

De oudere: een digitale immigrant in eigen land?

Een verkenning naar toegankelijke informatievoorziening

Eugène Loos

Deze tekst is op 25 juni 2010 in verkorte vorm uitgesproken als oratie bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar *Oude en nieuwe media in een vergrijzende maatschappij*, vanwege de vereniging ANBO, aan de Universiteit van Amsterdam.

Eind 2010 wordt deze oratie als boek uitgegeven door uitgeverij Lemma.

© 2010 E.F. Loos / Uitgeverij LEMMA

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Drieluik	4
Deel I Toegankelijke informatie voor een pluriforme groep ouderen in een multimediaal landschap	6
Deel II Het gebruik van oude en nieuwe media: een kwestie van leeftijd?	14
Deel III Discourse-coalities, identificatie met beelden en toegankelijke informatievoorziening voor diverse groepen ouderen	23
3. Op weg naar toegankelijke informatievoorziening voor ouderen in een multimediaal landschap	30
4. Dankwoord	34
5. Bibliografie	36
6. Noten	45

1. Inleiding

*Mevrouw de Rector Magnificus,
Mijnheer de Decaan,
Geacht College van Bestuur,
Geachte leden van het curatorium,
Geacht Bestuur van de Vereniging ANBO,
Geachte aanwezigen,*

‘Informatievoorziening zal in onze maatschappij steeds vaker langs digitale weg plaatsvinden’, zo liet een ambtenaar op een Ministerie me ooit weten. Op mijn vraag of *ouderen* daarmee wel kunnen en willen omgaan, antwoordde hij: ‘Het is geen maatschappelijk probleem dat ouderen niet kunnen of willen omgaan met nieuwe media als het internet. Die generatie ouderen sterft vanzelf uit.’ Dergelijke geluiden vang je wel vaker op. Deze uitspraak is niet alleen bot, maar er liggen aannames aan ten grondslag waarvan het nog maar de vraag is of ze juist zijn:

- Ouderen kunnen als een homogene groep worden beschouwd.
- Die groep kan en/of wil geen gebruik maken van digitale informatievoorziening.
- Dit is niet problematisch omdat met het voortschrijden van de tijd de oude generatie die niet met nieuwe media kan omgaan vanzelf verdwijnt en wordt opgevolgd door een nieuwe generatie die geen enkel probleem heeft te leven in een maatschappij waarin informatievoorziening grotendeels digitaal verloopt.

Ik ben het met bovenstaande aannames niet eens. Er is veeleerder sprake van ‘aged heterogeneity’ (Dannefer, 1988, pp. 360-362): individuele verschillen nemen toe naarmate mensen ouder worden. Ik zal in deze rede laten zien dat er geen gemiddelde oudere bestaat en dat er wat betreft het gebruik van digitale media voor informatievoorziening veeleerder sprake is van een *digitaal spectrum* (Lenhart & Horrigan, 2003). Dit staat haaks op de vaak gehoorde verzuchting dat we geconfronteerd worden met een steeds dieper wordende *digitale kloof*. Zo stelt Prensky (2001) dat er een onoverbrugbare kloof bestaat tussen ‘digital immigrants’ en ‘digital natives’.¹ Bij ‘digital immigrants’ gaat het om ouderen die zich het gebruik van digitale media alleen met zeer veel moeite nog tot op zekere hoogte kunnen eigen maken. ‘Digital natives’ daarentegen hebben dit gebruik als het ware met de paplepel ingegoten gekregen. Dit lijkt op het eerste gezicht wellicht plausibel. Ik zal echter aantonen dat er wat betreft digitaal informatiezoekgedrag geen empirisch bewijs voor deze starre op leeftijd

gebaseerde tweedeling te vinden is en dat dus ook lang niet alle ouderen *digitale immigranten* zijn geworden in hun eigen land. Ik zal ook beargumenteren waarom er in iedere generatie opnieuw mensen zullen zijn die problemen hebben met nieuwe media.

Ik rond deze inleidende woorden af met een belangrijke kanttekening: we moeten ons niet blind staren op het gebruik van nieuwe media, zoals internet, e-mail en mobiele telefoons. Aan de hand van eigen onderzoek dat ik met mijn collega Enid Mante-Meijer in Nederland uitvoerde, zal ik namelijk laten zien dat oude media, zoals kranten en folders, ook in een zich in toenemende mate digitaliserende maatschappij een belangrijke rol als informatiebron blijven spelen.

In deze rede neem ik u mee naar een landschap² waarin de bewoners steeds ouder worden en informatie over diensten en producten in toenemende mate digitaal wordt aangeboden. Om de gevolgen van deze ontwikkeling waar een pluriforme groep van ouderen steeds meer mee te maken krijgt te kunnen duiden, ga ik in op de volgende vragen:

- I. In hoeverre is er echt sprake van een probleem voor de oudere bewoners van het landschap die op zoek zijn naar toegankelijke informatie?
- II. Is leeftijd bepalend voor de wijze waarop die groep gebruik maakt van oude en nieuwe media om toegang te krijgen tot informatie of zijn er ook andere verklaringen te vinden voor hun informatiezoekgedrag?
- III. In hoeverre bepaalt de mate waarin ouderen zich kunnen identificeren met de manier waarop ze in informatiebronnen gerepresenteerd worden de toegankelijkheid van de informatie?

2. Drieluik

Om deze vragen te beantwoorden presenteer ik het volgende drieluik.

In deel I schets ik hoe de bewoners van dit landschap die steeds ouder worden zich in toenemende mate geconfronteerd zien met nieuwe digitale wegen die hen snel en gemakkelijk naar informatie over voor hen relevante diensten en producten leiden, als ze er gebruik van kunnen en willen maken. De gebaande paden, de traditionele wegen van de oude media, dreigen daarentegen steeds onbegaanbaarder te worden. Ik zal betogen dat dit probleem niet van voorbijgaande aard is en dat ouderen recht hebben op toegankelijke informatie die voor hen van belang is om maatschappelijk volwaardig te kunnen blijven functioneren.

Deel II gaat nader in op de keuze die de bewoners hebben om van oude en nieuwe media gebruik te maken als ze op zoek gaan naar informatie over diensten en producten, en in hoeverre leeftijd daarbij een bepalende rol speelt. Ter illustratie bespreek ik allereerst een onderzoek dat ik uitvoerde naar de manier waarop we in 2006 allen een zorgverzekeraar hebben gekozen naar aanleiding van de introductie van de nieuwe zorgverzekeringswet (Loos & Mante-Meijer, 2007, 2009b). De focus ligt daarbij op de rol die leeftijd speelt in relatie tot het gebruik van oude en nieuwe media als *informatiebron* in dat keuzeprocess. Een tweede voorbeeld geef ik aan de hand van een ander recent onderzoek dat ik uitvoerde naar het *informatiezoekgedrag* op websites van oudere en jongere bewoners (Loos, in press en Loos & Mante-Meijer, 2009a). Daarbij staat de vraag centraal of ouderen echt anders navigeren dan jongeren: is leeftijd wel dé bepalende variabele of zijn er andere verklaringen voor eventuele verschillen met betrekking tot hun navigatiepatronen? Ik zal het tweede deel afronden met de implicaties voor toegankelijke informatievoorziening.

In deel III van mijn rede zal ik betogen dat toegankelijkheid met betrekking tot informatievoorziening vaak te smal wordt gedefinieerd. Ik zal pleiten voor een dynamischer concept dan de beperkte technologische invulling die zo vaak aan de toegankelijkheid van informatie gegeven wordt, zeker als het om een nieuw medium als websites gaat. Zo definieert de stichting Accessibility (2010, p. 7) in ons land webtoegankelijkheid als ‘de bruikbaarheid van het internet’ en hanteert daarvoor criteria als toetsenbordtoegankelijkheid en schaalbaarheid van lettergrootte. Toegankelijke informatie wordt naar mijn mening echter niet alleen door dergelijke factoren bepaald. Zo zal ik betogen dat met name afbeeldingen

waarmee ouderen zich kunnen identificeren de toegankelijkheid tot informatie voor hen wel eens zouden kunnen vergroten. Daarbij zal ik laten zien welke rol de dominante discourse-coalitie (Hajer, 1997) van *de eeuwig jonge oudere* tegenover de discourse-coalitie van *de kwetsbare hulpbehoevende oudere* speelt.

Ik zal aan het eind van mij rede met een concreet voorbeeld laten zien dat het echt mogelijk is om bij informatievoorziening creatief in te spelen op de verschillende beelden die er in onze maatschappij over ouderen bestaan. Ten slotte zal ik een lans breken voor meer empirisch onderzoek op dit terrein. Inzichten uit dergelijke studies kunnen er toe bijdragen dat diverse ouderen zowel digitale als niet digitale wegen in hun eigen land kunnen blijven bewandelen. Zo kunnen ze toegang blijven houden tot informatie over voor hen relevante diensten en producten, en in het multimedia landschap als bewoner actief blijven in plaats van *digitale immigranten* in hun eigen land te worden.

Deel I Toegankelijke informatie voor een pluriforme groep ouderen in een multimediaal landschap

Net als de meeste westerse landen vergrijst Nederland in een hoog tempo:

‘Ouderen vormden slechts 5 tot 6% van de bevolking in de tweede helft van de negentiende eeuw. Honderd jaar later was dit percentage verdubbeld tot 13,5 (...).’ Van Engelen (2009, p. 152).

Tegelijkertijd is er ook sprake van een maatschappij die in toenemende mate digitaliseert. Informatie wordt steeds meer en vaak zelfs uitsluitend nog in digitale vorm aangeboden. Het zal duidelijk zijn dat in deze trend een gevaar schuil gaat voor mensen, zoals ouderen, die problemen hebben met het gebruik van zulke nieuwe media. Duimel (2007, p.7) stelt dan ook terecht:

‘Op het moment dat dienstverlening van commerciële aanbieders, maar ook de overheid definitief gedigitaliseerd wordt, kunnen senioren die geen gebruik maken van internet in de problemen komen.’

Een complicerende factor daarbij is dat het landschap waarin ouderen tegenwoordig leven in hoge mate bepaald wordt door wat De Lange (2007a, p. 23) de ‘decollectivering van de levensloop’ noemt³:

‘De laatmoderne levensloop wordt tot een serie *individuele* passages; het ouderlijk huis verlaten, een baan vinden, werkloos raken, al dan niet trouwen, scheiden, kinderen krijgen, met pensioen gaan, (hoog)bejaard worden – individuen moeten hun eigen weg daarin vinden, zonder dat deze overgangen nog langer dwingend geïnstitutionaliseerd zijn of begeleid worden door collectieve rituelen. Het construeren van continuïteit en eenheid in de levensloop is aan het individu zelf.’

Wat betekent deze ‘decollectivering van de levensloop’ voor ouderen die leven in een samenleving die steeds verder digitaliseert? Schnabel (1999, p. 18) wees al in 1999 op de vitale functie die ICT in dit verband kan gaan vervullen toen:

‘Als deze ontwikkeling zich voortzet, beschikt ieder individu binnen enkele jaren over een virtuele verbinding met ieder ander in zijn sociale netwerk, kan virtueel nieuwe sociale netwerken opbouwen en heeft toegang tot een onafzienbare hoeveelheid informatie.’

Deze voorspelling is inmiddels grotendeels uitgekomen. Volgens Wellman et al. (2003) is er sprake van ‘networked individualism’⁴ waarbij de persoon een ‘portal’ is geworden. Het paradoxaal is echter wel dat hoewel een oudere meer dan ooit tevoren door een hoog aantal leeftijdgenoten omgeven is, deze tegelijkertijd meer op zichzelf is aangewezen en dat voor een oudere die niet van nieuwe media als informatie- en communicatiemiddel gebruik kan maken, de digitalisering geen tegenwicht kan bieden aan de individualisering.

Duimel (2007, pp. 24-57, 104-105) stelt dat er ouderen zijn die geen internet kunnen of willen gebruiken (zogenaamde ‘non-liners’) omdat ze bang zijn zich op voor hen vreemd terrein te begeven en fouten te maken, terwijl ook kosten en de onbekendheid met de mogelijkheden van dit nieuwe medium en gevoelsmatige motieven, zoals schaamte, faalangst en gezichtsverlies een rol kunnen spelen.⁵

De omvang van deze groep mag niet onderschat worden. Volgens cijfers van het CBS had in 2009 36% van de 65 tot 75 jarigen nooit een PC gebruikt, tegenover 13% van de 55 tot 65 jarigen en 5 % van de 45 tot 55 jarigen. Van de 65 tot 75 jarigen had 43% nog nooit internet gebruikt, tegenover 16% van de 55 tot 65 jarigen en 7 % van de 45 tot 55 jarigen.⁶ Het CBS levert geen cijfers voor de leeftijdsgroep boven 75 jaar, maar hun non-gebruik van de PC en het internet ligt waarschijnlijk nog veel hoger. Als ouderen ‘non-liners’ zijn, beperkt dit hun toegang tot informatie en kan dit hun participatie in onze maatschappij in gevaar brengen.

Informatierechten

Als we willen dat ouderen kunnen blijven participeren in onze maatschappij, dan is toegankelijke informatievoorziening van groot belang. Alleen al informatie op het gebied van de gezondheidszorg is voor ouderen gezien hun leeftijd van levensbelang (Coombs, 2008 en Loos & Mante Meijer, 2009a, pp. 11-12). Volgens Van den Hoven (1994, p. 369)⁷, die zich baseert op Rawls (1971, 1993), gaat het zelfs om een ‘primary good’ aangezien er sprake is van:

‘a “use” in every rational plan of life in the sense of being normally necessary means to formulating, pursuing, and executing a rational plan incorporating any final ends whatsoever (...).’

Aangezien alle burgers in gelijke mate recht hebben op toegang tot informatie, pleit hoogleraar Bestuurskunde Mark Bovens er voor om burgers naast de klassieke (vrijheids)rechten ook informatierechten toe te kennen. Hij focust daarbij op het recht op toegang tot openbare overheidsinformatie en maakt onderscheid tussen *primaire*, *secundaire* en *tertiaire informatierechten*. Bij *primaire informatierechten* gaat het om ‘rechten die burgers directe aanspraak geven op rechtstreekse toegang tot feitelijke (overheids)informatie’, *secundaire informatierechten* zijn ‘rechten die burgers aanspraak geven op ondersteuning door de overheid bij het verkrijgen van toegang tot cruciale informatiekkanalen’, terwijl het bij *tertiaire informatierechten* gaat om ‘rechten die burgers ondersteuning bieden bij het verkrijgen van informatie in het horizontale verkeer met andere burgers en private

rechtspersonen' (Bovens, 2003, p. 98). Hij werkt dit verder uit door erop te wijzen dat burgers ondersteund dienen te worden bij het verkrijgen van toegang tot informatie. Daarbij gaat het om fysieke aspecten (zorg van de overheid voor het onbelemmerd functioneren van informatiekkanalen), financiële aspecten met betrekking tot toegang (betaalbare apparatuur en diensten) en intellectuele aspecten (burgers moeten van informatiekkanalen kunnen en willen gebruik maken, scholing en gebruiksvriendelijkheid zijn daarvoor van belang). Ten slotte wijst Bovens (2003, pp. 106-107) er op dat de overheid een afweging dient te maken van welke informatiekkanalen burgers gebruik dienen te kunnen maken. Dit is mogelijk door een meerkanaalsaanpak te hanteren (Loos & Mante-Meijer, 2007, p. 73). De Nederlandse overheid is inmiddels van het belang van een dergelijke benadering doordrongen. Zo stelde toenmalig staatssecretaris Bijleveld-Schouten op 26 juni 2008 in haar reactie op de op 29 november 2007 ingediende motie Heijnen/Schinkelshoek⁸ over 'een actieprogramma toegankelijkheid e-overheid'⁹ het volgende :

Allereerst wil ik benadrukken dat mensen nú en in de toekomst niet alleen op internet zijn aangewezen voor hun contacten met de overheid. De meerkanaalsaanpak garandeert dat mensen die geen gebruik kunnen of willen maken van internet, ook altijd via de telefoon of de balie terecht kunnen.

Verder stelt ze in haar reactie op deze motie tevens voor om de toegankelijkheid van de e-overheid te vergroten waarbij een aanpak langs twee sporen denkbaar is:

1. verbeteren van de (algemene) internetvaardigheden van mensen en
2. verbeteren van de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van overheidssites, zodat zij ook voor minder internetvaardige mensen¹⁰ toegankelijk zijn.

Aan spoor 1 wordt in Nederland gewerkt aan de Universiteit Twente door Van Deursen & Van Dijk (2008).¹¹ Met spoor 2 houdt de stichting Accessibility zich bezig door o.a. de rol van toetsenbordtoegankelijkheid en schaalbaarheid van lettergrootte te onderzoeken.¹² Inzicht in het *daadwerkelijke* navigatiegedrag op websites van ouderen die op zoek zijn naar informatie, bieden de studies van spoor 1 en 2 niet. Vandaar dat ik hier in mijn rede wel aandacht aan besteed. Daarbij focus ik niet alleen op toegankelijke *overheidsinformatie*, informatierechten gelden naar mijn mening voor de informatievoorziening van *alle organisaties*. Als zij maatschappelijk verantwoord willen handelen zouden zij er goed aan doen te beseffen dat alleen toegankelijke informatievoorziening hun diensten en producten voor een ieder binnen handbereik brengt.

Toch zijn er ongetwijfeld ook critici die van mening zijn dat het allemaal wel meevalt met de problemen die ouderen hebben met het gebruik van nieuwe media. Zij zouden daarvoor een aantal argumenten kunnen aanvoeren. Ik zal die nu een voor een nalopen en ze ontkrachten.

'Het gebruik van nieuwe media is een hype die snel weer zal overwaaien.'

Dit argument wordt wel vaker aangevoerd bij technologische vernieuwingen en wordt treffend in beeld gebracht door de volgende cartoon van Fokke & Sukke:¹³



Figuur 2.1 Een technologische vernieuwing¹⁴

Deze beide monniken staan model voor mensen die denken dat het met nieuwe technologische ontwikkelingen niet zo'n vaart zal lopen. Alhoewel dit een cartoon uit onze tijd is, zullen er ongetwijfeld inderdaad mensen zijn geweest die er destijds heilig van overtuigd waren dat de boekdrukkunst geen blijvertje zou zijn omdat mensen toch altijd handgeschreven boeken zouden willen blijven lezen. Nu weten we dat ze er uiteindelijk goed naast zaten. Hetzelfde kan gezegd worden van mensen die in de vorige eeuw beweerden nooit een kleurentelevisietoestel, PC of mobiele telefoon te zullen kopen en op het werk van internet en e-mail ook in de toekomst geen gebruik te zullen maken. De geschiedenis leert dat dergelijke technologische vernieuwingen, of het nu gaat om de boekdrukkunst, de stoomlocomotief of digitale media, als ze eenmaal door een bepaald aantal mensen uit de bevolking gebruikt worden, niet meer verdwijnen. Zoals we van Rogers (1962) kunnen leren,

gaan bij succesvolle innovaties eerst de vroege gebruikers, dan de vroege meerderheid, vervolgens de late meerderheid, gevolgd door de late gebruikers en ten slotte zelfs de achterblijvers overstag.¹⁵

‘Het probleem lost zich vanzelf op naarmate de tijd verstrijkt.’

Dit geluid horen we wel vaker. De bewering van de ambtenaar uit het begin van mijn rede dat de generatie ouderen die niet met nieuwe media kan omgaan wel vanzelf zal uitsterven is daar een goed voorbeeld van. Nog afgezien van het feit dat door de sterk toegenomen levensverwachting¹⁶ het nog jaren zal duren voordat de huidige generatie ouderen die moeite met nieuwe media heeft er niet meer is, is er nog een andere reden dat het probleem zich niet vanzelf oplost naarmate de tijd verstrijkt. Media ontwikkelen zich namelijk ook, er komen steeds weer nieuwe media bij. Zo kunnen we op dit moment al dankzij mobiele technologie ongeacht tijdstip en locatie direct met anderen communiceren en toegang krijgen tot informatie:

‘Die informatie wordt ook steeds meer aan plaatsen gekoppeld en door het *global positioning system* (GPS) en digitale kaarten kunnen we precies bepalen waar we zijn en wat onze omgeving te bieden heeft. Het is dan bijvoorbeeld mogelijk om te zien waar je echtgenoot zich bevindt, waar het dichtstbijzijnde café is en wat de bezoekerservaringen met dat café zijn, of waar theaters gelegen zijn, welke voorstellingen er te zien zijn en wat daar in recensies over is geschreven.¹⁷ We zijn meer en meer omringd door informatie en surfen niet meer op het net, maar leven steeds meer *in* het web (Van ’t Hof, Daemen & Van Est, 2010). (...) Te verwachten valt dat opnieuw dezelfde groepen voorop lopen en dat weer ouderen, laagopgeleiden, allochtonen en niet-werkenden de stap naar een leven in het web later gaan maken.’ De Haan & Adrichem (2010, pp. 105-106)

Maar ook voor de nieuwe media van vandaag, geldt dat die de oude media van morgen zijn. De geschiedenis herhaalt zich telkens weer, zoals Marvin (1988) in haar boek *When old technologies were new* aan de hand van de technologische vernieuwing elektriciteit aan het eind van de 19^e eeuw mooi laat zien.¹⁸

‘Ouderen kunnen leren omgaan met nieuwe media.’

Ouderen kunnen tot op zekere hoogte leren nieuwe media te gebruiken, maar het is wel de vraag in hoeverre het mogelijk blijft telkens maar weer een nieuw medium waarmee men niet is opgegroeid onder de knie te krijgen.¹⁹ Er wordt wel gesteld dat er sprake is van ‘techniekgeneraties’ (Sackman & Weymann, 1994, pp. 41-43 en Van Rijsselt & Weijers, 1997, p. 85). Huysmans, De Haan & Van den Broek (2004, p. 20) merken daarover op:

‘Opeenvolgende geboortegaargangen groeien elk op met een specifieke constellatie van media-aanbod, mediacompetentie en mediavorkeuren. Die vroegerer ervaingen met media zouden later tot gedeelde gedragspatronen leiden.’

Het is aannemelijk dat er binnen de groep ouderen grote verschillen geconstateerd kunnen worden als het gaat om de mate waarin men in staat is zich een nieuw medium eigen te maken. Het feit dat individuele verschillen toenemen naarmate mensen ouder worden²⁰, wordt door Dannefer (1988, p. 360) ‘aged heterogeneity’ genoemd:

‘Thus, members of a cohort are sometimes described as “fanning out” as they age, becoming more unlike each other on any characteristic (e.g. Baltes, 1979).’

Dit betekent dat er niet zo iets is als een gemiddelde oudere en dat maakt de opgave om informatie voor mensen op gevorderde leeftijd toegankelijk te maken er niet gemakkelijker op.

Waar het in feite omgaat is een ‘literacy’ probleem. Wie is er als het ware ‘geletterd’ genoeg om zich het gebruik van een nieuw medium eigen te maken (Kress, 2003 en Livingstone, 2003)? Hoewel we er vaak niet bij stil staan, zijn er bepaalde vaardigheden nodig om een specifiek medium te kunnen gebruiken. Dit wordt ook wel ‘mediawijsheid’ genoemd.²¹ Op YouTube²² is een filmpje te zien dat op ludieke wijze treffend illustreert wat er gebeurt als vaardigheden die nodig zijn om een medium dat ooit nieuw was (het papieren boek) te kunnen benutten in vergetelheid zijn geraakt. Net als bij de afbeelding over de boekdrukkunst uit de historische canon van Fokke & Sukke bezien we het medium vanuit het perspectief van de monnik. Het filmpje verplaatst ons in een denkbeeldige toekomst waarin het boek van een nieuw medium inmiddels een oud medium is geworden. De monnik roept daar de hulp in van een helpdeskmedewerker omdat hij geen toegang krijgt tot het boek dat hij voor zich op tafel heeft liggen. De helpdeskmedewerker moet hem uitleggen hoe je een boek opent en op welke manier je er door heen kunt bladeren door met de hand bladzijden om te slaan. Nadat hij hem gerustgesteld heeft dat er geen informatie verloren kan gaan, wil hij vertrekken. Maar de monnik roept hem paniekerig terug omdat hij het boek nog steeds niet kan lezen. Hij is vergeten dat je het boek aan de voorkant moet openen. Wanneer de helpdeskmedewerker hem vervolgens vraagt waarom hij de handleiding niet gelezen heeft, antwoordt hij dat de handleiding ook een boekje is waarmee hij hetzelfde probleem heeft.

Hoe kunnen we er nu voor zorgen dat het landschap waarin ouderen leven, zo wordt ingericht dat ze ook echt in staat zijn gebruik te maken van nieuwe media? Dit is vooral voor bepaalde

groepen ouderen, bijvoorbeeld zij die weinig tot geen (werk)ervaring met nieuwe media hebben gehad, van groot belang. Leren vindt meestal in de dagelijkse praktijk plaats ('situated learning') en naarmate iemand op latere leeftijd nieuwe media heeft leren te gebruiken zal het leerproces waarschijnlijk moeilijker verlopen, zeker als er minder intensief in de praktijk (bijvoorbeeld op het werk) mee geoefend is, zoals dat vaak bij oudere vrouwen het geval is (Bouma, 2000, pp. 68, 76). *Ervaringsconcentratie* kan hierbij een rol spelen:

'De ervaringsconcentratietheorie gaat ervan uit dat met het stijgen van de leeftijd de veelheid aan ervaring doorgaans toeneemt en de verscheidenheid aan ervaring doorgaans afneemt, waardoor mensen steeds beter thuis raken op een steeds kleiner gebied.' Thijssen (2006, p. 21)²³

Kortom, het zou zo kunnen zijn dat gebrek aan ervaring met internet in een eerdere periode van hun leven, ertoe leidt dat ze niet of slechts met moeite in staat zijn van een dergelijk nieuw medium gebruik te maken.

In zijn in 1992 gepubliceerde en inmiddels klassieke publicatie *Generaties en hun kansen* wijst Becker op het belang van de formatieve periode in een mensenleven (tussen het 15^e en 25^e levensjaar²⁴) die er mede toe leidt dat mensen die in een bepaald jaar geboren zijn en samen een cohort vormen 'bepaalde gebeurtenissen in hun leven hebben ondergaan'.²⁵ Het hoeft geen betoog dat de invoering van een nieuwe technologie ook tot een dergelijke gebeurtenis gerekend kan worden en kan leiden tot het ontstaan van een nieuwe *techniekgeneratie*. Bouma (2000, pp. 76-77) stelt daarom dat vaardigheidstrainingen en goede gebruiksinstructies slechts in beperkte mate een oplossing bieden voor de moeilijkheden waarmee ouderen die niet met een bepaald nieuw medium zijn opgegroeid geconfronteerd worden. Hij ziet meer heil in een nieuwe interface-architectuur, waarbij gedacht kan worden aan gebruiksvriendelijke beeldschermen voor ouderen.

Tussenbalans deel I

Hiermee rond ik het eerste deel van het drieluik af. Ik heb laten zien dat problemen met betrekking tot digitale informatievoorziening voor ouderen allesbehalve van voorbijgaande aard zijn. Aandacht voor dit probleem is van belang omdat ouderen recht hebben op toegankelijke informatie die voor hen van belang is om maatschappelijk volwaardig te kunnen blijven functioneren. Dit kan gebeuren door te werken aan een nieuwe informatie-architectuur voor ouderen. Het is daarbij wel van belang dat we ons afvragen of *leeftijd* bepalend is voor de wijze waarop mensen gebruik maken van nieuwe media om toegang te krijgen tot

informatie of dat er ook *andere verklaringen* zijn voor hun informatiezoekgedrag. Daar ga ik nu in het tweede deel van mijn rede op in. Aangezien informatievoorziening in een multimediaal landschap plaatsvindt, zal ik ook aandacht besteden aan het gebruik van oude media.

DEEL II Het gebruik van oude en nieuwe media: een kwestie van leeftijd?

In sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt leeftijd vaak als dé verklarende variabele opgevoerd (Wagemakers & Quispel, 2003, pp. 93-96). Er wordt dan bijvoorbeeld van uitgegaan dat leeftijd een hoger arbeidsverzuim van ouderen verklaart.²⁶ Volgens Nauta, De Bruin & Cremer (2004, pp. 23, 50) ziet de werkelijkheid er in ieder geval in Nederland genuanceerder uit. Zij stellen dat ouderen in ons land namelijk juist *minder vaak* ziek zijn dan jongeren, maar dat als ze ziek zijn, dit dan wel *langer* duurt dan bij jongeren. Factoren als leefstijl en langdurige belasting geven volgens hen een betere verklaring voor dat verzuim dan alleen leeftijd. Kronjee (2003, p. 4) is dan ook kritisch over het gebruik van leeftijd als dé verklarende variabele in veel onderzoek:

‘Niet alleen is het de vraag of leeftijd wel de meest passende variabele is voor de zaken die onderzoekers willen verklaren, het is ook de vraag of de gerapporteerde verschillen wel het inzicht geven dat ze pretenderen te geven. Ook als leeftijd een verklarende factor is, dan is met de rapportage van verschillen naar leeftijd het werk niet gedaan. Na de analyse van het effect in verschillen in leeftijd zou vervolgens onderzocht moeten worden welke theorie het leeftijdseffect nader zou kunnen interpreteren.’

Het gevaar van mogelijk onterecht gebruik van leeftijd als dé verklarende variabele speelt ook bij empirisch onderzoek naar het informatiezoekgedrag met behulp van oude en nieuwe media door ouderen. Om dit te vermijden is het van belang bij empirisch onderzoek op dit terrein niet alleen aan leeftijd, maar ook aan variabelen als geslacht, opleiding en frequentie van internetgebruik aandacht te besteden. In de twee explorerende kwalitatieve studies die ik met mijn collega Enid Mante-Meijer in Nederland uitvoerde op dit terrein en waarvan ik zo dadelijk de resultaten zal presenteren, zijn dergelijke variabelen dan ook opgenomen in het onderzoeksdesign. Daarbij is het van belang ook oog te hebben voor complementaire theorieën die een alternatieve verklaring kunnen bieden voor eventuele verschillen met betrekking tot informatiezoekgedrag via oude en nieuwe media (Huysmans, De Haan & Van den Broek, 2004, pp. 207-208). Ik presenteer daarom nu eerst twee van dergelijke alternatieven: de socialisatie- en de levensfasetheorie.

Socialisatie als alternatieve verklaring voor mediagebruik

De socialisatietheorie stelt dat de periode waarin mensen opgroeien hen socialiseert. Sociaal-economische en politieke omstandigheden, en de beschikbare technologie in hun formatieve jaren drukken als het ware een stempel op hun gedrag. Daarmee sluit de socialisatietheorie aan bij de zojuist door mij behandelde *techniekgeneraties*. Over de relevantie van de socialisatietheorie voor mediagebruik stelt Van der Goot (2009, p. 255):

‘Deze invloed wordt ook voor mediagebruik verondersteld: generaties ontwikkelen wellicht specifieke mediagebruikspatronen wanneer ze jong zijn en zouden trouw blijven aan deze patronen gedurende hun leven (Hofmann & Schwender, 2007 en Mares & Woodard, 2006).’

De rol van levensfasen

Een andere verklaring die we zouden kunnen gebruiken om mediagebruik van mensen te verklaren, focust niet op de periode waarin ze opgroeien, maar op de rol van de levensfasen waarin mensen zich op een bepaald moment bevinden. Zoals ik eerder in mijn rede al heb aangegeven, zijn er in ons leven een aantal passages te onderscheiden. We doorlopen gedurende ons leven een aantal fasen, die gemarkeerd worden door ‘life events’²⁷, zoals naar school gaan, het ouderlijk huis verlaten, kinderen krijgen en AOW ontvangen. Afhankelijk van de levensfase waarin we verkeren, hebben we meer of minder tijd en belang om een bepaald medium te benutten. Huysmans, De Haan & Van den Broek (2004, p. 203) stellen in dit verband²⁸:

‘De ‘tijdsdruk’ is objectief en subjectief het grootst in de periode zo tussen het twintigste en vijftigste levensjaar (Van den Broeck et al., 2001, p. 19). In deze fase maakt men carrière op het werk en sticht men een gezin. De groeiende noodzaak om arbeid en zorg te combineren, die de tijdsdruk nog vergroot, is enerzijds een gevolg van de opkomst van het tweeverdienerschap en anderzijds van de toename van het aantal alleenstaanden in de fase tot circa 40 jaar. Na verloop van tijd gaan de kinderen het huis weer uit en rond de vijfenzestigste verjaardag verlaat men het arbeidsproces weer, zodat er veel tijd vrij komt.’

De invloed van leeftijdgerelateerde functiebeperkingen

Nu is het wel zo dat *naarmate mensen ouder worden* leeftijd voor toegankelijke digitale informatievoorziening in toenemende mate toch wel een bepaalde rol kan gaan spelen en dan als verklarende variabele kan worden beschouwd. Van sociaal gerontologen kunnen we namelijk leren dat biologische ontwikkelingen tijdens de levensloop ons mediagebruik gaan beïnvloeden. Te denken valt aan leeftijdgerelateerde functiebeperkingen met betrekking tot afnemend gezichtsvermogen, gehoor, motorieke en cognitieve vaardigheden. Zo verwijzen Chisnell & Redish (2004, p. 50) naar Hawthorn (2003), die spreekt van ‘age-restricted users’.²⁹

Zeker bij ouderen op hogere leeftijd neemt de kans aanzienlijk toe dat er dergelijke leeftijdgerelateerde functiebeperkingen gaan optreden, waardoor het voor hen bijvoorbeeld moeilijker wordt informatie op websites te zoeken en/of dit hen meer tijd kost.³⁰ Wright (2000, p. 86) wijst er op dat ‘multi-modal redundancy’, het gebruik van bijvoorbeeld visuele én auditieve tekens, hier is aan te raden. Zajicek & Morissey (2003) houden onder de noemer

van 'multimodality' ook een dergelijk pleidooi voor het gebruik van tekst én geluid. Verder gaan White, Jerrams-Smith & Heathcote (2001) in op speciale software die groepen met (leeftijdgerelateerde) functiebeperkingen de toegang tot onze informatiemaatschappij vergemakkelijkt. Onderzoekers en designers die zich bezig houden met toegankelijke interfaces doen er goed aan met dergelijke inzichten rekening te houden voor ouderen op leeftijd. Zo merkt Bouma (2000, pp. 71-72) op dat leeftijdgerelateerde functiebeperkingen in enige mate vanaf 75 jaar en in sterkere mate vanaf 85 jaar optreden.

Mediakeuze

Om toegang tot informatie te krijgen, staan ouderen verschillende informatiebronnen ter beschikking. Niet alleen nieuwe maar ook oude media kunnen daarbij een belangrijke rol spelen. De vraag is of ouderen van andere media gebruik kunnen en willen maken dan jongeren. In 2006 deed zich in Nederland een ideale situatie voor om een antwoord te vinden op deze vraag. Toen moest iedere volwassene Nederlander beslissen om bij de oude zorgverzekeraar te blijven of een nieuwe te zoeken. Hans Hoogervorst, de toenmalige minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, was er heilig van overtuigd dat we ons massaal op vergelijkingssites zouden storten om ons te informeren over aanbiedingen van verschillende zorgverzekeraars. Om inzicht te krijgen van welke informatiebron(nen) burgers gebruikt hebben gemaakt, hebben we toen onder 133 personen een interview afgenomen (Loos & Mante-Meijer, 2007, 2009b).

Uit dit onderzoek bleek dat over het algemeen het gebruik van oude media in de vorm van klassieke informatiebronnen (zoals een folder, de telefoon en andere personen) populairder is dan het gebruik van bronnen via nieuwe media waar men zelf actief naar informatie dient te zoeken (bijvoorbeeld vergelijkingssites). Men moet het de moeite waard vinden om zich in te spannen.

Voor de 35-54 jarigen geldt dat ze zich in vergelijking met andere leeftijdscategorieën zeer uitgebreid informeren, waarbij ze zowel oude als nieuwe media gebruiken. De levensfase waarin ze verkeren, een druk bestaan waarin gezondheidsklachten voor henzelf, hun eventuele partner en kinderen kunnen voorkomen, zou een verklaring kunnen bieden voor hun grote behoefte aan (informatie over) een goede zorgverzekeraar.

Bij personen in de jongste leeftijdscategorie (24-34 jaar)³¹ valt daarentegen op dat zij juist het minst gebruik maken van dergelijke informatiebronnen. Vermoedelijk heeft het zoeken naar een zorgverzekeraar voor hen minder relevantie. Wellicht komt dat door hun levensfase waarin de kans op gezondheidsproblemen door hen als gering wordt ingeschat.

Opvallend is dat ouderen in de leeftijdscategorie van 55 tot 75 jaar zich juist wel goed informeren en daarvoor relatief veel van nieuwe media gebruik maken. Het lijkt erop dat als deze ouderen beschikken over internet, ze hier ook echt gebruik van maken. Ze kunnen én willen het. Gezien hun leeftijdsfase waarin de kans op gezondheidsproblemen toeneemt, is de behoefte aan (informatie over) een goede ziektekostenverzekering niet verwonderlijk.

Verder zijn het de burgers van 75 jaar en ouder die vrijwel geen gebruik kunnen én willen maken van nieuwe media als informatiebron (zie ook het ‘capability-model’ van Heres, Mante-Meijer, Turk & Pierson, 2005)³². Hier kan de socialisatietheorie een verklaring bieden. Deze ouderen zijn niet opgegroeid met nieuwe media, hebben er dus gedurende hun formatieve jaren geen gebruik van leren maken en de stap om dit alsnog te doen is waarschijnlijk vaak te groot. Daar komt nog bij dat de eerder besproken leeftijdgerelateerde functiebeperkingen hier van invloed kunnen zijn. Door hun leeftijd is de kans op gezondheidsklachten relatief groot, maar de behoefte aan toegankelijke informatie is wel degelijk aanwezig. Het is dan ook niet verwonderlijk dat voor hen familieleden, vrienden en kennissen, en belangenbehartigers de belangrijkste informatiebronnen zijn. Antonucci & Akiyama (1987, p. 519) benoemen familieleden, vrienden en kennissen³³ als ‘konvooi’:

‘The term *convoy*, borrowed from anthropologist David Plath (1980), is used to evoke the image of a protective layer, in this case, of family and friends, who surround the individual and help in the successful negotiation of life’s challenges. Each person can be thought of as moving through life surrounded by a group of other people to whom he or she is related through the exchange of social support. Convoys are thought to be dynamic and lifelong in nature, that is changing in some ways but remaining stable in others, across time and situations. For example, parents and children usually remain within one’s support network throughout one’s life.’

Uit ons onderzoek kon ten slotte niet geconcludeerd worden dat er een verband is tussen opleidingsniveau en het gebruik van een bepaald medium als informatiebron om een zorgverzekeraar te kiezen. Er bleek wel enig verschil te zijn tussen de manier waarop mannen en vrouwen van informatiebronnen gebruik maakten om te komen tot de zorgverzekeraar van hun keuze. Zo raadpleegden vrouwen in het algemeen vaker informatiebronnen (met name de

folders van de overheid) dan mannen. Verder keken mannen vaker naar algemene sites en vrouwen naar de sites van de verzekeraars, terwijl vrouwen zich vaker dan mannen lieten informeren door personen.

Kortom, de gevarieerde mediakeuze door vier leeftijdscategorieën laat zien dat er op dit terrein in ieder geval geen sprake is van een *digitale kloof* (Prensky, 2001) tussen een oude en een jonge groep burgers waarvan de eerste nooit en de laatste altijd gebruik maakt van nieuwe media. Er is veeleerder sprake van een *digitaal spectrum* ((Lenhart & Horrigan, 2003). Toekomstig beleid dient ook gericht te zijn op het verschaffen van toegankelijke eenvoudige klassieke informatiebronnen voor burgers die, of ze nu jong of oud zijn, geen nieuwe media kunnen of willen gebruiken. Met andere woorden, we kunnen stellen dat een meerkanaalsaanpak van groot belang is.

Informatiezoekgedrag op websites

Hoewel de bewoners van ons multimediale landschap gebruik maken van zowel oude als nieuwe media is het natuurlijk wel zo dat het aanbod van nieuwe media in onze maatschappij toeneemt. Daarom is het nu tijd aandacht te besteden aan het digitale informatiezoekgedrag van oudere en jongere bewoners. Daarbij zal ik focussen op websites, een nieuw medium met een enorm informatieaanbod, en ingaan op de vraag of ouderen echt anders navigeren dan jongeren. In internationale studies op dit terrein zijn meestal interviews afgenomen met websitegebruikers of is hun navigatiegedrag geobserveerd (zie o.a. Pernice & Nielsen, 2002; Chisnell & Redish, 2004 en Arch, 2008). Wat echter ontbreekt is inzicht in overeenkomsten en verschillen met betrekking tot het *daadwerkelijke* navigatiegedrag van ouderen en jongeren. Daarom hebben we dit met ‘eye-tracking’ in beeld gebracht door 29 ouderen en 29 jongeren³⁴ op een aantal websites een zoekopdracht te laten uitvoeren (Loos, in press en Loos & Mante-Meijer, 2009a).

Dit instrument is een apparaat dat met infrarood oogbewegingen meet van navigatiepatronen zonder dat de websitegebruiker daar last van heeft. De meetapparatuur is namelijk in de rand van het beeldscherm ingebouwd.³⁵ Het resultaat zijn heatmaps die met verschillende kleuren aangeven hoe vaak er naar een bepaald onderdeel op een webpagina is gekeken: niet zo vaak (groen), iets vaker (geel) of heel vaak (rood). Inzicht in dergelijke navigatiepatronen kan webdesigners helpen sites zo te ontwerpen dat zowel oudere als jongere gebruikers de informatie die ze zoeken ook echt kunnen vinden.³⁶

Uit het onderzoek is een aantal tendensen naar voren gekomen. Jongeren wisten over het algemeen vaker dan ouderen de zoekopdracht met succes te voltooien en waren in de meeste gevallen ook aanzienlijk sneller.³⁷ Dit zou kunnen liggen aan hun leeftijd: bij hen is er nog geen sprake van leeftijdgerelateerde functiebeperkingen. Het is ook goed mogelijk dat 'fluid intelligence' in dit verband een rol speelt.³⁸ Thijssen (1996, p. 93) stelt:

'[dit] is een begrip dat verwijst naar bepaalde aspecten van "academic intelligence", in het bijzonder naar het vermogen om nieuwe problemen op te lossen, waarbij het soepel omschakelen en het combineren van onbekende elementen een belangrijke rol spelen. (...) De individuele verschillen binnen eenzelfde leeftijdscategorie zijn bijzonder groot, maar in het algemeen wordt aangenomen dat de gemiddelde scores voor Gf³⁹ [fluid intelligence] vanaf het twintigste jaar zullen dalen (...).'

Gezien het feit dat ouderen niet met websites zijn opgegroeid in hun formatieve jaren zou de socialisatietheorie hier eventueel ook een verklaring voor kunnen bieden.

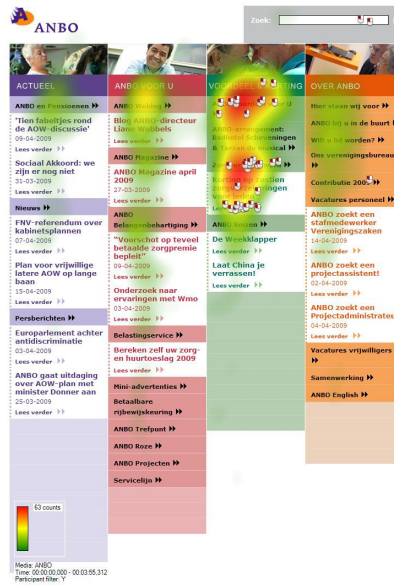
Verder was er ook sprake van variatie binnen de groep ouderen: de zoekopdrachten werden door oudere mannen vaker succesvol en sneller afgerond dan door oudere vrouwen.⁴⁰ Opleidingsniveau bleek daarentegen een geringe rol te spelen: een HBO - WO opleiding bracht slechts in geringe mate variatie te weeg binnen de groep oudere websitegebruikers als het gaat om het succesvol afronden van de zoekopdrachten. Dat lukte een iets hoger percentage van de ouderen met een HBO - WO opleiding dan ouderen zonder een dergelijke opleiding.

Wat betreft de navigatiepatronen van oudere en jongere websitegebruikers laat ik nu ter illustratie een aantal heatmaps van de homepage van de seniorenbond ANBO zien. Het lijkt erop dat er enig verschil is tussen de navigatiepatronen van oudere en jongere websitegebruikers. Ouderen kijken net als jongeren vaak naar de plek waar geklikt dient te worden om bij het antwoord op de zoekvraag te kunnen komen (het bovenste vlak van de

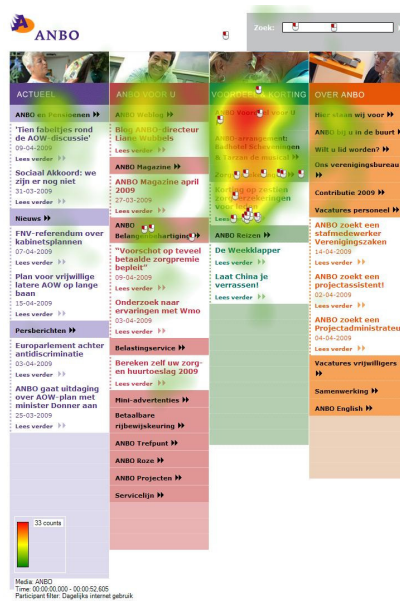
derde kolom), maar de rode vlek is bij de ouderen (heatmap 1) wel veel groter dan bij jongeren (heatmap 2), een teken van intensief kijkgedrag.⁴¹ Ouderen kijken ook tamelijk vaak naar de tweede kolom waar ze niet kunnen doorklikken naar het antwoord (niet alleen gele en groene vlekken maar ook een rode vlek). De navigatiepatronen van ouderen lijken dus op het eerste gezicht enigszins af te wijken van die van jongeren, maar als we de navigatiepatronen nemen van ouderen die dagelijks internet gebruiken (heatmap 3) dan zijn de verschillen met jongeren bij nader inzien niet noemenswaardig:



Figuur 2.2 Heatmap 1
alle oudere gebruikers



Figuur 2.3 Heatmap 2
alle jongere gebruikers



Figuur 2.4 Heatmap 3
alle ouderen die dagelijks
internet gebruiken

Kennelijk is dagelijks internetgebruik meer van invloed op onze navigatiepatronen dan leeftijd. Hieruit blijkt dat leeftijd *voor de navigatiepatronen* met betrekking tot het informatiezoekgedrag niet dé verklarende variabele is. Internetervaring speelt een veel grotere rol. Kortom, ook al is er tijdens de formatieve jaren geen internetervaring opgebouwd, dan kan dit gemis door op latere leeftijd ervaring met internet op te doen wel degelijk worden goed gemaakt. De socialisatietheorie gaat wat dit betreft dus niet voor alle ouderen op.

Toch is het wel van belang dat (vaak jonge) ontwerpers van websites rekening houden met ouderen die om wat voor reden dan ook minder internetervaring hebben. Door bij het design van websites *dynamische diversiteit* (Gregor, Newell & Zajicek, 2002) als leidraad te nemen, kan er voor gezorgd worden dat ook dergelijke ouderen informatie op websites kunnen vinden. Wat daarbij kan helpen is bijvoorbeeld de totale hoeveelheid informatie per webpagina te beperken, en van tekst én geluid gebruik te maken. De angst dat jongere en meer ervaren gebruikers dit storend vinden is niet gegrond. Uit onderzoek van Johnson & Kent (2007) blijkt namelijk dat dit de gebruiksvriendelijkheid voor hen niet nadelig beïnvloedt, maar er juist beter van wordt.

Tussenbalans deel II

Ter afronding van het tweede deel van het drieluik, kunnen we concluderen dat we bij de Nederlandse oudere en jongere websitegebruikers eerder te maken hebben met een *digitaal spectrum* (Lenhart & Horrigan, 2003) dan met de op leeftijd gebaseerde *digitale kloof* waar zo vaak over gesproken wordt. Kortom, het lijkt er wat betreft het informatiezoekgedrag op websites dus niet op dat de ‘digital natives’ en ‘digital immigrants’ van Prensky (2001) in Nederland echt bestaan. We kunnen alle ouderen wat betreft hun informatiezoekgedrag zeker niet over één kam scheren. Levensfase, tot op zekere hoogte socialisatie en (naarmate mensen ouder worden) leeftijdgerelateerde functiebeperkingen spelen daarbij een rol. Het ontwerpen van websites volgens het principe van *dynamische diversiteit* kan hier uitkomst bieden.

DEEL III Discourse-coalities, identificatie met beelden en toegankelijke informatievoorziening voor diverse groepen ouderen

Ik ben nu bij het laatste deel van mijn rede aanbeland. De gepresenteerde inzichten over de rol van oude en nieuwe media voor het informatiezoekgedrag van ouderen bieden organisaties wellicht een handvat om informatie over hun diensten en producten ook voor ouderen toegankelijk te maken. Het is van belang dat ze informatie via zowel oude als nieuwe media ter beschikking stellen en rekening houden met variatie binnen de groep ouderen door bijvoorbeeld op hun websites gebruik te maken van tekst én geluid. Kortom, ze dienen te streven naar *dynamische diversiteit* bij het design van hun informatiebronnen.⁴² Maar is er dan ook automatisch sprake van toegankelijke informatievoorziening?

Identificatie in beeld

Ook als organisaties dit alles zouden doen, dan is naar mijn mening informatie niet per definitie toegankelijk geworden voor alle ouderen. Dit komt omdat er bij de toegankelijkheid van informatie nog een factor van belang is waaraan meestal geen aandacht wordt besteed: de mate van identificatie met het beeld dat de informatie oproept.

Ik zal dit verduidelijken aan de hand van een concreet voorbeeld. Bij een onderzoek dat ik naar de rol van afbeeldingen op websites uitvoerde (Loos, 2009a) vertelde een oudere vrouw me dat ze zich enorm kon ergeren aan al die gezonde, rijke en stralende echtparen die haar op veel websites aankeken. Zij vond dit soort afbeeldingen storend voor een alleenstaande oudere die niet veel geld kan uitgeven of een slechte gezondheid heeft. Of het nu gaat om reclame, voorlichting of publieke informatievoorziening via folders en websites, in onze maatschappij is dit soort afbeeldingen dominant aanwezig. In *Laat me niet alleen - Oud worden in de eenentwintigste eeuw: Hoe gaan we dat doen?*, het boekenweekessay uit 2008, houdt Renate Dorrestein een vurig pleidooi ‘tegen de jacht op de eeuwige jeugd en het zogenaamd leeftijdloos ouder worden’.⁴³ Op de cover van haar boek wordt leeftijdloos ouder worden prachtig gerepresenteerd door een dynamisch ouder echtpaar met surfplank in de oceaan.

Nu is er ongetwijfeld een groep ouderen die zich door zo’n beeld aangetrokken voelt, maar er zijn natuurlijk ook ouderen die zich niet in dit beeld zullen herkennen. De vraag is wat er gebeurt als organisaties alleen dit soort afbeeldingen gebruiken, bijvoorbeeld op hun homepage. Gezonde ouderen met geld en een partner zullen zich hiermee waarschijnlijk moeiteloos kunnen identificeren. De afbeelding van een dynamisch stel op een scooter

bovenaan de homepage van de 50PlusBeurs in 2010 is hiervan een mooi voorbeeld.⁴⁴ Onder die afbeelding staat dan ook nog ‘Van harte welkom op de site van ’s werelds grootste beurs voor actieve plussers’:

‘Tijd om te genieten!’ Dat is in 2010 het thema van de 50PlusBeurs. Kom langs en ontdek onvermoede mogelijkheden. Leer van de workshops. Kijk wat de toekomst u te bieden heeft. Laat u uitgebreid informeren en adviseren. Proef, voel, ruik en geniet met al uw zintuigen. Laat u verrassen door het gevarieerde aanbod. Geniet van de shows en lekkernijen. Kom kijken en vergelijken. Beleef de 50PlusBeurs helemaal!

Dit mag een geschikte tekst voor gezonde, rijke ouderen zijn, maar als je alleenstaand bent, kwakkel met je gezondheid en over beperkte financiële middelen beschikt, dan identificeer je jezelf natuurlijk niet met zo’n beeld en is de kans vermoedelijk klein dat je de informatie op een website met dergelijke afbeeldingen en teksten nog raadpleegt. Kortom, voor die doelgroep komt dit de toegankelijkheid van zo’n website niet ten goede. De omvang van die groep ouderen mag niet onderschat worden. Zo valt op de website van het Nationaal Ouderenfonds o.a. te lezen⁴⁵:

In Nederland leven (in 2005) ongeveer 1,4 miljoen mensen onder de lage inkomensgrens. Dit is 8,9% van de bevolking. Het aandeel 65-plussers is 7,2%. In totaal leven 100.800 65-plussers onder de lage armoedegrens. (Bron: Armoedemonitor SCP 2007⁴⁶)

Er dient naar mijn mening bij het design van informatiebronnen, niet alleen in reclame maar ook in voorlichting en publieke informatievoorziening tevens met deze groep ouderen rekening te worden gehouden. Het is van belang dat ze toegang krijgen tot de informatie waar ze recht op hebben om maatschappelijk naar behoren te kunnen blijven functioneren. Voordat ik zo dadelijk zal aangeven hoe we dat kunnen doen, bespreek ik nu eerst hoe het eigenlijk komt dat we overspoeld worden door dit soort afbeeldingen van gezonde en stralende ouderen met genoeg geld, die bovendien altijd blaken van gezondheid en voortdurend enthousiast actief bezig zijn.

Discourse-coalities: de eeuwig jeugdige oudere versus de kwetsbare hulpbehoevende oudere

Het begrip ‘discourse-coalitie’ van Hajer (1997, p. 65) kan ons helpen het veelvuldig voorkomen van dit soort afbeeldingen in onze maatschappij te duiden. Hij definieert een discourse-coalitie als het geheel van een verhaallijn, de actoren die de verhaallijn uiten en de daarmee verbonden praktijken waarin de discursieve activiteiten zijn ingebed.⁴⁷

Bij toegankelijke informatievoorziening gaat het om actoren als verzekeraars, overheidsinstanties, bedrijven, maar ook ouderenbonden die het verhaal construeren van een zo

aangenaam leven vol met attractieve activiteiten. In Nederland heeft Zwitserleven een belangrijke bijdrage geleverd aan dit verhaal. U kent vast de commercial van Kees Brusse⁴⁸ nog wel die lui vanuit een ligstoel op een zonovergoten buitenlands strand zich in een Engelse krant over het weer in Nederland informeert en dan de camera inkijkt ...

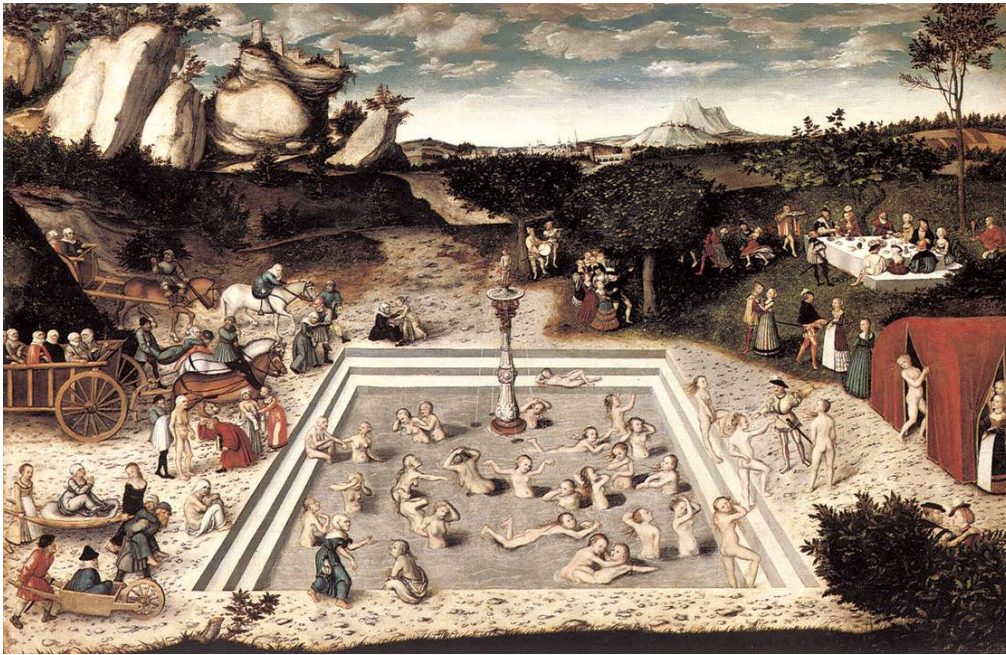


Figuur 2.5 Zwitserleven⁴⁹

... om ons plagerig te laten weten:

Ik ben bang dat dit een erg saai spotje wordt. Ik zeg het maar eerlijk. Gaan jullie nou rustig koffie zetten want er gebeurt verder toch niets. Tenzij je het leuk vindt om naar mij te kijken, maar dat kan ik me niet voorstellen. Het weer in Amsterdam [uitgesproken met een Engels accent]: 'cloudy', 'heavy rain' [grijnzend] nou nou [schudt zijn hoofd].

De boodschap is duidelijk: snel een Zwitserleven-polis afsluiten en dan komt deze paradijselijke situatie als je straks gepensioneerd bent gegarandeerd binnen handbereik. Later werden de acteurs die dit verhaal op ons netvlies moesten houden steeds jonger.⁵⁰ Je kunt ten slotte niet vroeg genoeg beginnen met sparen voor de oude dag. Toen het aantal ouderen toenam, kwamen er steeds meer bedrijven met dit soort reclames. Daar bleef het niet bij. Ook de overheid heeft er baat bij dat we onze eigen verantwoordelijkheid nemen en steeds meer zelf sparen voor onze oude dag, zodat we dan prettig kunnen wonen en leven. Ouderenbonden bleven ook niet achter met afbeeldingen van dynamische ouderen, een prettig beeld voor hun achterban. Dit lijkt te duiden op een discourse-coalitie, en wel die van *de eeuwig jeugdige oudere*. Deze discourse-coalitie wortelt in een ver verleden, zoals het volgende schilderij laat zien:



Figuur 2.6 Fontein van de Eeuwige Jeugd (1546) van Lucas Cranach de Oude Staatliche Museen Berlin (<http://www.wga.hu/index.html>)⁵¹

De Fontein van de Eeuwige Jeugd laat ons zien hoe mensen (opvallend genoeg vrouwen) aan de linker kant door artsen eerst onderzocht worden om vervolgens het water in te gaan en er aan de rechterkant als herboren jong mens weer uit te komen. Dit kan gezien worden als een mythe: ‘since myth is a type of speech, everything can be a myth provided it is conveyed by a discourse’ (Barthes, 1972, p. 109). Het gaat in dit geval om de mythe van het ‘eeuwig jeugdig zijn’. We willen allen zo graag jong blijven dat we gevoelig zijn voor beelden die appelleren aan de ‘eeuwige jeugd’. Niet voor niets luidt het refrein van een bekende song als volgt:

*Forever young, I want to be forever young.
Do you really want to live forever, forever, forever?
Forever young, I want to be forever young.
Do you really want to live forever?
Forever young.*

Het ligt voor de hand dat de commercie handig op deze wens inspeelt met beelden die deze mythe bevestigen, maar zoals ik zojuist betoogd heb doen de overheid en ouderenbonden vaak hetzelfde. Er is alleen één probleem: onze sterfelijkheid. Maar dat lijkt te zijn opgelost met het concept van de *derde leeftijd* dat voorafgaat aan de *vierde leeftijd* (Laslett, 1991).⁵² Het beeld wordt gecreëerd dat de ‘derde leeftijd’ die begint op het moment dat we niet meer hoeven te werken door de toegenomen levensverwachting lang zal duren, terwijl de ‘vierde leeftijd’ wordt gereserveerd voor een korte pijnlijke aftakeling. Ik hoef u niet uit te leggen dat

de ‘derde leeftijd’ in beleidsnotities continu in beeld is, terwijl de ‘vierde leeftijd’ vrijwel niet aan bod komt. De door het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer in 2007 gepubliceerde studie heeft dan ook de titel *Dynamiek in de derde leeftijd* gekregen. Andere voorbeelden zijn de *Verkenning levensloop - Beleidsopties voor leren, werken, zorgen en wonen* van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uit 2002 en de studie *Mogen ouderen ook meedoen* van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) uit 2004 waarin de term ‘derde levensfase’ gebruikt wordt. Op deze manier wordt de mythe van ‘het eeuwig jeugdig zijn’ in stand gehouden en is er een dominante discourse-coalitie ontstaan.

Toch zijn er natuurlijk ook andere geluiden in onze maatschappij te horen waarin wel degelijk bezorgdheid doorklinkt over de kwaliteit van het leven op oudere leeftijd. Ook de Beatles waren er destijds al niet gerust op toen ze zongen:

*Give me your answer, fill in a form.
Mine for evermore.
Will you still need me, will you still feed me?
When I'm sixty-four?*

Dit tegengeluid komt voort uit een andere discourse-coalitie, die van *de kwetsbare hulpbehoevende oudere*. Het besef dat de ouderdom aftakeling met zich meebrengt is van alle tijden en werd in het verleden vaak treffend verbeeld door de zogenaamde ‘trap des ouderdoms’:



Figuur 2.7 De trap des ouderdoms, houtsnede door Hendrik Numan (rond 1780)

Er zijn tegenwoordig natuurlijk ook allerlei organisaties die dit minder rooskleurige verhaal vertellen waarin de onaangename kanten van het ouder worden aan bod komen. Als voorbeeld noem ik hier publicaties van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW)⁵³ dat met afbeeldingen van bijvoorbeeld een oudere met rollator op de cover aandacht vraagt voor deze doelgroep.⁵⁴ Maar deze actoren uit de discourse-coalitie van *de kwetsbare hulpbehoevende oudere* delven het onderspit tegenover de discourse-coalitie van *de eeuwig jonge oudere*. Niet voor niets bleek uit een recent lezersonderzoek voor een tijdschrift van de seniorenbond ANBO dat veel lezers zich stoorden aan advertenties voor sta op stoelen en rollators (Van den Berg, Huijbens, Luk & Vlemmix, 2010, p. 11).

Beide discourse-coalities roepen heftige emoties op. Voor kritiek op *de eeuwig jeugdige oudere* kunnen we bij o.a. De Lange (2007b, 2008) en Dorrestein (2008) terecht, terwijl Laslett (1991) juist het beeld van *de kwetsbare hulpbehoevende oudere* probeert te doorbreken. Waar het mij om gaat zijn de implicaties voor het design van informatiebronnen ten behoeve van ouderen. Daarbij zijn trouwens niet alleen visuele aspecten van belang. Zo goed als afbeeldingen bepaalde associaties kunnen oproepen, kan het gebruik van een bepaalde term dat ook. Gedacht kan worden aan het woord *bejaarde* of *senior* bijvoorbeeld. Maar zijn dergelijke termen nu een belediging of juist een geuzennaam? De wetenschap biedt hier helaas ook geen uitkomst. Zo kom ik regelmatig op buitenlandse congressen waar heftige discussies gevoerd worden over de vraag hoe de groep ouderen moet worden aangeduid: ‘older people’, ‘seniors’ of ‘elderly’?⁵⁵ Hierover ontstaan emotionele discussies omdat lang niet iedereen dezelfde associatie heeft bij die termen. Ik heb zelfs meegemaakt dat het verboden was de term ‘elderly’ te gebruiken omdat dit volgens sommige Angelsaksische collega’s een denigrerende betekenis zou hebben. Maar zijn ‘best agers’, ‘happy enders’ en ‘woopies’ (‘well-off older people’) betere alternatieven?⁵⁶ Ludieker als benaming zijn ‘oudere jongeren’⁵⁷ en ‘krasse knarren’ van Van Kooten en De Bie. Ten slotte is nog vermeldenswaardig dat er voor de oudere die actief is op het web inmiddels ook een mooie term bestaat: ‘silver surfer’ (zie bijvoorbeeld Van Eimeren & Frees, 2008).

De discourse-coalitie van *de eeuwig jeugdige oudere* is dominant. Het verhaal dat wordt uitgedragen heeft diepe wortels (schilderij Fontein van de Eeuwige Jeugd) en appelleert aan een wens die ieder mens heeft: zo lang mogelijk gezond leven. Verder kenmerken discourse-coalities zich door een strategie die inhoudt dat ze delen uit andere discourse-coalities overnemen. Zo staat de eerder geciteerde song van de Beatles op de cover van de nota

Ouderenbeleid in het perspectief van de vergrijzing van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport uit 2005. Daaruit blijkt dat de overheid ook wel beseft dat er een gevaar bestaat, maar vervolgens wordt al snel de oplossing aan de hand van de volgende verhaallijn beschreven: er is een probleem (vergrijzing), maar als we tijdig ingrijpen en burgers ook zelf hun eigen verantwoordelijkheid nemen, dan gaan we een rooskleurige toekomst tegemoet. Toenmalig Staatssecretaris Clémence Ross-van Dorp van dit Ministerie schreef aan de Tweede Kamer in de kabinetsvisie die deze nota begeleidde:

Mensen zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk om het verlies van hulpbronnen in latere levensfasen te compenseren. Iedereen hoopt oud te worden, dus niemand kan zeggen dat hij dit niet kon voorzien. Voor wie het niet gegeven is om met het oog op latere levensfasen individueel voorzieningen te treffen, is solidariteit vanuit de samenleving noodzakelijk om met respect en waardigheid de soevereiniteit van elke oudere te borgen.

Stone (1997, pp. 142-143) noemt dit een ‘story of helplessness and control’:

‘It usually runs like this: “The situation is bad. We have always believed that the situation was out of our control, something we had to accept but could not influence. Now, however, let me show that in fact we can control things.” ’

Een dergelijke verhaallijn illustreert prachtig de kernelementen van een discourse-coalitie: de actor (een overheidsinstantie, in dit geval een ministerie), het verhaal (het grote gevaar van de vergrijzing dat toch nog kan worden afgewend als er nu wordt ingegrepen) en het talige handelingsperspectief (een beschrijving van de te nemen maatregelen). Op die manier neemt deze actor uit de discourse-coalitie van *de eeuwig jeugdige oudere* actoren uit de discourse-coalitie van *de kwetsbare hulphoevende oudere* als het ware de wind uit de zeilen.

Tussenbalans deel 3

Wat hebben we nu aan het eind van het derde deel van het drieluik geleerd over discourse-coalities als het gaat om een vergroting van de toegankelijkheid van informatievoorziening voor ouderen? Het is van belang een bredere invulling aan toegankelijkheid te geven. Zoals ik eerder betoogde wordt toegankelijke (digitale) informatie namelijk niet alleen door toetsenbordtoegankelijkheid en schaalbaarheid van lettergrootte bepaald. We hebben zojuist gezien dat het gebruik van bepaalde termen om ouderen aan te duiden en afbeeldingen waarmee zij zich al dan niet kunnen identificeren de toegankelijkheid tot informatie voor hen wel eens zou kunnen vergroten of verkleinen.

3. Op weg naar toegankelijke informatievoorziening voor ouderen in een multimediaal landschap

Eindbalans

Het wordt tijd de eindbalans op te maken. Wat heeft mijn verkenning naar toegankelijke informatievoorziening voor ouderen nu opgeleverd?

I. Het blijkt dat problemen met nieuwe media voor ouderen allesbehalve van voorbijgaande aard zijn. Het gebruik van nieuwe media is geen hype die wel weer snel zal overwaaien: de geschiedenis leert dat technologische vernieuwingen, als ze eenmaal door een bepaald aantal mensen uit de bevolking gebruikt worden, niet meer verdwijnen. De problemen lossen zich ook niet op naarmate de tijd verstrijkt aangezien er steeds weer nieuwe media bijkomen en de nieuwe media van vandaag dus de oude media van morgen zijn. Er zullen dus altijd weer ouderen bijkomen die niet met dergelijke nieuwe media zijn opgegroeid. Zij hebben er geen of minder ervaring mee: ze zijn uit een andere *techniekgeneratie* afkomstig en zullen daarom extra moeite moeten doen zich die nieuwe media eigen te maken (het 'literacy' - probleem).

II. Een belangrijke kanttekening hierbij is wel dat er geen sprake is van een op leeftijd gebaseerde *digitale kloof*. We hebben veeleer te maken met een *digitaal spectrum* waarbij van een grote variatie binnen de groep ouderen dient te worden uitgegaan. Het is dan ook verstandig bij het design van websites *dynamische diversiteit* als leidraad te nemen. Het gebruik van tekst én geluid, en speciale software om groepen met (leeftijdgerelateerde) functiebeperkingen de toegang tot informatie te vergemakkelijken, kan daarbij een belangrijk hulpmiddel zijn.

III. Ten slotte dienen we er ook voor te zorgen dat ouderen zich kunnen identificeren met het beeld waarmee ze in informatiebronnen gerepresenteerd worden. Hierbij is het van belang dat informatie niet eenzijdig het beeld van *de eeuwig jeugdige oudere* of *de kwetsbare hulpbehoevende oudere* uitstraalt. Dat zou de toegankelijkheid tot informatie voor bepaalde groepen ouderen belemmeren.

Als we willen weten hoe we de informatievoorziening voor ouderen op een dergelijke manier kunnen verbeteren, is meer inzicht in de behoeften en wensen van ouderen noodzakelijk. Ik neem me dan ook voor de komende jaren hun informatiezoekgedrag nader te onderzoeken.

Daarbij zal ik de volgende vier uitgangspunten, gebaseerd op de zojuist gepresenteerde inzichten, als leidraad nemen:

1. Leeftijd dient niet op voorhand als dé verklarende variabele te worden beschouwd. Ik zal naast leeftijd dan ook variabelen als geslacht, opleidingsniveau, internetervaring, gezondheidstoestand en financiële situatie in mijn onderzoeksdesign opnemen.

2. Ik zal analyseren hoe visuele en tekstuele tekens in informatiebronnen worden gepercipieerd door verschillende groepen ouderen, wat dit voor gevolgen heeft voor hun identificatie met het opgeroepen beeld en in hoeverre dit ten goede komt aan de toegankelijkheid van (digitale) informatie.⁵⁸

3. Ik neem me voor te bekijken of studies over de wijze waarop ouderen in reclame gerepresenteerd worden bruikbare inzichten opleveren.⁵⁹ Wellicht kunnen we leren van de manier waarop bedrijven beelden als marketinginstrument inzetten om ouderen te verleiden bepaalde producten te kopen. Onderzocht dient te worden in hoeverre beelden ook ingezet worden om identificatie met het opgeroepen beeld te vergroten als het er om gaat (digitale) informatie toegankelijk te maken.

4. Daarbij dient wel rekening te worden gehouden met het feit dat individuele verschillen tussen ouderen toenemen naarmate ze ouder worden ('aged heterogeneity', Dannefer, 1988). Hier wordt echter lang niet altijd aandacht aan besteed. Zo stellen Kasper, Nelissen & De Groof (2009, p. 10) terecht dat in marktstudies:

‘een tamelijk één-dimensionaal beeld van ouderen [wordt] geschetst. Of ze worden neergezet als ziek, zielig en achter de geraniums zittend in pyjama of ze worden getypeerd als actief, levensgenieter, over veel geld beschikkend op Zwitserleven-stranden. Beide zijn in feite overdreven stereotypen die geen recht doen aan de werkelijkheid. Het is dus zinvol op zoek te gaan naar een typologie van ouderen die vruchtbaarder is dan deze stereotypen.’

Om een dergelijke stereotypering te vermijden presenteren ze een kwadrant met vier typen ouderen: kansarm en niet vitaal, kansarm en vitaal, kansrijk en niet vitaal, en kansrijk en vitaal. Een ander voorbeeld van een typologie die niet leeftijd als segmentatiecriterium neemt, is terug te vinden in het rapport *Grijzer worden met kleur* van Brouwer, Sogeleer & Van Til (2005). Op basis van leefstijl wordt daarin onderscheid gemaakt tussen de mentor, de recreant, de vrijwilliger en de verzorgde. Het zou de moeite zijn om te onderzoeken of

ouderen zich in een dergelijke typologie herkennen, en zo ja, hoe informatievoorziening met woorden en afbeeldingen op maat toegesneden kan worden op dergelijke typen ouderen. Vervolgens is het van belang te onderzoeken of dit de kans verhoogt dat ze zich met de wijze waarop ze gerepresenteerd worden kunnen identificeren, en of ze daardoor inderdaad gemakkelijker toegang krijgen tot informatie.

De eeuwig jeugdig oudere en de kwetsbare hulpbehoevende oudere: twee kanten van dezelfde medaille

Voordat ik deze oratie afrond, wil ik u graag met een concreet voorbeeld laten zien dat het echt mogelijk is om creatief in te spelen op de verschillende beelden die er in onze maatschappij over ouderen bestaan. *De eeuwig jeugdig oudere* en *de kwetsbare hulpbehoevende oudere* representeren twee kanten van dezelfde medaille. Gevaar van euforie en stigmatisering ligt op de loer en kan worden vermeden door een mix van verschillende afbeeldingen te gebruiken die recht doen aan de diversiteit binnen de groep ouderen. Zo heeft de seniorenbond ANBO de laatste jaren bovenaan de homepage een balkje met verschillende foto's gebruikt. Ouderen worden alleen afgebeeld, samen en ook aan etnische diversiteit is gedacht:



Figuur 3.1 Homepage website ANBO (<http://www.anbo.nl>)⁶⁰

Het gebruik van de diverse foto's is een stap in de goede richting, maar representeert *de kwetsbare hulpbehoevende oudere* niet. En dat zou wel kunnen. ANBO heeft namelijk de diversiteit van ouderen in beeld laten brengen en in een bestand opgeslagen. Door de volgende foto uit dit bestand aan het rijtje foto's bovenaan de homepage toe te voegen, kan op

een respectvolle manier ook recht gedaan worden aan de groep van *de kwetsbare hulpbehoevende ouderen*:



Figuur 3.2 Stockfoto ANBO (fotograaf: Bas Moerman)⁶¹

Dit is een mooi voorbeeld van de manier waarop aan het design van websites vanuit het principe van *dynamische diversiteit* vorm kan worden gegeven. Of een balkje met foto's van diverse ouderen er ook echt toe leidt dat de doelgroep van de seniorenbond ANBO zich gemakkelijker met deze organisatie identificeren, zou een mooi onderzoeksproject in het kader van de bijzondere leerstoel *Oude en nieuwe media in een vergrijzende maatschappij* kunnen zijn, waarbij de vier eerder genoemde uitgangspunten als leidraad kunnen dienen.

Ten slotte

In deze rede heb ik een terreinverkenning uitgevoerd naar toegankelijke informatievoorziening voor ouderen in een multimediaal landschap. Wij allen, nog jong of al iets ouder, wonen in dit landschap. En of we het nu leuk vinden of niet, het lijkt er toch echt op dat de digitalisering van onze maatschappij de komende jaren eerder toe dan af zal nemen, net als de vergrijzing. Als we bij het design van zowel digitale als niet-digitale informatiebronnen *dynamische diversiteit* als leidraad nemen, met daarbij oog voor de rol van tekst en beeld voor identificatieprocessen van ouderen, dan vermijden we dat ouderen *digitale immigranten* in hun eigen land worden. *Alle* ouderen houden zo toegang tot relevante informatie over voor hen relevante diensten en producten, en kunnen volwaardig blijven participeren in onze maatschappij.

4. Dankwoord

Mevrouw de Rector Magnificus, mijnheer de Decaan, leden van het College van Bestuur, ik dank u voor mijn benoeming en voor de vestiging van de bijzondere leerstoel *Oude en nieuwe media in een vergrijzende maatschappij* aan de Universiteit van Amsterdam. Ook de leden van de benoemingsadviescommissie onder leiding van Liesbet van Zoonen, wil ik bedanken voor het in mij gestelde vertrouwen om op dit terrein onderwijs en onderzoek bij de afdeling Communicatiewetenschap vorm te geven. Een woord van dank wil ik hier ook uitspreken naar ANBO, die als seniorenbond het belang heeft ingezien deze bijzondere leerstoel in te stellen. Met name Liane den Haan heeft hier als directeur van ANBO een voortrekkersrol in gespeeld.

Ik dank Klaus Schönbach, Jan de Ridder, Peter Neuijens, Claes de Vreeze, Martine van Selm, Connie de Boer en mijn kamergenoten Annemiek Linn, Renske van Bronswijk en Juriaan Fransman voor de warme ontvangst bij Communicatiewetenschap. Op een dag als deze wil ik me ook richten tot de collega's op mijn andere werkplek, de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap van de Universiteit Utrecht. Zo bedank ik mijn kamergenoten Iris van Veenendaal en Pauline Hörmann, en de leiding van het instituut, Paul Verweel, Mark Bovens, Peter Leisink, Mirko Noordegraaf en Marcel Tebbens voor de vele jaren waarin we prettig hebben samengewerkt. Ik zie er naar uit om al pendelend tussen de twee grootste universiteiten van Nederland de komende jaren aan onderzoek naar oude en nieuwe media in een vergrijzende maatschappij te werken. Daarnaast verheug ik me er ook op onderwijs aan studenten te verzorgen.

Natuurlijk is hier ook een woord van dank op zijn plaats aan Ali Loos - van Utrecht, Chris Matthijsse, Enid Mante-Meijer, Frans Loos, Jeroen Vermeulen, Jo Pierson, Jo Thijssen, Marianne Dortants, Marinka Verburg en Robert van Atten voor hun constructieve feedback op de conceptversie van mijn oratie.

Studentassistent Marinka Verburg heeft een belangrijke rol gespeeld bij de voorbereiding van mijn oratie, waarvoor dank. Ook voor het prachtige orgelspel, verzorgd door Rogier van der Wal, wil ik mijn dank uitspreken.

Enid Mante-Meijer wil ik bedanken voor de vele jaren waarin we gezamenlijk onderzoek deden naar de sociale dynamiek van nieuwe media, de boeken en artikelen die we schreven en

de talrijke internationale conferenties die we samen in het kader van COST 298 bezochten op vele plekken in de wereld. Enid, ook al ben je inmiddels gepensioneerd, wat mij betreft gaan we hier nog jaren mee door.

Mijn ouders en mijn broer Jurgen wil ik bedanken voor de mooie jaren die we als gezin samen hebben doorgemaakt. Jullie hebben me door verschillende levensfasen heen naar dit prachtige moment gebracht!

En ten slotte wil ik me richten tot mijn vrouw Heike. Ik hoop dat we samen gezond heel oud worden. Wie weet halen we de 23e mei van het jaar 2064. Ik ben dan al een paar maanden 100 jaar, jij wordt dat op die dag. Hopelijk blikken we dan glimlachend terug op een prachtige tijd samen en herinneren we ons het begin van de 21^e eeuw als een periode waarin e-mail ons in staat stelde om plaats en tijd van maandag tot vrijdag tussen onze twee woonplaatsen (Hannover en Utrecht) te overbruggen. E-mail is in 2064 vast een heel oud medium geworden en we zijn dan vast in staat van de nieuwe media die er dan zijn gebruik te maken om toegang te blijven houden tot informatie over allerlei diensten en producten waar we als honderdjarigen dan dankbaar gebruik van kunnen maken.

Ik heb gezegd.

5. Bibliografie

Antonucci, T.C. & Akiyama, H. (1987) 'Social networks in adult life and a preliminary examination of the convoy model', in: *Journal of Gerontology*, 42 (5), pp. 519-527.

Arch, A. (2008) *Web accessibility for older users: A literature review*. W3C working draft, 14 mei 2008. <http://www.w3.org/TR/wai-age-literature>

Aufenanger, S. (2000) 'Medienkompetenz im digitalen Zeitalter', in: U. Beck et al. (red.), *Tagungsband edut@ain 2000*. Karlsruhe.

Baake, D. (1998) 'Medienkompetenz. Herkunft und strategische Bedeutung eines Begriffs', in: H. Kubicek (red.), *Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft* Bd. 6. Heidelberg, Lernort, Multimedia.

Bakardjieva, M. (2005) *Internet society: The internet in everyday life*. Londen: Sage.

Baltes, P.B. (1979) 'Life-span developmental psychology: Some converging observations on history and theory', in: P.B. Baltes & O.G. Brim jr. (red.), *Life-span development and behaviour*, Vol. II. New York: Academic Press.

Barthes, R. (1972) 'Myth Today', in: R. Barthes, *Mythologies*. New York: Hill and Wang.

Becker, H. (1992) *Generaties en hun kansen*. Amsterdam: Meulenhoff.

Berg, H.J. van den, Huijbens, C., Luk, J. & Vlemmix, S. (2010) *Ieder lid telt. Adviesrapport ter ondersteuning van de binding tussen de leden en de ANBO en de rol van ANBO Magazine hierin*. Bachelorafstudeerproject. Utrecht: Universiteit Utrecht, Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap.

Berkel, E. van et al. (2002) *Leeftijd & arbeid. De OR aan zet bij inzet van alle leeftijden*. Utrecht: Landelijk Bureau Leeftijdsdiscriminatie.

Boerlijst, J.G. & Heijden, B.I.J.M. van der (2002) 'Leeftijdsdiversiteit in arbeidsorganisaties', in: J.F. Schroots (red.), *Handboek psychologie van de volwassen ontwikkeling & veroudering*. Assen: Van Gorcum.

Bonstein, J. & Theile, M. (2006) 'Methusalems Märkte', in: *Spiegel Spezial, Jung im Kopf: Die Chancen der alternden Gesellschaft*, 8, 2006, pp. 28-30.

Bouma, H. (2000) 'Document and interface design for older citizens', in: P. Westendorp, C. Jansen & R. Punselie (red.), *Interface design & document design*. Amsterdam: Rodopi.

Bovens, M.A.P. (2003) *De digitale republiek: Democratie en rechtsstaat in de informatiemaatschappij*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Broeck, A. van den, Breedveld, K. & Huysmans, F. (2001) 'Het tijdsbudget: Het tijdsbeslag van verplichtingen, herstel en verplaatsingen.', in: K. Breedveld & A. van den Broeck (red.), *Trends in de tijd. Een schets van recente ontwikkelingen in tijdsbestedingen tijdsordening*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Brouwer, J., Sogelée, G. & Til, R.J. van (2005) *Grijzer worden met kleur: Scenario's inkomensvoorziening, zorg en wonen voor ouderen* [Uitgevoerd voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport] Delft: ABF Research.

Chisnell, D. & Redish, J. (2004) *Designing web sites for older adults: A review of recent research*. Onderzoeksrapport voor de AARP. <http://www.aarp.org/olderwiserwired>

Coombs, T.T. (2008) 'Internet use across the life-span', in: W. Donsbach (red.), *The international encyclopedia of communication*. Malden, MA: Blackwell.

Dannefer, D. (1988) 'What's in a name? An account of the neglect of variability in the study of ageing', in: J.E. Birren & V.L. Bengtson (red.), *Emergent theories of ageing*. New York: Springer.

Deursen, A.J.A.M. van & Dijk, J.A.G.M. van (2008) *Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers: Een experimenteel onderzoek naar operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden bij het gebruik van overheidswebsites*. Enschede, Universiteit Twente. http://www.ictenoverheid.utwente.nl/nieuws.php#Digitale_vaardigheden.

Docampo Rama, M., Ridder, H. & Bouma, H. (2001) 'Technology generation and age in using layered user interfaces', in: *Gerontechnical journal*, september 2001, 1 (1), pp. 25-39.

Dorrestein, R. (2008) *Laat me niet alleen - Oud worden in de eenentwintigste eeuw: Hoe gaan we dat doen?* Amsterdam: Contact.

Duimel, M. (red.) (2007) *Verbinding maken: Senioren en internet*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Eimeren, B. van & Frees, B. (2008) 'Internetverbreitung: Größter Zuwachs bei Silver-Surfern. Ergebnisse der ARD / ZDF-Onlinestudie 2008', in: *Media Perspektiven* 8, pp. 330-344.

Engelen, T. van (2009) *Van 2 naar 16 miljoen mensen: demografie van Nederland, 1800 – nu*. Amsterdam: Boom.

Fokkema, T. & Van Tongeren, L. van (2005) 'How to escape loneliness? Kwalitatieve evaluatie van een experiment om met ICT uit eenzaamheid te geraken', in: *Sociale interventie 2005*, pp. 15-28.

Goldberg, J.H. & Wichansky, A.M. (2003) 'Eye tracking in usability evaluation: A practitioner's guide, in: J. Hyönä, R. Radach & H. Deubel (red.), *The mind's eye: Cognitive and applied aspects of eye movement research*. Amsterdam: Elsevier.

Goot, M. van der (2009) 'Stand van de wetenschap. Televisiekijken in het leven van ouderen: een literatuuroverzicht', in: *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 37 (3), pp. 254-267.

Goot, M. van der & Beentjes, J.W.J. (2008) 'Media use across the life-span', in: W. Donsbach (red.), *The international encyclopedia of communication*, Vol. VII, Malden, MA, Blackwell, pp. 3020-3025.

Gregor, P., Newell, A.F. & Zajicek, M. (2002) 'Designing for dynamic diversity - interfaces for older people', *ASSETS 2002*, pp. 151-156.

Haan, J. de (2001) 'ICT-gebruik', in: M. de Klerk (red.), *Rapportage ouderen 2001*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Haan, J. de & Adrichem, L. (2010) 'Meedoen of buitenspel staan in de digitale leefwereld', in: V. Frissen & J. van den Steenhoven (red.), *De duurzame informatiesamenleving*. Gorredijk: Media Update.

Haan, J. de, Klumper, O. & Steyaert J. (red.) (2004) *Surfende senioren: Kansen en bedreigingen van ict voor ouderen*. Den Haag: Academic Service.

Hagberg, J.-E. (2004) 'Old people, new and old artefacts: Technology for later life', in: B.-M. Öberg, A.-L. Närvänen, E. Näsman & E. Olson (red.), *Changing worlds and the ageing subject: Dimensions in the study of ageing and later life*. Aldershot: Ashgate.

Hajer, M.A. (1997) *The politics of environmental discourses: Ecological Modernization and the Policy Process*. Oxford: Clarendon Press.

Harrison, C. (2003) 'Visual Social Semiotics: Understanding How Still Images Make Meaning', in: *Technical Communication*, 50 (1), pp. 46-60.

Hartung, A., Schorb, B., Küllertz, D. & Reißmann, W. (2009) *Alter(n) und Medien. Theoretische und empirische Annäherungen an ein Forschungs- und Praxisfeld*. Erfurt: TLM.

Hawthorn, D. (2003) 'How Universal is good design for older users?' Conference paper, ACM SIGCAPH Computers and the Physically Handicapped, Proceedings of the 2003 conference on universal usability issue, pp. 73-74.

Heres, J., Mante-Meijer, E.A., Turk, T. & Pierson, J. (2005) 'Adoption of ICTs: A proposed framework', in: E.A. Mante-Meijer & L. Klamer (red.), *ICT capabilities in action: What people do*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.

Hodge, R. & Kress, G. (1988) *Social semiotics*. Ithaca, New York: Cornell University Press.

Hof, C. van 't, Daemen, F. & Est, R. van (2010) *Check in / check uit. Digitalisering van de openbare ruimte*. Rotterdam: NAI Uitgevers.

Hofmann, D. & Schwender, C. (2007) 'Biographical functions of cinema and film preferences among older German adults. A representative quantitative survey', in: *Communications. The European Journal of Communication Research*, 32, pp. 473-491.

Horn, J.L. & Cattell, R.B. (1972) 'Age differences in fluid and crystallized intelligence', in: *Acta psychologica*, 26, pp. 103-129.

Houtepen, L. (2007) *Op zoek naar InFormatie. Onderzoek naar het vinden en beoordelen van informatie op de websites van de vijf grootste zorgverzekeraars* [Afstudeerscriptie voor de Master Communicatie, Beleid en Management] Utrecht: Universiteit Utrecht, Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap.

Hoven, M.J. van den (1994) 'Towards ethical principles for designing politico-administrative information systems', in: *Informatization and the public sector*, 3 (3/4), pp. 353-373.

Hoyer, W.J. (1990) 'Encapsulation.', in: T.M. Hess (red.), *Aging and cognition: knowledge organization and utilization*. Amsterdam: North Holland Elsevier.

Huysmans, F., Haan, J. de & Broek, A. van den (2004) *Achter de schermen: Een kwart eeuw lezen, luisteren, kijken en internetten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Ingen, E. van, Haan, J. de & Duimel, M. (2007) *Achterstand en afstand: Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Johnson, R. & Kent, S. (2007) 'Designing universal access: web application for the elderly and disabled', in: *Cogn Tech Work*, 9, pp. 209-218.

Kalmijn, M. et al. (2006) *Kwaliteit van leven: De dynamiek van levenslopen*. [Conceptnotitie voor een NWO thema] Den Haag: NWO.

Kasper, H., Nelissen, W. & Groof, M. de (2009) 'Op weg naar een nieuwe typologie van ouderen', in A.E. Bronner et al. (red.), *Ontwikkelingen in het marktonderzoek: Jaarboek MarktOnderzoekAssociatie*. Haarlem: SpaarenHout.

Knipscheer, K. (2006) *De uitdaging van de tweede adolescentie*. Rede in verkorte vorm uitgesproken bij het afscheid van Kees Knipscheer als hoogleraar Sociologie, in het bijzonder de Sociale Gerontologie, aan de Faculteit Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit te Amsterdam op 14 oktober 2005. Boskoop: Macula.

Kress, G. (2003) *Literacy in the New Media Age*. Londen, New York: Routledge.

Kress, G. & Leeuwen, T. van (2006) *Reading images. The grammar of visual design*. New York: Routledge.

Kronjee, G. (2003) 'Voorwoord', in A. Wagemakers & Y. Quispel (2003), *Verkenning van het gebruik van leeftijd in onderzoek*. Utrecht: Landelijk Bureau Leeftijdsdiscriminatie.

Lange, F. de (2007a) *De mythe van het voltooide leven: Over de oude dag van morgen*. Zoetermeer: Meinema.

Lange, F. de (2007b) 'Weg met de mythe van de tweede jeugd', in: *Trouw, Letter & Geest*, 7 januari 2007.

Lange, F. de (2008) *De armoede van het zwitserlevengevoel: Pleidooi voor beter ouder worden*. Zoetermeer: Meinema.

- Laslett, P. (1991) *A fresh map of life. The emergence of the Third Age*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Lawton, M.P. (1998) 'Future society and technology', in: J. Graafmans, V. Taipale & N. Charness (red.), *Gerontology: A sustainable investment in the future* Amsterdam: IOS Press.
- Lenhart, A. & Horrigan, J.B. (2003) 'Re-visualizing the Digital Divide as a Digital Spectrum', in: *IT & Society*, 5, pp. 23-39.
- Livingstone, S. (2003) *The changing nature and uses of media literacy*. Media@LSE, Electronic Working Papers, No. 4.
<http://www.lse.ac.uk/collections/media@lse/mediaWorkingPapers/Default.htm>
- Loo, J. van (2005) *Training, labor market outcomes, and self-management*. Maastricht: ROA.
- Loos, E.F. (2009a) *Ouderen op zoek naar informatie op een website van een zorgverzekeraar. Een onderzoek naar het navigatiegedrag van SeniorWeb-leden*. Utrecht: USBO.
- Loos, E.F. (2009b) 'User-centred websites: The (ir)relevance of age', in: *Include 2009 proceedings (International conference on Inclusive Design)*, Royal College of Art, Londen, 5-8 april 2009.
- Loos, E.F. (in press) 'Generational use of new media and the (ir)relevance of age', in: F. Colombo & L. Fortunati (red.), *Media and Broadband Generations*. Berlin: Peter Lang.
- Loos, E.F. & Mante-Meijer, E.A. (2007) *De kiezende burger en het nieuwe zorgstelsel. De invloed van leeftijd, geslacht en opleiding op het gebruik van oude en nieuwe media als informatiebron*. Houten: Springer.
- Loos, E.F. & Mante-Meijer, E.A. (2009a) *Navigatiegedrag van ouderen en jongeren in beeld. De rol van leeftijd voor het informatiezoekgedrag van websitegebruikers*. Den Haag: Lemma.
- Loos, E.F. & Mante-Meijer, E.A. (2009b) 'Op zoek naar een nieuwe zorgverzekeraar. Een riskante bezigheid?', in: *Bestuurskunde*, 18 (2), pp. 63-72.
- Mannheim, K. (1928/1929) 'Das Problem der Generationen', in: *Kölner Vierteljahreshefte für Soziologie*, 7 (1928) pp. 157-185 en (1929) pp. 309-330.
- Mares, M.L. & Woodard, E. (2006) 'In search of the older audience: Adult differences in television viewing', in: *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 50, pp. 595-614.
- Marvin, C. (1988) *When old technologies were new: Thinking about electric communication in the late nineteenth century*. New York, Oxford: Oxford University Press.
- McElhal, M. (2007) eEye-tracking: Eye Candy vs I can do.
<http://www.webcredible.co.uk/user-friendly-resources/web-usability/eye-tracking>.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2002) *Verkenning levensloop - Beleidsopties voor leren, werken, zorgen en wonen*. Den Haag.

- Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (2007) *Dynamiek in de derde leeftijd*. Den Haag.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2005) *Ouderenbeleid in het perspectief van de vergrijzing*. Den Haag.
- Nauta, A., Bruin, M. de & Cremer, R. (2004) *De mythe doorbroken. Gezondheid en inzetbaarheid oudere werknemers*. Hoofddorp: TNO Arbeid.
- Newel, A. & Monk, A. (2007) 'Involving older people in design', in: R. Coleman, John Clarkson, H. Dong & J. Cassim (red.), *Design for Inclusivity. A practical guide to accessible, innovative and user-centred design*. Aldershot: Gower.
- Peiser, W. (1999) 'The television generation's relation to the mass media in Germany: Accounting for the impact of private television', in: *Journal of broadcasting & electronic media*, 43, pp. 364-385.
- Penninx, K. (2005) *Kwetsbare ouderen in beeld: Informatie voor sociaal-cultureel werkers die vragen en wensen van kwetsbare ouderen in hun werkgebied in kaart willen brengen*. Utrecht: NIZW.
- Pernice, K. & Nielsen, J. (2002) *Web usability for senior citizens: Design guidelines based on usability studies with people age 65 and older*. Nielsen Norman Group.
<http://www.nngroup.com/reports/seniors>
- Plath, D.V. (1980) *Long engagements*. Stanford: Stanford University Press.
- Prensky, M. (2001) 'Digital Natives, Digital Immigrants', in: *On the horizon*, 9 (5), pp. 1-6.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2004) *Mogen ouderen ook meedoen*. Den Haag: RMO.
- Rijsselt, R.J.T. van & Weijers, T.C.M. (1997) *Ouderen en de informatiesamenleving: Een verkenning van opvattingen over aansluiting en uitsluiting*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Rawls, J. (1971) *A theory of justice*. Cambridge, Massachusetts, Londen: Belknap Press Harvard University Press.
- Rawls, J. (1993) *Political liberalism*. New York: Columbia University Press.
- Riley, M.W. & Riley, J.W. (1994) 'Structural lag: past and future.', in: M.W. Riley, R.L. Kahn & A. Foner (red.), *Age and structural lag*. New York: Wiley-Interscience.
- Rogers, E.M. (1962) *Diffusions of innovations*. New York: The Free Press
- Ryder, N.B. (1965) 'The cohort as a concept in the study of social change', in: *American sociological review*, 30, pp. 843-861.

Sackmann, R. & Weymann, A. (1994) *Die Technisierung des Alltags. Generationen und technische Innovationen*. Frankfurt, Campus Verlag.

Schiferli, K. (1983) *Het Zwitserleven Gevoel*.
<http://www.reclamearsenaal.nl/index.php?id=116>

Schnabel, P. (1999) 'Individualisering in wisselend perspectief', in: P. Schnabel (red.), *Individualisering en sociale integratie*. Nijmegen: Sun.

Schulmeister, R. (2008) *Gibt es eine »Net Generation«?* Work in Progress. Hamburg, Universität Hamburg, Zentrum für Hochschul- und Weiterbildung.

Selm, M. van, Westerhof, G.J. & Vos, B. de (2007) 'Competent en veelzijdig: Representatie van ouderen in de Ster-reclame tien jaar later', in: *Tijdschr Gerontol Geriat*, 38, pp. 57-64.

Stichting Accessibility (2010) *Accessibility Monitor 2010 van Gemeenten: Vierde onderzoek naar de kwaliteit en toegankelijkheid van gemeentelijke websites*. Utrecht: Stichting Accessibility.

Steyaert, J. (2000) *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau instituut.

Stone, D. (1997) *Policy paradox: The art of political decision making*. New York: Norton & Company.

Thijssen, J.G.L. (1996) *Leren, leeftijd en loopbaanperspectief*. Deventer: Kluwer Bedrijfswetenschappen.

Thijssen, J.G.L. (2006) *De tweede loopbaanhelft. Ontwikkelen en perspectieven in een vergrijzende samenleving*. Rede in verkorte vorm uitgesproken bij het afscheid als gewoon hoogleraar Strategisch Human Resource Management aan de Universiteit Utrecht, departement Bestuurs- en Organisationswetenschap, op donderdag 16 november 2006, Utrecht: Universiteit Utrecht, Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap.

Thijssen, J.G.L. & Rocco, T.S. (2010) 'Development of older workers: revisiting policies', in: J. van Loo & S. Bohlinger (red.), *Working and ageing: Emerging theories and empirical perspectives*. Luxemburg: CEDEFOP Publications.

Thomése, F. (2001) 'Het levensloop perspectief in theorie en onderzoek: Een sociaal-gerontologische blik', in: Y. Quispel & L. Christ (red.), *Ouder worden: Een kwestie van leeftijd? Theorieën over leeftijd, in relatie tot veroudering, levensfasen en levensloop*. Utrecht: Landelijk Bureau Leeftijdscriminatie.

Tilburg, T.G. van (2005) *Gesloten uitbreiding: Sociaal kapitaal in de derde en vierde levensfase*. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Sociale Gerontologie aan de faculteit der Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit op 8 december 2005. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

- Tullis, T.S. (2007) 'Older adults and the Web: Lessons learned from eye-tracking', in Stephanidis, C. (red.), *Universal access in human computer interaction. Coping with diversity*. Reihetitel: Lecture Notes in Computer Science [LNCS] New York: Springer.
- Verzijden, D. & Fransen, J. (2004) *Vergrijzing in Nederland*. Onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Rijksvoorlichtingsdienst / Publiek en Communicatie ten behoeve van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Den Haag.
- Von Bredow, R., Dworschak, M., Müller, M.U. & Rosenbach, M. et al. (2010) 'Ende der Privatheit', in: *Der Spiegel*, 2, 11.01.2010, pp. 58-69.
- Vrooman, C., Hoff, S., Otten, F. & Bos, W. (red.) (2007) *Armoedemonitor 2007*. [SCP/CBS-publicatie 2007/30] Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Wagemakers, A. & Quispel, Y. (red.) (2003) *Verkenning van het gebruik van leeftijd in onderzoek*. Utrecht: Landelijk Bureau Leeftijdscategorisering.
- Wellman, B., Boase, J. & Chen, W. (2002) 'The network nature of community: Online and offline', in: *IT & Society*, 1 (1), september 2002, pp. 151-165.
- Wellman, B., Quan-Haase, A., Boase, J., Chen, W., Hampton, K., Isla de Diaz, I. & Miyata, K. (2003) 'The Social Affordances of the Internet for Networked Individualism', in: *JCMC*, 8 (3), april 2003.
- Weijters, B. & Geuens, M. (2006) 'Evaluation of age-related labels by senior citizens', in: *Psychology & Marketing*, 23 (9), september 2006, pp. 783-798.
- Westendorp, R.G.J. (2001) 'Veroudering is te vermijden: Over de toenemende levensverwachting', in: Y. Quispel & L. Christ (red.), *Ouder worden: Een kwestie van leeftijd: Theorieën over leeftijd, in relatie tot veroudering, levensfasen en levensloop*. Utrecht: Landelijk Bureau Leeftijdscategorisering.
- White, K., Jerrams-Smith, J & Heathcote, D. (2001) 'Improving access for elderly and severely disabled persons: a hybrid adaptive and generic interface', in: C. Stephanidis (red.), *Universal access in HCI: Towards an information society for all*, Vol. III. Mahwah, New Jersey, Londen: Lawrence Erlbaum.
- Wichansky, A.M. (2000) 'Usability testing in 2000 and beyond', in: *Ergonomics*, 43 (7), pp. 998-1006.
- Willems, D. & Alsem, I. (2006) *De levensloopbenadering: Een bron van inspiratie - Op zoek naar de waarde van de levensloopbenadering voor het welzijnswerk ouderen*. Utrecht: NIZW.
- Williams, A., Ylänne, V. & Wadleigh, P.M. (2006) 'Selling the "Elixir of Life": Images of the elderly in an Olivio advertising campaign', in: *Journal of ageing studies*, 21, pp. 1-21.
- Winston, B. (1998) *Media Technology and Society. A History: From the Telegraph to the Internet*. Londen, New York: Routledge.

Wright, P. (2000) 'Supportive documentation for older people', in: P. Westendorp, C. Jansen, & R. Punselie (red.), *Interface design & document design*. Amsterdam: Rodopi.

Zajicek, M. & Morissey, W. (2003) 'Multimodality and interactional differences in older adults', in: N. Carbonell (red.), *Multimodality: A step towards universal access*, special issue of *Universal access in the information society*, 2 (2), pp. 125-133.

6. Noten

¹ Schulmeister (2008) biedt een kritische beschouwing over zowel de starre tweedeling die Prensky hanteert als het ontbreken van de empirische onderbouwing daarvan. Zie verder ook Van Ingen, De Haan & Duimel (2007, p. 14) over de ‘digital divide’, volgens hen een term die al in 1995 gemunt werd door de journalisten Jonathan Webber en Amy Harmin van de *LA Times* waarna Al Gore in mei 2006 voor een verdere verspreiding zorgde.

² Zie ook Hagberg (2004, p. 163) die betoogt dat we allen letterlijk en figuurlijk in een technologisch landschap leven.

³ Zie ook Thomése (2001, pp. 148-150) die spreekt van de ‘destandaardisering van de levensloop’.

⁴ Zie Wellman et al. (2002, 2003) voor een nadere beschouwing over de rol van Internet voor ‘networked individualism’ en de implicaties voor de cohesie van gemeenschappen.

⁵ Zie verder ook Steyaert (2000), De Haan (2001), De Haan, Klumper & Steyaert (2004) en Fokkema & Van Tongeren (2005) over redenen waarom ouderen minder van nieuwe media gebruik maken.

⁶ <http://statline.cbs.nl>

⁷ Zie ook Bovens (2003, pp. 96-97).

⁸ Motie Heijnen/Schinkelshoek, 31200V-II, nr. 35.

⁹ Reactie op de motie Heijnen/Schinkelshoek, kenmerk 2008-0000169329, p. 2.

¹⁰ Daarmee worden in dit geval ouderen en mensen met een functiebeperking bedoeld.

¹¹ Zie verder Van Ingen, De Haan & Duimel (2007), Van Deursen & Van Dijk (2008) en De Haan & Adrichem (2010) voor meer informatie over de digitale vaardigheden van specifieke groepen als ouderen in onze samenleving. SeniorWeb verzorgt speciaal voor ouderen PC- en internetcursussen, zie verder ook Fokkema & Van Tongeren (2005, p. 16).

¹² <http://www.accessibility.nl>

¹³ Deze cartoon is ook op de cover van hun historische e-canon gebruikt, zie http://www.velon.nl/uploads/ecanonfokkesukke_1_.pdf

¹⁴ Met dank aan Reid, Geleijnse & Van Tol voor hun toestemming deze afbeelding van Fokke & Sukke te gebruiken.

¹⁵ In de klassieke Engelse publicatie van Rogers (1962) worden de volgende labels gebruikt: ‘innovators’, ‘early adopters’, ‘early majority’, ‘late majority’ en ‘laggards’. De Nederlandse vertaling komt uit Van Rijsselt & Weijers (1997, p. 76).

¹⁶ De gemiddelde levensverwachting is fors toegenomen door een drastische afname van de kindersterfte in de loop van de 19^e-eeuw en de sterfte op middelbare leeftijd in de afgelopen decennia. Zie Westendorp (2001), Wagemakers & Quispel (2003, pp. 20-23), Verzijden & Franssen (2004, pp. 12-15) en Van Engelen (2009, pp. 95-122) voor meer informatie over dit onderwerp.

¹⁷ Zie ook Von Bredow et al. (2010) voor meer voorbeelden.

¹⁸ Winston (1998) gaat ook op dit onderwerp in. Hij bespreekt het samenspel tussen maatschappelijke behoefte (vraag) en een zich ontwikkelende nieuw technologie (aanbod) en laat zien welke factoren volgens hem bepalen of een nieuw technologie uiteindelijk al dan niet op grote schaal zal worden gebruikt.

¹⁹ Zie ook het concept ‘structural lag’ van Riley & Riley (1994) dat gebruikt kan worden om te zien hoe ‘dynamism of structural change’ (maatschappelijke veranderingen in de loop van de tijd) en ‘dynamism of changing lives’ (cohorten van mensen die zich als het ware gezamenlijk van geboorte tot dood door de geschiedenis bewegen) onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Lawton (1998) gaat tevens op dit onderwerp in.

²⁰ Zie ook Wagemakers & Quispel (2003, pp. 43-44) en Knipscheer (2006, pp. 4-6).

²¹ Zie ook Baake (1998), Aufenanger (2000) en Hartung, Schorb, Küllertz & Reißmann (2009) over ‘Medienkompetenz’.

²² <http://www.youtube.com/watch?v=xFAWR6hzZek>

²³ Zie ook Thijssen & Rocco (2010) voor meer informatie over *ervaringsconcentratie* en Hoyer (1990) over een verwant theoretisch concept: ‘encapsulation’.

-
- ²⁴ Becker (1992 p. 21) baseert zich daarbij op Mannheim (1928/1929). Zie verder ook Peiser (1999), Bouma (2000, pp. 68, 76) en Huysmans, De Haan & Van den Broek (2004, p. 203) over de rol van formatieve jaren voor mediagebruik.
- ²⁵ Becker (1992, p. 25) verwijst naar Ryder (1965) voor zijn omschrijving van het concept *cohort*.
- ²⁶ Wagemakers & Quispel (2003, pp. 10-11) verwijzen in dit verband naar Van Berkel et al. (2002) en Nauta, De Bruin & Cremer (2004). Zie ook Thijssen (2006, p. 23) die refereert aan Boerlijst & Van der Heijden, 2002, p. 479) en stelt: 'herhaaldelijk blijken de verschillen binnen de leeftijdscategorieën groter te zijn dan tussen de leeftijdscategorieën'.
- ²⁷ Becker (1992, pp. 26-27) spreekt over levensstijlperken. Zie verder ook Kalmijn et al. (2006) over de rol van levenslopen.
- ²⁸ Zie ook Van der Goot & Beentjes (2008, p. 3021) over 'media use across the life-span'.
- ²⁹ Zie verder ook Loos & Mante-Meijer (2009a, pp. 38-39) voor een overzicht van onderzoek naar leeftijdgerelateerde functiebeperkingen op die terreinen.
- ³⁰ Economen spreken in dit verband over *obsoletie*. Zie ook Thijssen (2006, pp. 15-25) en Van Loo (2005).
- ³¹ Jongeren onder de 24 jaar zijn vaak nog bezig met een opleiding, wonen nog bij ouders thuis en zijn daarom niet bij dit onderzoek betrokken.
- ³² Zie verder ook Van Rijsselt & Weijers (1997, pp. 51-53).
- ³³ Bakardjieva (2005) noemt dergelijke personen 'warm experts'.
- ³⁴ In vergelijking met eerder verricht eye-tracking onderzoek op dit terrein van Houtepen (2007) en Tullis (2007) heeft er een relatief groot aantal deelnemers aan ons empirische onderzoek deelgenomen: 29 jongeren en 29 ouderen (waarvan 18 ouderen dagelijks internet gebruikten). Daarmee voldoet dit aantal ruimschoots aan het minimum van acht proefpersonen voor dit type usability-onderzoek, zie Wichansky (2000) in Goldberg & Wichansky (2003, p. 512). Toch gaat het hier om steekproeven die qua omvang hun beperkingen kennen. Bij grotere aantallen deelnemers is de representativiteit beter gewaarborgd en kunnen statische analyses significantie verschillen of overeenkomsten laten zien.
- ³⁵ Zie McElhal (2007) voor een nadere toelichting op eye-tracking en de doelen waarvoor dit onderzoeksinstrument juist wel of niet ingezet kan worden.
- ³⁶ Met dank aan Robert-Jan van Diepen van Diepbizniz die de heatmaps genereerde.
- ³⁷ Zie ook empirisch onderzoek van Docampo Rama, De Ridder & Bouma (2001, pp. 32-34) naar het gebruik van interfaces door ouderen in vergelijking tot dat van jongeren waaruit het zelfde geconcludeerd kan worden.
- ³⁸ Zie ook Horn & Cattell (1972).
- ³⁹ G: generieke intelligentie, f: fluid.
- ⁴⁰ Jongere vrouwen waren ongeveer even snel als jongere mannen, maar wel iets minder succesvol (85.7% versus 100%, zie Loos & Mante-Meijer, 2009a, pp. 61-62).
- ⁴¹ Vergelijkbaar met de resultaten van de eye-tracking studies die Houtepen (2007 en Tullis (2007) uitvoerden en die in Loos & Mante-Meijer (2009a, pp. 32-34) uitgebreid besproken worden.
- ⁴² Zie ook Chisnell & Redish (2004, p. 48) die naar Gregor, Newell & Zajicek (2002) verwijzen en Newel & Monk (2007) over 'inclusive design' voor ouderen. Er wordt in dit verband ook wel gesproken over 'design for all'.
- ⁴³ Citaat op de achterkaft van het boekenweekessay 2008.
- ⁴⁴ <http://www.50plusbeurs.nl>
- ⁴⁵ <http://www.ouderenfonds.nl>
- ⁴⁶ Zie Vrooman et al. (2007).
- ⁴⁷ Hajer (1997) heeft zelf onderzoek gedaan naar discourse-coalities rondom het zure regen debat.
- ⁴⁸ <http://www.reclamearsenaal.nl>
- ⁴⁹ Met dank aan Zwitserleven voor de toestemming deze afbeelding te gebruiken.
- ⁵⁰ Zie Kees Schiferli (1983) over de achtergronden van de Zwitserleven reclame campagne op <http://www.reclamearsenaal.nl/index.php?id=116> en De Lange (2008) voor een kritische beschouwing over het Zwitserlevengevoel.
- ⁵¹ Met dank aan de Staatliche Museen Berlin voor de toestemming het schilderij hier af te drukken.
- ⁵² Zie ook Hagberg (2004), Van Tilburg (2005) en Knipscheer (2006).

⁵³ Zie bijvoorbeeld *Kwetsbare ouderen in beeld: Informatie voor sociaal-cultureel werkers die vragen en wensen van kwetsbare ouderen in hun werkgebied in kaart willen brengen* (Penninx, 2005) en *De levensloopbenadering: Een bron van inspiratie - Op zoek naar de waarde van de levensloopbenadering voor het welzijnswerk ouderen* (Willems & Alsem, 2006).

⁵⁴ Zie verder ook de website van Vilans met een schat van informatie op dit terrein: <http://www.vilans.nl/smartsite.dws?ch=&id=108065>

⁵⁵ Zie ook Weijters & Geuens (2006).

⁵⁶ Zie Bonstein & Theile (2006, pp. 29-30).

⁵⁷ Opvallend is dat ze geen 'jongere ouderen' genoemd worden. De term 'oudere jongeren' geeft aan dat jong zijn de standaard is.

⁵⁸ Ik zal dit doen vanuit een sociaal semiotische invalshoek. Zie Barthes (1972), Hodge & Kress (1988), Harrison (2003), Kress & Van Leeuwen (2006) en Loos (2009b) voor meer informatie over de sociale semiotiek.

⁵⁹ Zie o.a. Williams, Ylänne & Wadleigh (2006) en Van Selm, Westerhof & De Vos (2007).

⁶⁰ Met dank aan ANBO voor de toestemming deze afbeelding af te drukken.

⁶¹ Met dank aan ANBO en fotograaf Bas Moerman voor de toestemming deze afbeelding af te drukken.