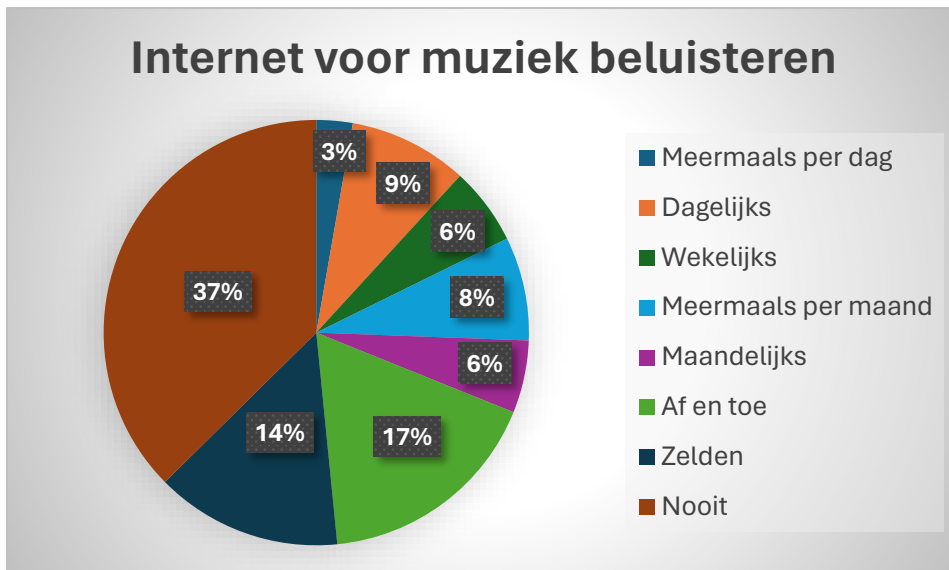
Figuur 6: Internetgebruik 60-plussers voor het streamen van films, series, documentaires



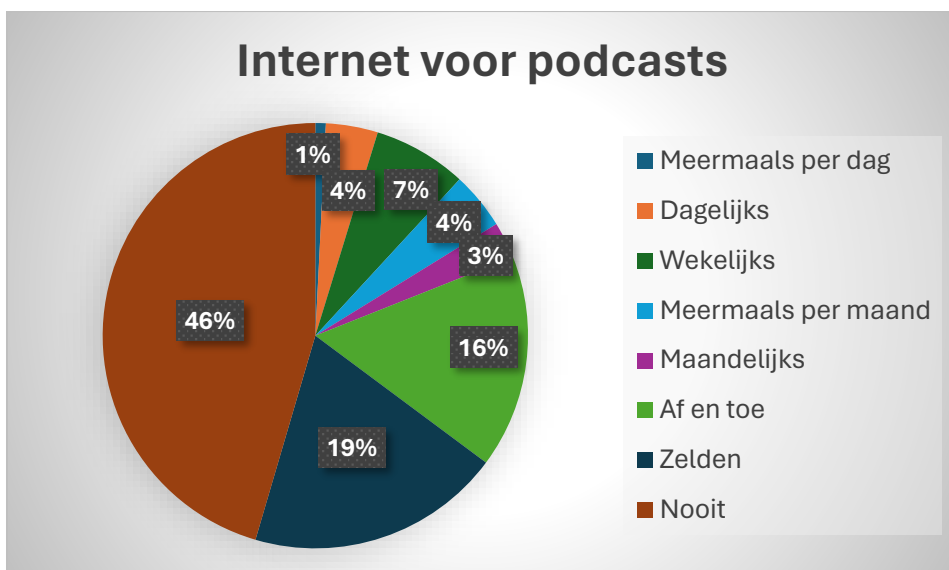
Figuur 7: Internetgebruik 60-plussers voor het bekijken van sportwedstrijden



Figuur 8: Internetgebruik 60-plussers voor het beluisteren van radioprogramma's



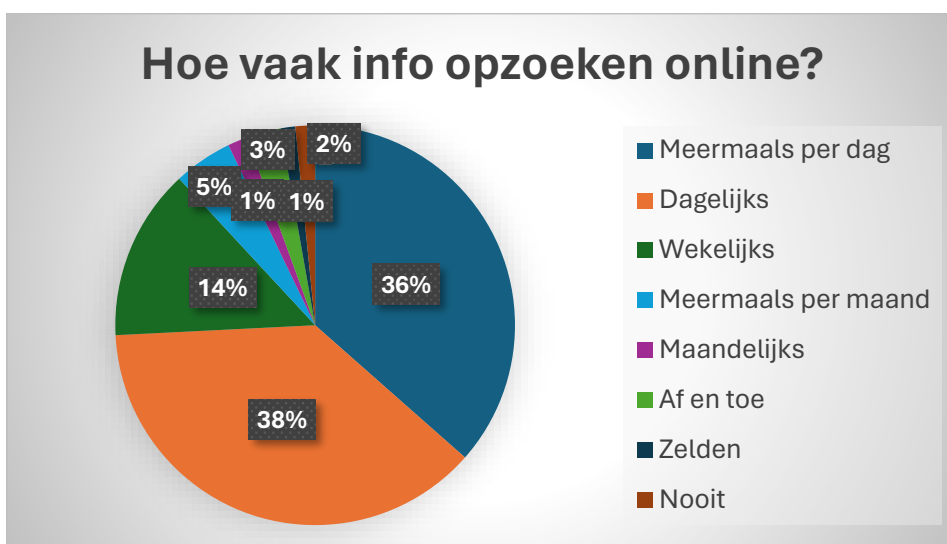
Figuur 9: Internetgebruik 60-plussers voor het beluisteren van muziek (bv. Youtube, Spotify, Apple Music,...)



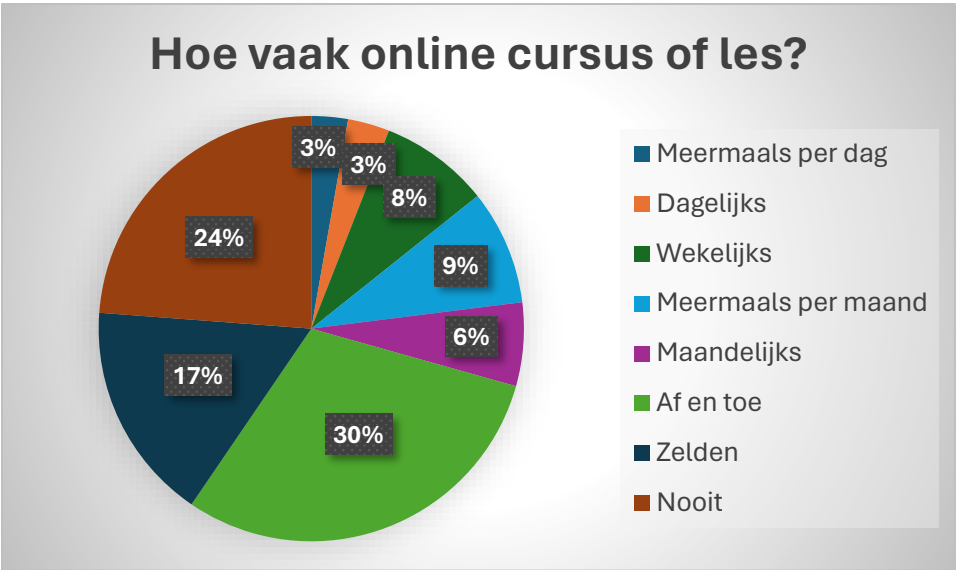
Figuur 10: Internetgebruik 60-plussers voor het beluisteren van een podcast



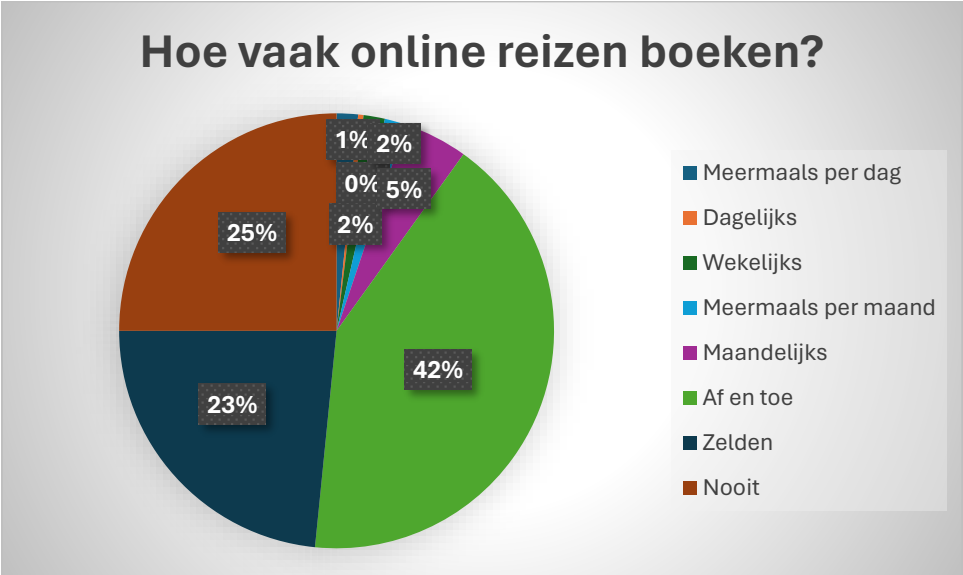
Figuur 11: Internetgebruik 60-plussers voor e-mails



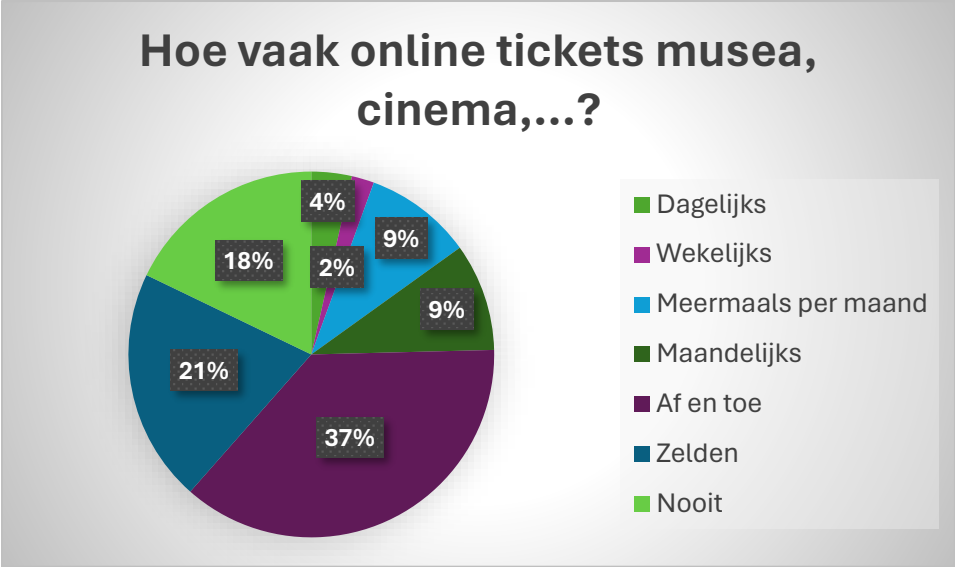
Figuur 12: Internetgebruik 60-plussers voor het opzoeken van informatie



Figuur 13: Internetgebruik 60-plussers voor online cursussen en lessen



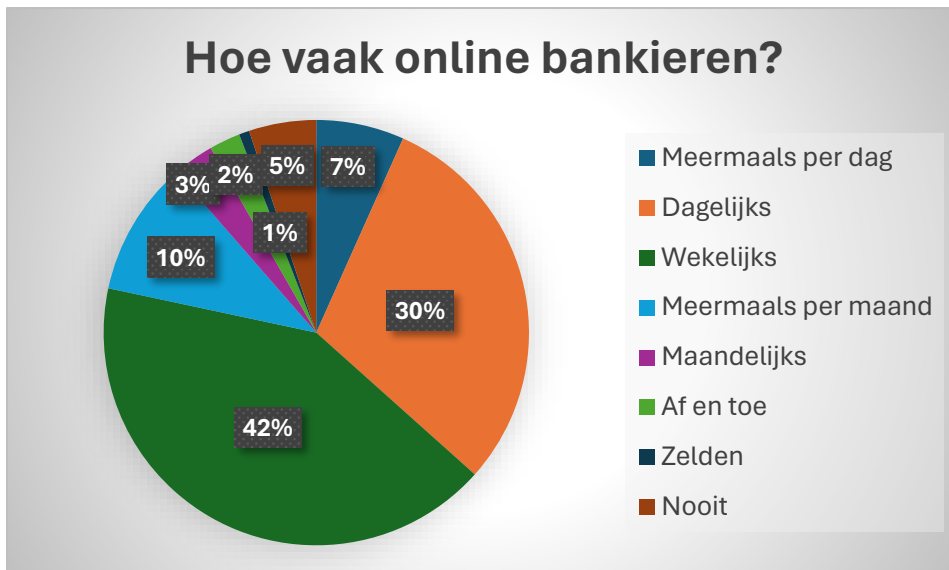
Figuur 14: Internetgebruik 60-plussers voor het boeken van reizen



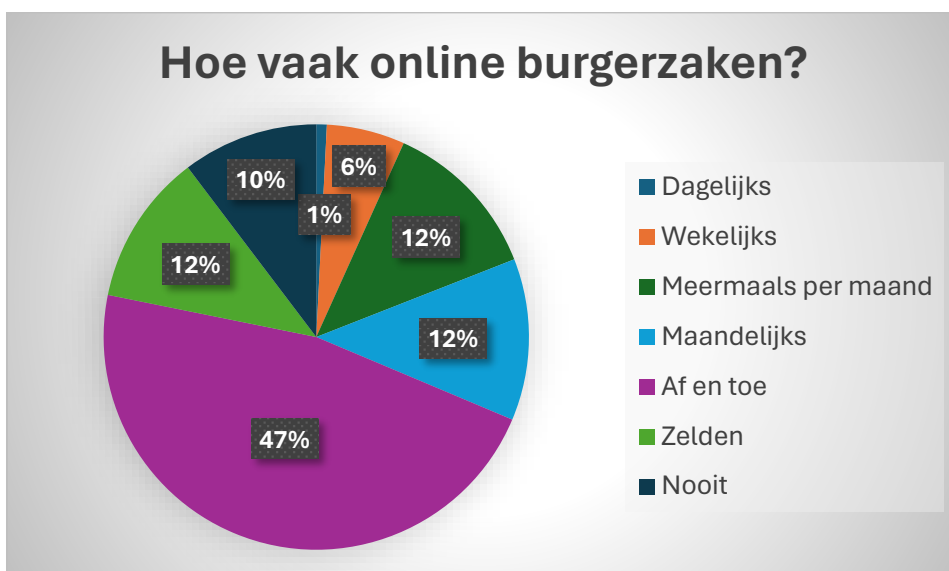
Figuur 15: Internetgebruik 60-plussers voor het reserveren van tickets en/of bezoekenmomenten voor musea, theater, cinema, ...



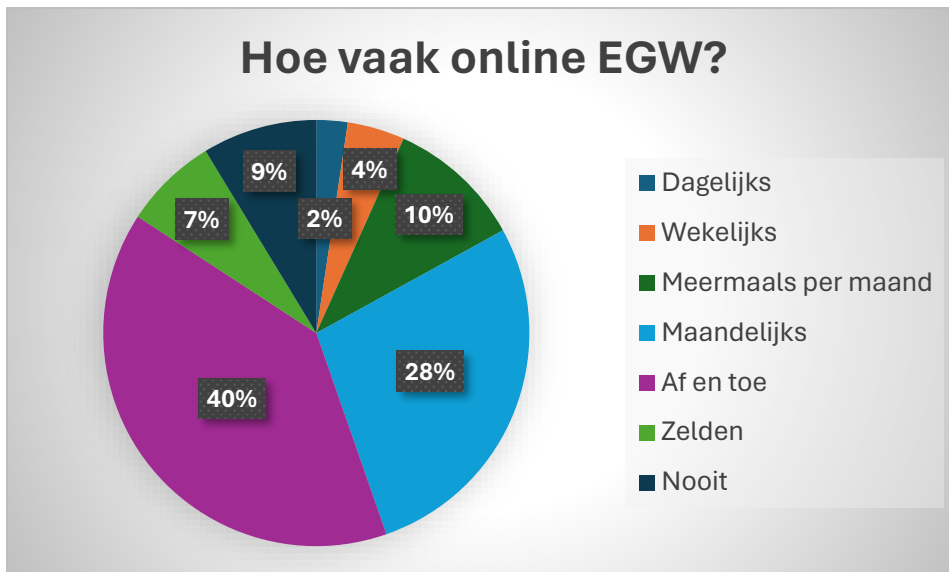
Figuur 16: Internetgebruik 60-plussers voor online shopping, winkelen



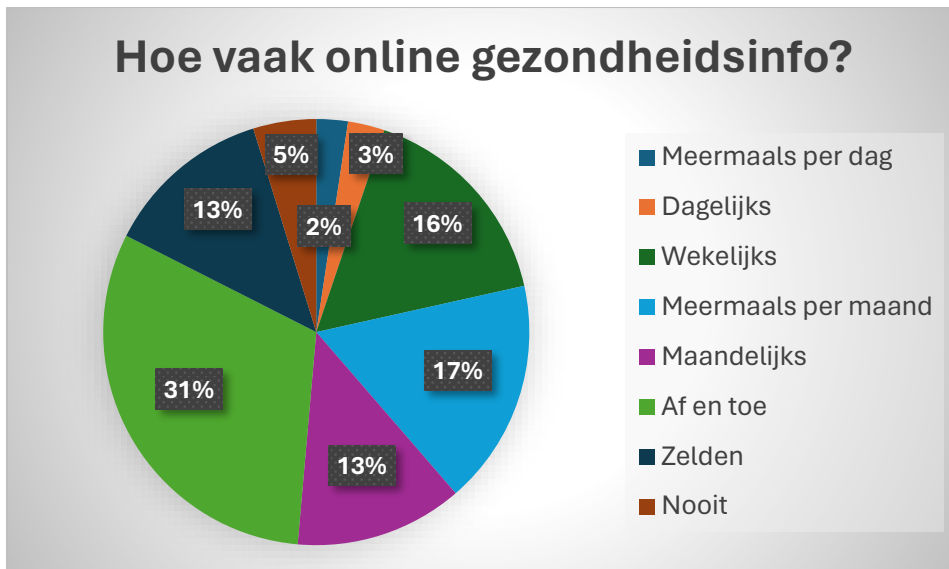
Figuur 17: Internetgebruik 60-plussers voor bankverrichtingen



Figuur 18: Internetgebruik 60-plussers voor burgerzaken (zoals tax-on-web, online uittreksels gemeentehuis opvragen,...)

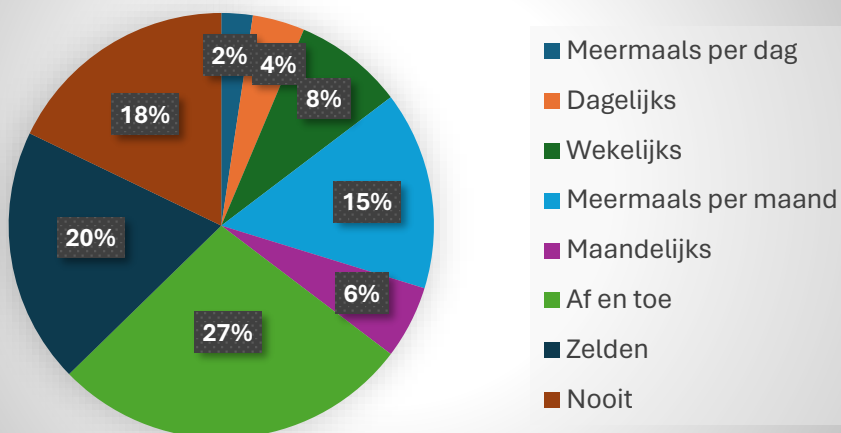


Figuur 19: Internetgebruik 60-plussers voor administratie voor elektriciteit/gas/water (zoals online doorgeven van meterstanden, online tarieven vergelijken, ...)



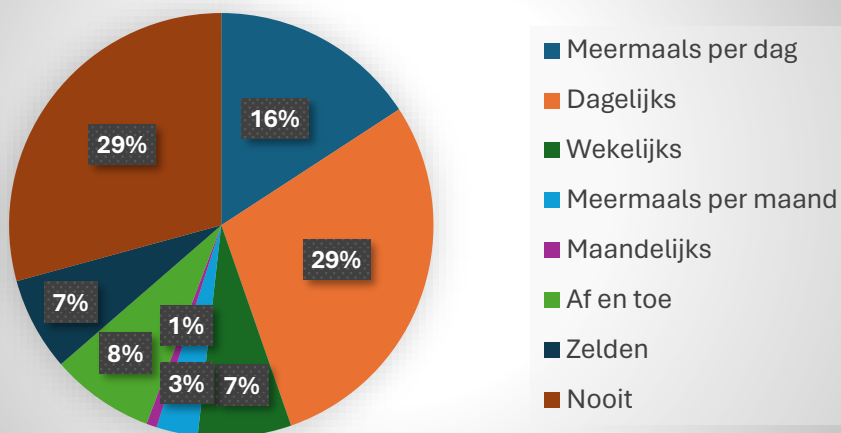
Figuur 20: Internetgebruik 60-plussers voor het opzoeken van informatie in verband met gezondheid (e-gezondheid, Helena, mutualiteit ,...)

Hoe vaak apps openbaar vervoer?



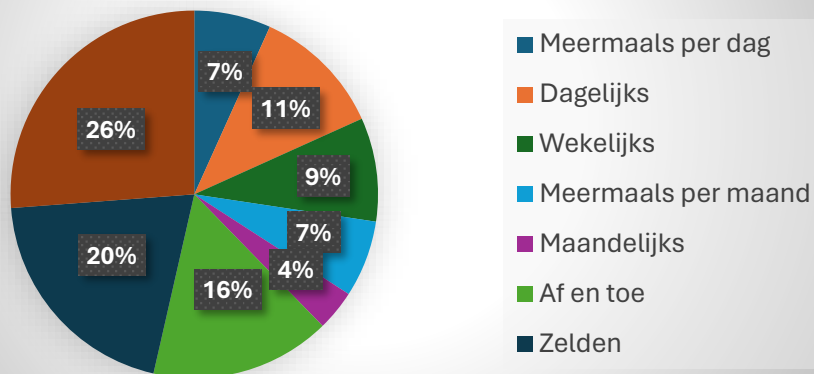
Figuur 21: Internetgebruik 60-plussers voor het gebruik van apps voor het openbaar vervoer (NMBS, De Lijn, MIVB, TEC)

Hoe vaak social media?



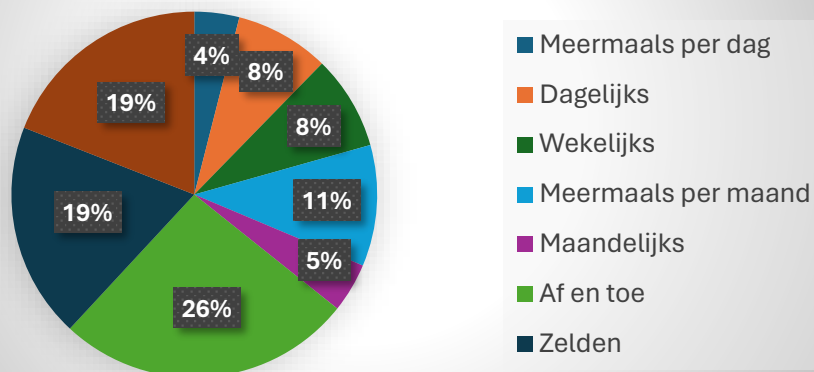
Figuur 22: Internetgebruik 60-plussers voor sociale media (Facebook, Instagram, Twitter, ...)

Hoe vaak chatten of online telefonie?



Figuur 23: Internetgebruik 60-plussers voor chatten en online telefonie (zoals skype, Facetime, ...)

Hoe vaak downloaden beeld- of videomateriaal?



Figuur 24: Internetgebruik 60-plussers voor het downloaden van beeld- of videomateriaal

Maakt internet het leven van oudere internetgebruikers makkelijker of moeilijker?

We bevroegen ook of men vond dat de digitale diensten of applicaties het leven makkelijker of moeilijk maken. Dit vroegen we enkel aan de deelnemers die eerder aangaven deze diensten of applicaties te gebruiken. Nooit-gebruikers werden hierbij niet betrokken aangezien wij specifiek willen nagaan welke plus -en minpunten worden gelinkt aan het gebruik.

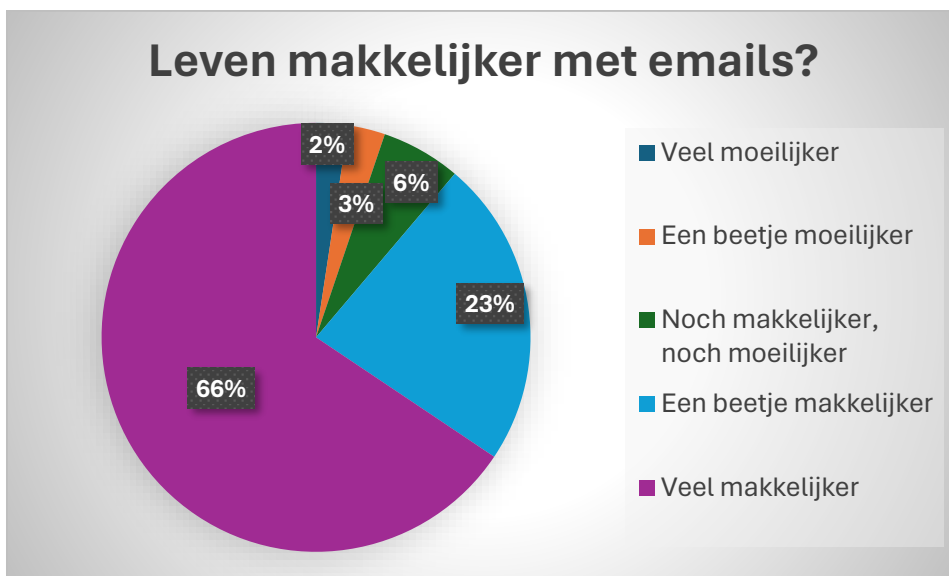
We zien dat de deelnemers van deze studie die ervaring hebben met het gebruik van digitale diensten en applicaties vaak aangeven dat bepaalde digitale opties hun leven makkelijker maken. Het overgrote merendeel van de digitaal actieve 60-plussers die deelnamen aan onze studie geven aan dat het gebruik van e-mails het leven makkelijker maakt (Figuur 25). Dit is eveneens het geval voor het opzoeken van informatie online (Figuur 26). Online cursussen maken voor ongeveer de helft het leven (een beetje) makkelijker en een derde vindt het noch makkelijker noch moeilijker (Figuur 27). Online reizen boeken vindt bijna de helft veel makkelijker (48%) en 22% een beetje makkelijker (Figuur 28). Zeer vergelijkbare cijfers zien we voor het online reserveren van tickets voor musea, cinema etc. (Figuur 29). Zo'n twee derden van de deelnemers vindt dat online shoppen het leven makkelijker maakt (Figuur 30).

Bij de meer “officiële” administratieve onlinediensten, vindt maar liefst bijna driekwart dat online bankieren het leven aanzienlijk vergemakkelijkt (Figuur 31). Voor burgerzaken, zoals Tax-on-web en uittreksels opvragen bij het gemeentehuis, zien we dat ongeveer de helft (49%) vindt dat dit online kunnen doen het leven veel makkelijker maakt en een kwart vindt het een beetje makkelijker, samen goed voor driekwart van de deelnemers (Figuur 32). Ook veel makkelijker (58%) of een beetje makkelijker (27%) is online de administratie voor elektriciteit, gas en water (EGW, figuur 33).

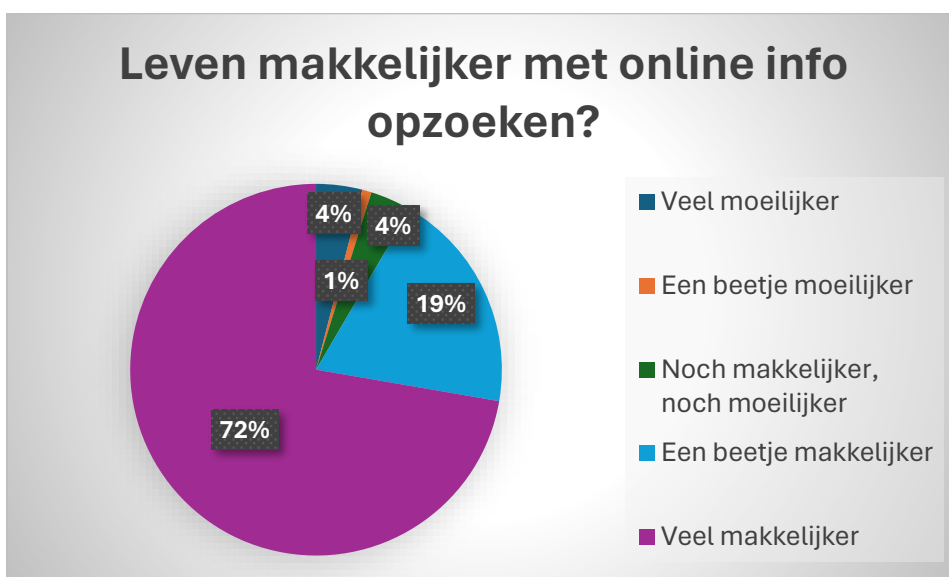
Wat digitaal gemedieerde communicatie betreft, zien we dat 37% vindt dat het leven veel makkelijker is met social media (Facebook, Instagram, Twitter, etc.), 22% vindt het een beetje makkelijker (Figuur 34). Online chatten en online telefonie maken volgens een derde van de deelnemers het leven veel makkelijker, ook ongeveer een derde kruiste aan dat het een beetje makkelijker is (Figuur 35). Voor het downloaden van beeld- en videomateriaal zien we ook ongeveer een derde die “veel makkelijker” aankruiste en een derde die “een beetje makkelijker” aankruiste (Figuur 36).

Het online opzoeken van gezondheidsinformatie (e-health, Helena, mutualiteiten, etc.) wordt door maar liefst 45% van de deelnemers aangegeven als iets dat het leven veel makkelijker maakt, terwijl 35% zegt dat het een beetje makkelijker wordt. Dat komt neer op een totaal van 80% die vinden dat dit het leven makkelijker maakt (Figuur 37). 44% van de bevroegden vindt dat apps voor openbaar vervoer het leven veel makkelijker maken, 29% vindt het een beetje makkelijker (Figuur 38).

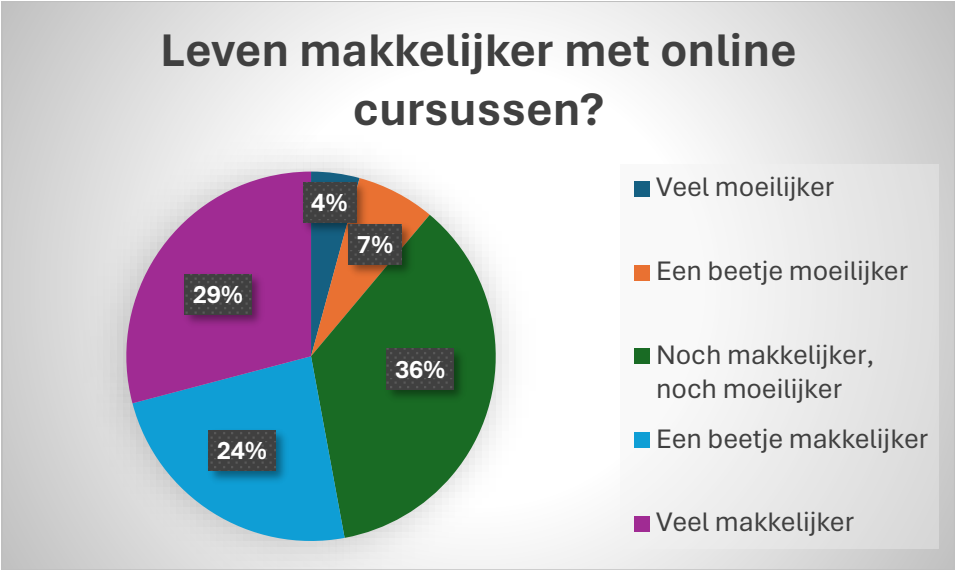
Wat digitale diensten en applicaties betreft die meer met entertainment te maken hebben, zien we dat 34% van de 60-plussers in deze studie stellen dat het leven makkelijker is met online lezen van boeken, kranten of tijdschriften, 27% vindt dit een beetje makkelijker (Figuur 39). Wat het online kijken van TV, films, documentaires, etc. betreft, vindt ongeveer de helft dat dit het leven makkelijker maakt (25% + 26%, Figuur 40). Voor het online beluisteren van radio, muziek of podcasts zien we gelijkaardige cijfers (Figuur 41).



Figuur 25: Leven makkelijker of moeilijker met e-mail



Figuur 26: Leven makkelijker of moeilijker met online opzoeken van informatie

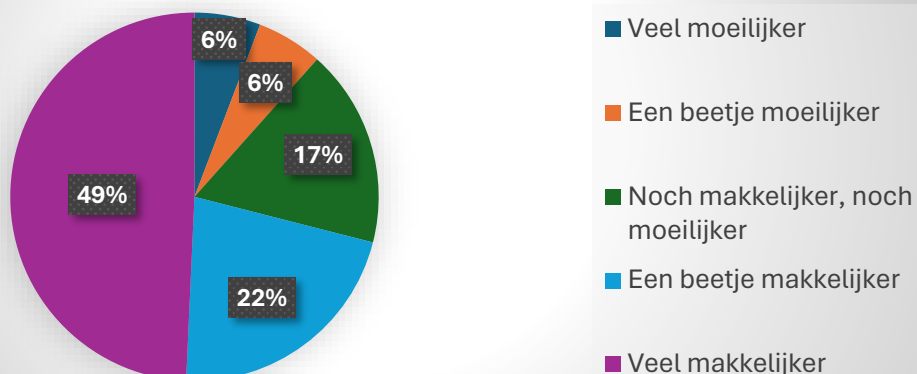


Figuur 27: Leven makkelijker of moeilijker met online cursussen en lessen



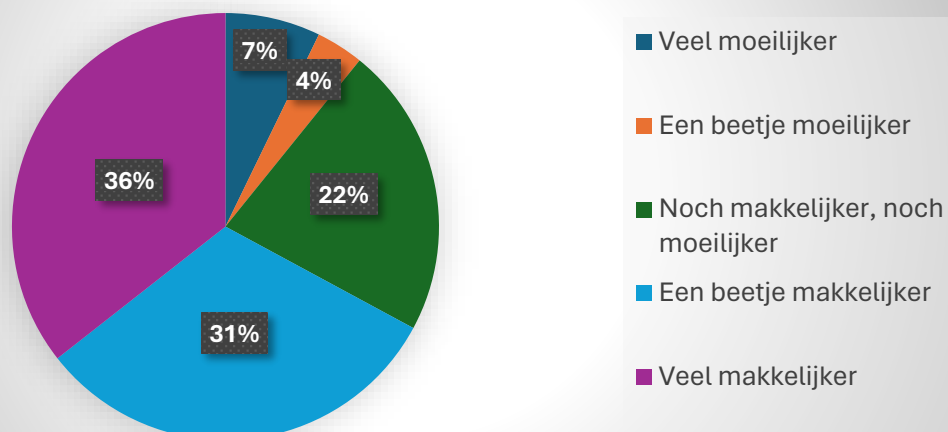
Figuur 28: Leven makkelijker of moeilijker met online boeken van reizen

Leven makkelijker met online reserveren van tickets voor musea, cinema etc.?

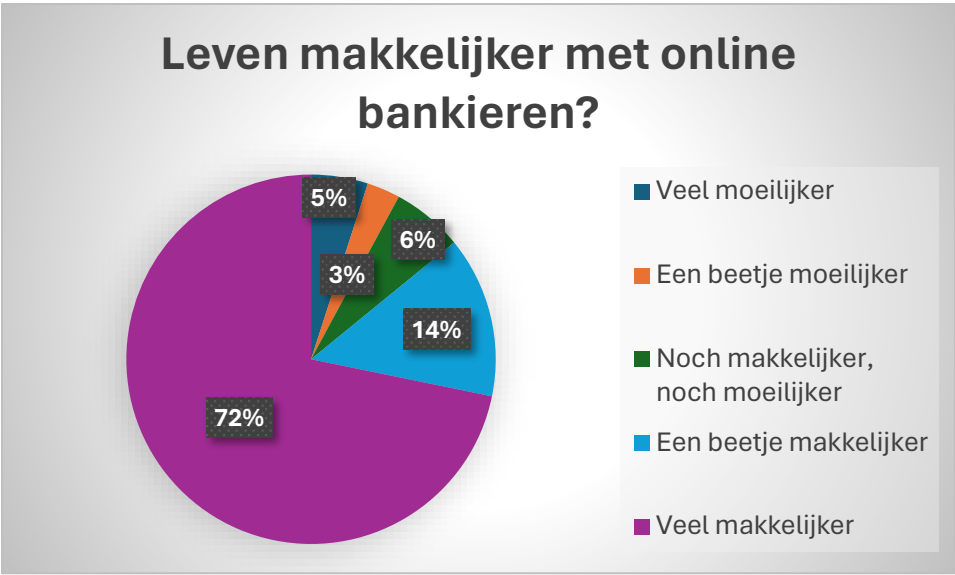


Figuur 29: Leven makkelijker of moeilijker met online reserveren van tickets en/of bezoekmoment voor musea, theater, cinema, ...

Leven makkelijker met online shoppen?



Figuur 30: Leven makkelijker of moeilijker met online shopping, winkelen

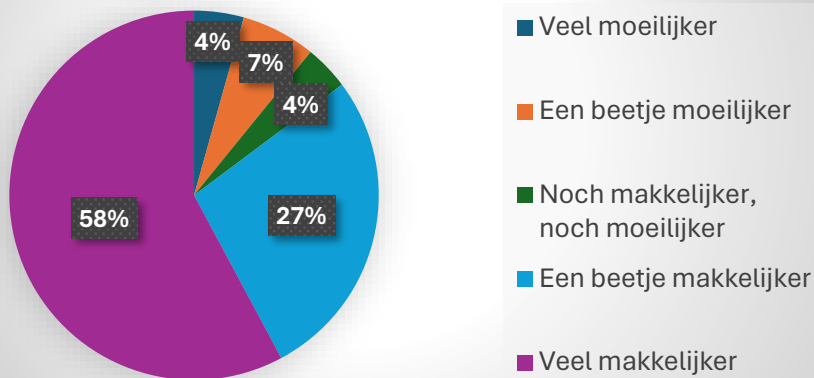


Figuur 31: Leven makkelijker of moeilijker met online bankverrichtingen



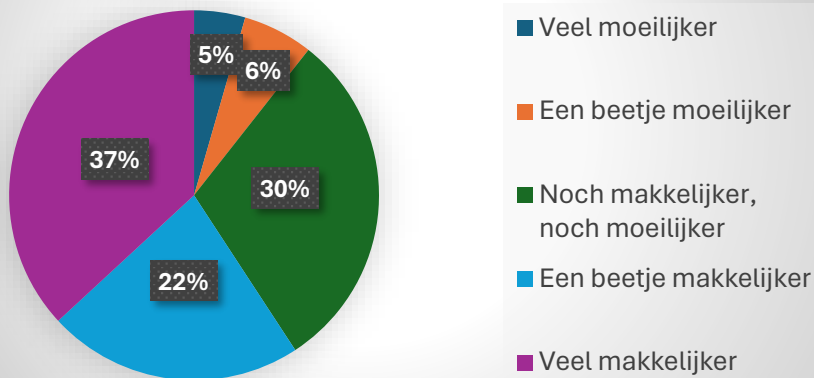
Figuur 32: Leven makkelijker of moeilijker met Online burgerzaken (zoals tax-on-web, online uittreksels gemeentehuis opvragen,...)

Leven makkelijker met online administratie EGW?

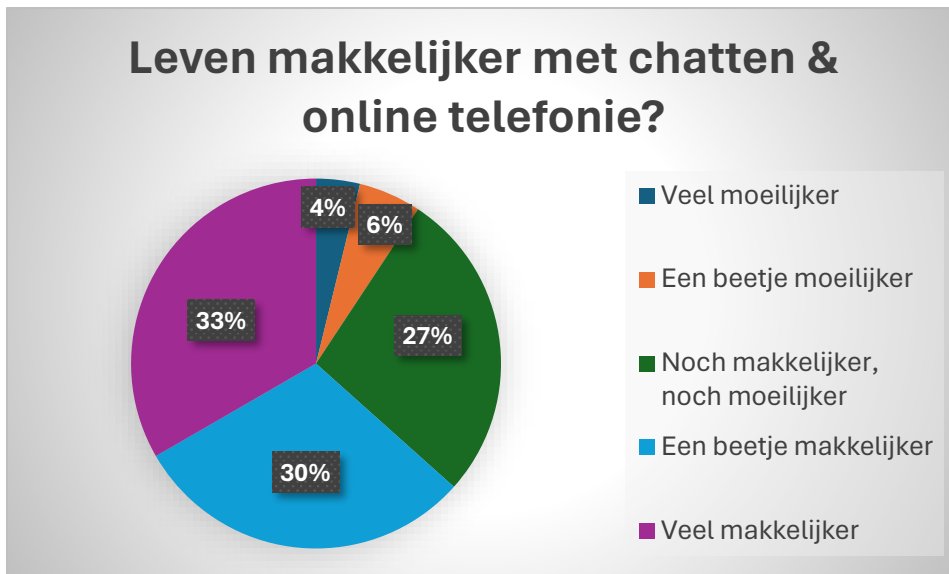


Figuur 33: Leven makkelijker of moeilijker met online administratie voor elektriciteit/gas/water (zoals online doorgeven van meterstanden, online tarieven vergelijken, ...)

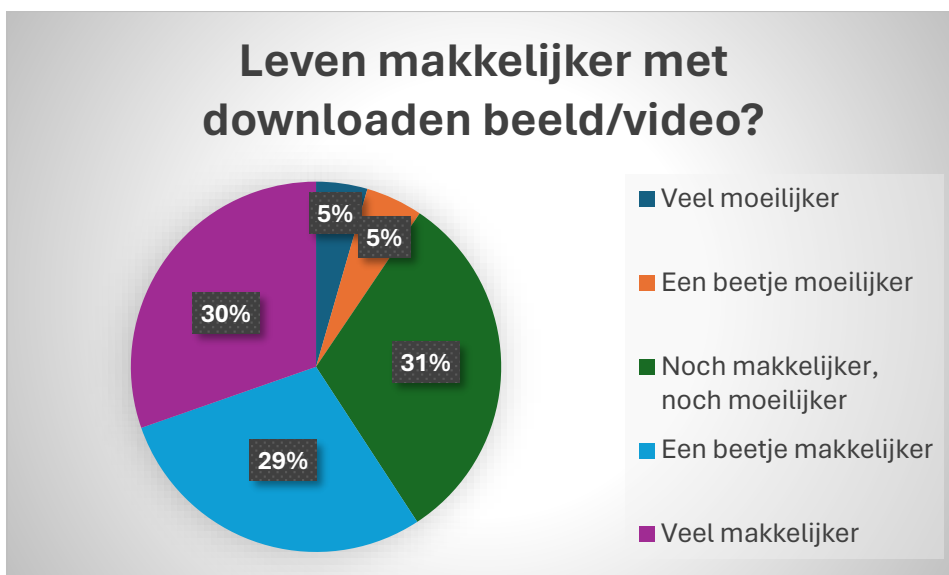
Leven makkelijker met social media?



Figuur 34: Leven makkelijker of moeilijker met Sociale media (Facebook, Instagram, Twitter, ...)

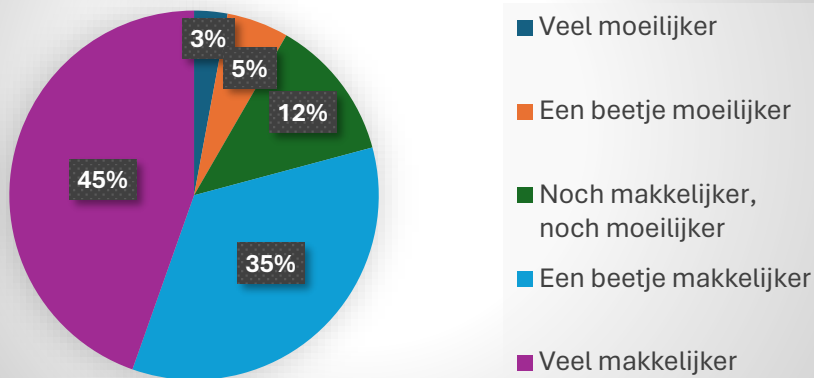


Figuur 35: Leven makkelijker of moeilijker met Chatten en online telefonie (zoals skype, facetime, ...)



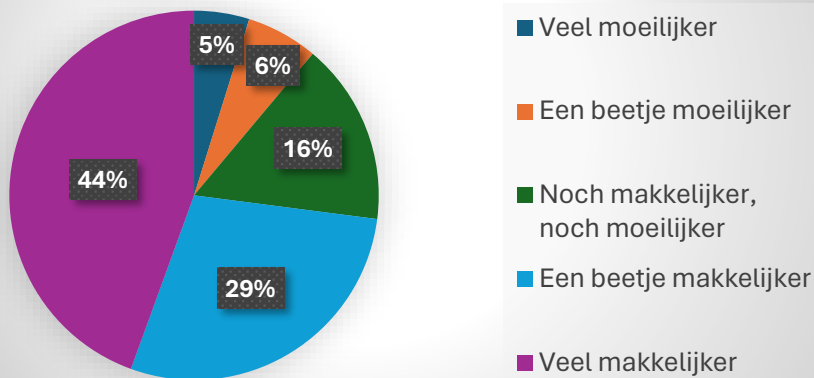
Figuur 36: Leven makkelijker of moeilijker met downloaden van beeld- of videomateriaal

Leven makkelijker met online gezondheidsinfo opzoeken?



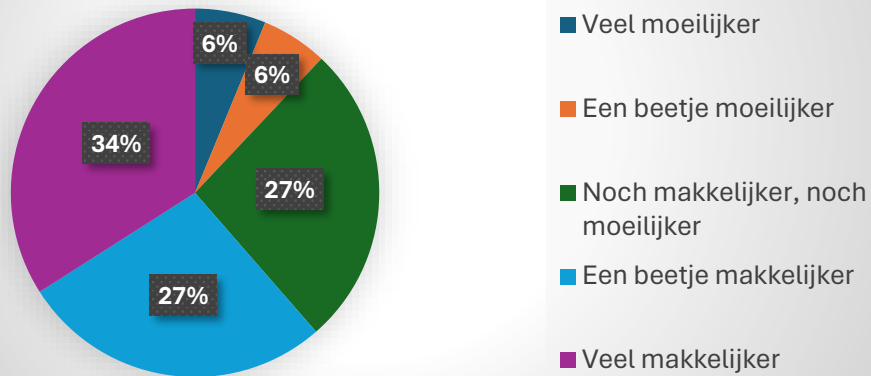
Figuur 37: Leven makkelijker of moeilijker met online opzoeken van informatie in verband met gezondheid (e-gezondheid, Helena, mutualiteit ,...)

Leven makkelijker met apps voor openbaar vervoer?



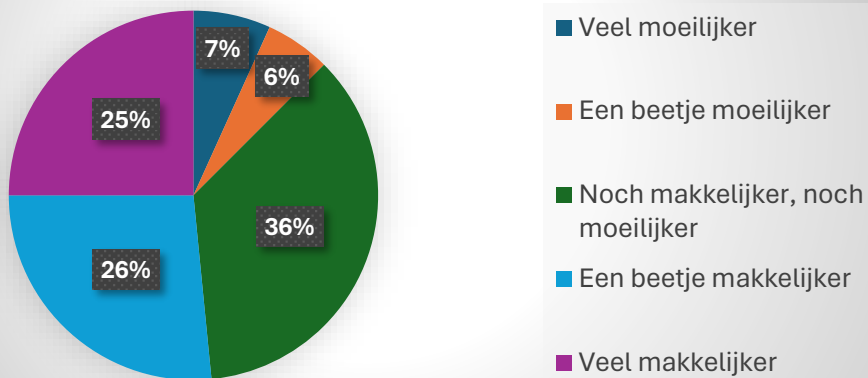
Figuur 38: Leven makkelijker of moeilijker met gebruik van apps voor het openbaar vervoer (NMBS, De Lijn, MIVB, TEC)

Leven makkelijker met online lezen boeken, kranten, tijdschriften,...?



Figuur 39: Leven makkelijker of moeilijker met online lezen van boeken, kranten, nieuwswebsites, magazines en/of tijdschriften

Leven makkelijker met online TV, films, docu's, sport kijken?



Figuur 40: Leven makkelijker of moeilijker met online TV, films, docu's, sport kijken?



Figuur 41: Leven makkelijker of moeilijker met online beluisteren radio, muziek of podcasts?

Wat vinden de deelnemers over de digitalisering van de maatschappij?

In onderzoek wordt ouderen dikwijls gevraagd welke digitale apparaten zij gebruiken, hoe regelmatig zij het internet gebruiken, en welke activiteiten zij online uitvoeren – zoals wij hier ook deden. Hoewel deze vragen essentieel zijn voor inzicht in digitaal gebruik, vangen ze niet de volledige sociale impact van de digitale omwenteling. Technologische vooruitgang heeft immers een diepgaande invloed op hoe we communiceren, toegang krijgen tot diensten, en ons dagelijks leven inrichten. Om deze reden hebben we de deelnemende ouderen ook gevraagd waar zij aan denken bij “de digitalisering van de maatschappij”. Deelnemers kregen de vrijheid om de vraag zo beknopt of uitgebreid te beantwoorden als zij zelf wilden door hun antwoord te typen in een open antwoordveld.

De analyse van de reacties laat zien dat de antwoorden van de deelnemers in veertien categorieën ingedeeld kunnen worden (Tabel E). Drie hiervan hebben een positieve lading (vooruitgang, voordelen, papierloos), vier tonen een neutrale houding (apparaten, diensten, groei, afhankelijkheid) en de overige zeven categorieën bevatten vooral uitdagingen en zorgen, die wij als negatief gekleurd beschouwen (te snel, achterblijven, verminderde dienstverlening, onpersoonlijk, kloof, privacy en nadelen).

Tabel E: voorbeelden van perceptie categorieën over digitalisering

Categorieën	Concepten	Aantal	%
Onpersoonlijk	Minder menselijk/persoonlijk/sociaal contact, verlies van contacten, onpersoonlijker, anoniem, asociaal, eenzaam	46	18,0
Voordelen	Efficiënt, makkelijk te gebruiken, nuttig, comfortabel	44	17,3
Achterblijven	Ik heb het gevoel dat ik niet kan bijblijven, help, bang om achtergelaten te worden, moeten bijleren	43	16,9
Kloof	Niet voor iedereen, kloof, moeilijk voor sommigen, vooral moeilijk voor ouderen, sommige groepen worden vergeten	41	16,1
Diensten	Online bankieren, online afspraken maken, communicatie, administratie, reizen/tickets/concerts boeken	41	16,1
Nadelen	Moeilijk, gecompliceerd, technisch, tijdrovend, verspilling van tijd, onnodig	37	14,5
Vooruitgang	Vooruitgang, evolutie, moderne tijden, interessant	37	14,5
Afhankelijkheid	Afhankelijk van het internet/apparaten voor alles, verplichting, kunnen niet meer zonder, internet vereist	36	14,1
Toestellen	Internet, computer, smartphone, tablet, robot, schermen, ICT	34	13,3
Groeiend	Meer diensten worden digitaal, meer gebruik van smartphones, groeiend gebruik	31	12,2
Te snel	Continu veranderend, altijd sneller, gaat te snel	27	10,6
Privacy	Geen privacy, Big Brother, controledrang, risico's, gevaarlijk	26	10,2
Minder service	Minder service, afnemende service, geen service meer, alles zelf moeten uitzieken, trekt u plan	25	9,8
Papierloos	Niets meer op papier, minder papier door internet/digitale apparaten, geen brieven maar e-mails	22	8,6

a) Digitalisering als positieve zaak

De voordelen van digitale apparaten, zoals hun efficiëntie en gebruiksgemak, werden erkend door 44 respondenten. Hun reacties benadrukten de positieve impact, met uitspraken als *“gemakkelijk bestellen”* en *“schat aan informatie die zich opent”*. Een specifiek voordeel dat door 22 respondenten werd opgemerkt, is de verschuiving naar papierloze praktijken. Deze reacties waren vaak positief van toon, met opmerkingen als *“weg papierberg”*.

37 deelnemers zagen digitalisering als een teken van maatschappelijke vooruitgang en erkenden de cruciale rol ervan in het moderniseren van ons leven, met opmerkingen zoals *“het is een goede zaak”*, *“mooie evolutie”* en *“het is de toekomst”*.

Samengevat tonen deze reacties dat veel oudere volwassenen in hun antwoord aandacht hadden voor de positieve kracht van de digitalisering en de manier waarop deze bijdraagt aan persoonlijke efficiëntie, gemak en algemene maatschappelijke vooruitgang.

b) Digitalisering als objectief feit

Sommige antwoorden omvatten feitelijke opsommingen van de digitale toestellen en diensten waar we vandaag gebruik van maken. 41 respondenten noemde digitale diensten en transacties zoals “*online bankieren*”, “*digitaal betalen*”, “*formulieren online invullen*”. Digitale toestellen, met name antwoorden als “*computer*”, “*smartphones*” en “*tablets*”, werden door 34 respondenten ingevuld.

Daarnaast merkte 36 deelnemers op dat we als maatschappij op het gebruik van digitale toestellen zijn gaan rekenen, met antwoorden zoals “*afhankelijk van het internet*” en “*kunnen niet meer zonder*”. Dat de digitalisering nog sterk aan het toenemen is werd opgemerkt door 31 respondenten, die bijvoorbeeld antwoordde met “*meer gaat via de digitale weg*” en “*steeds meer digitale toepassingen*”.

Deze antwoorden benadrukken dat veel ouderen comfortabel zijn met het gebruik van moderne digitale middelen en dat ze de digitalisering als vanzelfsprekend beschouwen, zonder hieraan veel emotionele lading te geven.

c) Digitalisering als bron van zorgen

Het was opvallend dat zelfs ouderen die digitaal vaardig genoeg zijn om een online enquête in te vullen, toch aanzienlijke zorgen hebben geuit. Deze zorgen kunnen worden gecategoriseerd in drie subgroepen: maatschappelijke veranderingen, exclusie van personen en het gebruik van technologie.

46 respondenten uitten hun zorgen over de onpersoonlijke aard van een digitale maatschappij, met antwoorden zoals “*verlies van menselijk contact*” en “*onpersoonlijkheid neemt toe*.” Een afname van traditionele dienstverlening door digitalisering was een punt van zorg voor 25 deelnemers. Ze gaven onder anderen aan dat ze “*veel zelf moeten uitzoeken*” en dat “*diensten onbereikbaar*” zijn.

Naast deze maatschappelijke zorgen, waren er zorgen dat niet iedereen in staat is om de ontwikkelingen bij te houden. Een zorg over de mogelijkheid om zelf uit de boot te vallen was aanwezig in de reacties van 43 respondenten, met antwoorden zoals “*ga ik nog kunnen volgen?*” en “*niet met opgegroeid en ik panikeer wel*”. Even prominent waren zorgen over het achterblijven van andere personen, aangezien 41 deelnemers antwoorden gaven zoals “*men laat mensen achter*” en “*uitsluiting van mensen die niet mee kunnen*”. Beide problemen zijn gerelateerd aan de snelheid van de veranderingen, zoals specifiek aangegeven door 27 respondenten.

Als laatste subgroep zijn er zorgen over de nadelen van digitale technologieën. Deze werden geuit door 37 respondenten, die ze als “*moelijk*”, “*tijdrovend*” of “*frustrerend*” beschouwen, en specifieke kwesties met betrekking tot veiligheid en privacy rondom

technologiegebruik werden door 26 respondenten naar voren gebracht, met antwoorden zoals “*ik voel me bekeken*” en “*kans om gehackt en misleid te worden.*”

Omdat ouderen de ruimte kregen om verschillende antwoorden te geven, combineerden zij vaak zowel positieve als negatieve aspecten in hun reacties. **Dit laat zien dat de digitalisering, zelfs voor de meest digitaal vaardige ouderen, geen louter positief fenomeen is.** Het is essentieel om aandacht te schenken aan de specifieke bezorgdheden van ouderen, aangezien deze problemen niet vanzelf verdwijnen door simpelweg digitaal competent te zijn. Deze resultaten wijzen op de noodzaak van een meer omvattende aanpak om de levenskwaliteit van ouderen in het digitale tijdperk te verbeteren.

Conclusie

Deze studie had als doel om na te gaan hoe ouderen in Vlaanderen die reeds actief aan de slag zijn met digitale toestellen en diensten hiermee omgaan en hoe zij digitalisering ervaren. Dit rapport gaat dus enkel over zij die reeds voldoende vaardigheden en ervaring hebben om een aantal digitale toestellen en functies effectief te gebruiken. Dit betreft ook ouderen die zelf kozen om deel te nemen, dit onderzoek betreft geen gerandomiseerde steekproef, dus veralgemenende uitspraken voor de gehele oudere bevolking kunnen we hier niet maken. De antwoorden van de deelnemers leverden wel verschillende interessante indicaties op.

De meeste deelnemers **beschikken over minstens 5 verschillende digitale toestellen** die verbonden zijn met het internet. Zo goed als elke deelnemer had een computer en een smartphone. Wanneer we kijken naar wat deze ouderen exact doen op het internet, dan zien we bij **online lezen** een grote meerderheid die dagelijks online het nieuws raadpleegt. Er is ook veel interesse voor online stadsmagazines en info over de stad of gemeente. Digitale boeken lezen zien we slechts bij de helft van de deelnemers. Bij **online audiovisuele media** zien we dat online TV-programma's bekijken langzaam de aandacht begint te trekken van ouderen, maar online streamingsdiensten zijn (nog) niet zo populair. Online radio, podcasts of muziek beluisteren is minder sterk ingeburgerd. Een verklaring zou zijn dat ouderen liever trouw blijven aan hun traditionele radiotoestellen.

Bij de meer **praktische “basisapplicaties”** zien we dat mails lezen en sturen zeer sterk ingeburgerd is bij de deelnemers. Hetzelfde geldt voor online informatie opzoeken. Bij de meer **specifieke diensten en applicaties** zien we dat vooral online cursussen of les volgen goed scoort bij de oudere deelnemers. Online shoppen en online tickets bestellen voor bijvoorbeeld musea of cinema wordt reeds door vele ouderen courant gedaan. Wat internetgebruik voor **administratieve zaken** betreft, zien we dat het overgrote merendeel van de internet-actieve ouderen in Vlaanderen zeer frequent gebruik maakt van online bankieren. Online burgerzaken zoals Tax-on-web of uittreksels aanvragen en het opzoeken van gezondheidsinformatie lijkt eveneens goed gekend bij de deelnemers. Evenzeer zien we dat een deel van de oudere deelnemers hun weg is beginnen vinden naar online administratie voor EGW, maar dat de apps voor openbaar vervoer toch nog vele nooit-gebruikers en zelden-gebruikers kent onder de oudere internetgebruikers.

Verder polsten we naar **digitaal gemedieerde communicatie** en zagen daar vrij onderscheiden groepen bij de oudere deelnemers. Wat social media gebruik betreft, zien we één derde nooit-gebruikers versus één derde dagelijkse gebruikers en daarbovenop nog 16% die meermaals per dag actief bezig is met social media. Online chatten en online telefonie zijn minder populair bij de oudere gebruikers.

Hoewel de oudere internetgebruikers heel wat digitale toestellen en diensten gebruiken, is het belangrijk om hun antwoorden te nuanceren over of deze technologieën **het leven makkelijker of moeilijker maken**. Wanneer we enkel de antwoorden bekijken op die vragen, dan zouden we initieel een zeer positief beeld kunnen schetsen: veel zaken zijn makkelijker met digitale toestellen en diensten volgens de oudere deelnemers. Het is belangrijk te benadrukken dat ongeveer 1 op de 10 internet-actieve ouderen in deze studie van mening is dat digitale diensten en apps het leven een beetje of veel moeilijker maken. Daarnaast is er vaak een aanzienlijke groep die zich noch makkelijker noch moeilijker voelt en een neutrale houding aanneemt.

Nog meer nuancering zien we in de antwoorden van de ouderen op de open vraag **over de digitalisering van de maatschappij**. Als we internet-actieve ouderen vragen om vrij te antwoorden wat er in hen opkomt als men het over “digitalisering van de maatschappij” heeft, dan zien we dat 7 van de 14 antwoordpatronen negatief gekleurd zijn. Daarnaast zagen we vier patronen van antwoorden die een neutrale houding tonen en slechts drie die expliciet een positieve houding weergeven. De ouderen zien de **voordelen** van de digitale toestellen en diensten, zijn positief over de vooruitgang en modernisering van het leven en ook over het minder gebruik van papier(bergen). Daartegenover staan ook velen die **digitalisering als een bron van zorgen** zien. Velen maken zich zorgen over het verlies van menselijk contact en de toename van onpersoonlijkheid in communicatie. Ook de onbereikbaarheid van diensten, de afname van traditionele dienstverlening en veel zelf moeten uitzoeken baart ouderen zorgen.

Op basis hiervan concluderen we dat **enkel focussen op hoe digitalisering bepaalde taken of activiteiten makkelijker maakt of kan maken, duidelijk ontoereikend is**. Dit is namelijk slechts één aspect van digitalisering en hoe het ervaren wordt door ouderen, waardoor er geen volledig beeld geschetst wordt. De digitaal actieve ouderen ervaren technologie wel vaak als makkelijk(er), maar vinden het tegelijk ook onpersoonlijk, verplichtend, moeilijk te volgen, uitsluitend, enzovoort. De focus is dus misschien te overmatig op dat “makkelijker” gaan, ook in beleid en beleidskeuzes, hoewel er meer aandacht moet zijn voor de andere aspecten die vaak onderbelicht blijven.

Het dient nogmaals benadrukt te worden dat deelnemers aan deze studie allen internet-actief zijn met voldoende basisvaardigheden om digitale toestellen en diensten te gebruiken. Desondanks zagen we in deze studie dat velen van deze digitaal actieve ouderen zich zorgen maken of ze wel gaan kunnen blijven volgen in een voortgaande digitalisering van de samenleving. Anderen tonen zich, ondanks hun online competenties, bezorgd over de depersonalisering van de samenleving, als ook over de afname van diensten.

Voor meer inzichten in hoe dat zit met ouderen die niet of nooit internet gebruikten, verwijzen we u graag door naar de inzichten in het boek van ons bredere project ‘Digital

Ageing' genaamd "Oud en digitaal: realiteit of utopie" (Campens et al., 2023). Daarin duiden wij zowel op een nog steeds grote groep niet-gebruikers bij de oudere Vlaamse bevolking als op de moeilijkheden om digitale basisvaardigheden te leren als oudere beginner.

Wat we kunnen meenemen uit de resultaten van de Digitus-studie voor oudere niet-gebruikers, is dat we zien welke digitale diensten en applicaties internet-actieve ouderen wél positief vinden en dat zij misschien zo leeftijdsgenoten kunnen inspireren of aansporen om zelf de digitale sprong te wagen – want ongekend lijkt vaak nog onbemand bij ouderen en digitale toepassingen. Daarnaast kunnen de bezorgdheden van de ouderen rond digitalisering een barrière zijn bij niet-gebruikers om te starten. Zowel de groep oudere niet-gebruikers en de groep digitaal actieve **ouderen hebben er baat bij dat er beleidsmatig meer aandacht gegeven wordt aan hun bezorgdheden en de struikelblokken die zij ervaren bij de verdergaande digitalisering van de samenleving.**