

Toegankelijke gezondheidsinformatie: een kwestie van leeftijd?

E.F. Loos^a

Accessible health information: A question of age?

Aging and digitalisation are important trends which have their impact on information accessibility. Accessible information about products and services is of crucial importance to ensure that all citizens can participate fully as active members of society. Senior citizens who have difficulties using new media run the risk of exclusion in today's information society.

Not all senior citizens, however, encounter problems with new media. Not by a long shot. There is much to be said for 'aged heterogeneity', the concept that individual differences increase as people age. In two explorative qualitative case studies related to accessible health information – an important issue for senior citizens – that were conducted in the Netherlands, variables such as gender, education level and frequency of internet use were therefore included in the research design. In this paper, the most important results of these case studies will be discussed. Attention will be also paid to complementary theories (socialisation, life stages) which could explain differences in information search behaviour when using old or new media.

Key words: digital divide; digital spectrum; digital natives; digital immigrants; eye-tracking

Tijdschr Gerontol Geriatr 2012; 43: 89-97

Samenvatting

Vergrijzing en digitalisering zijn belangrijke trends die gevolgen hebben voor de toegang

tot informatie. Om volwaardig in onze maatschappij te kunnen blijven functioneren is toegang tot informatie over diensten en producten voor alle burgers van kardinaal belang. Ouderen die problemen hebben met het gebruik van nieuwe media lopen gevaar te worden buiten gesloten. Toch hebben lang niet alle ouderen problemen met nieuwe media.

^a Bijzonder hoogleraar 'Oude en nieuwe media in een vergrijzende maatschappij' (Universiteit van Amsterdam, Communicatiewetenschap, ASCoR)
Correspondentie: Prof. dr. E.F. Loos. Universiteit van Am-

sterdam, Afdeling Communicatiewetenschap, Kloveniersburgwal 48, 1012 CX Amsterdam e.f.loos@uva.nl

Er is eerder sprake van ‘aged heterogeneity’: individuele verschillen nemen toe naarmate mensen ouder worden. In twee explorerende kwalitatieve case studies die in Nederland zijn uitgevoerd naar de toegankelijkheid van gezondheidsinformatie – een voor ouderen relevant onderwerp – waren naast leeftijd daarom ook variabelen als geslacht, opleiding en frequentie van internetgebruik opgenomen in het onderzoeksdesign. In dit artikel worden de belangrijkste resultaten van die case studies besproken waarbij ook aandacht wordt besteed aan complementaire theorieën (socialisatie, levensfasen) die een alternatieve verklaring kunnen bieden voor eventuele verschillen met betrekking tot informatiezoekgedrag via oude en nieuwe media.

Dit artikel is gebaseerd op deel II van de oratie *De oudere: een digitale immigrant in eigen land? Een terreinverkenning naar toegankelijke informatievoorziening*, die de auteur op 25 juni 2010 aan de Universiteit van Amsterdam gehouden heeft: http://www.oratiereeks.nl/upload/pdf/PDF-8309weboratie_Loos_def_lichteversie.PDF

Trefwoorden: digitale kloof; digitaal spectrum; digital natives; digital immigrants; eye-tracking

Inleiding

Nederland vergrijsd net als de meeste westerse landen in een hoog tempo. Tegelijkertijd is er ook sprake van een maatschappij die in toenemende mate digitaliseert. Informatie zal steeds meer en vaak zelfs uitsluitend nog in digitale vorm worden aangeboden. In deze trend gaat een gevaar schuil voor specifieke groepen burgers die niet online kunnen of willen zijn: zogenaamde ‘non-liners’.¹ Cijfers van het CBS laten zien dat in Nederland in 2010 14% van de 55- tot 65-jarigen en 40% van de 65- tot 75-jarigen nog nooit van het internet gebruik gemaakt hebben (cijfers over 75+-ers zijn er niet).² Ter vergelijking: dit gold voor slechts 5% van de 45- tot 55-jarigen. Om volwaardig in onze maatschappij te kunnen functioneren is toegang tot informatie over diensten en producten voor alle burgers van belang. Ouderen die problemen hebben met het gebruik van nieuwe media als het internet, lopen gevaar buiten gesloten te worden. Volgens sommigen is er zelfs sprake van een digitale tweedeling. Prensky stelt dat er een onoverbrugbare kloof bestaat tussen ‘digital immigrants’ en ‘digital natives’.³ Bij ‘digital immigrants’ gaat het om ouderen die zich het gebruik van digitale media alleen met zeer veel moeite nog tot op ze-

kere hoogte kunnen eigen maken omdat ze er niet mee zijn op gegroeid. ‘Digital natives’ daarentegen, zijn jongeren die dit gebruik als het ware met de paplepel ingegoten hebben gekregen.

Kortom, leeftijd lijkt op dit terrein een cardinale rol te spelen. Het ligt voor de hand om, zoals zo vaak gebeurt in sociaal-wetenschappelijk onderzoek, leeftijd als dé verklarende variabele op te voeren.⁴ In dit geval voor de mate waarin iemand gemakkelijk toegang heeft tot en in staat is gebruik te maken van nieuwe media. Wat de zaken echter compliceert is dat lang niet alle ouderen dergelijke problemen hebben. Er is eerder sprake van ‘aged heterogeneity’: individuele verschillen nemen toe naarmate mensen ouder worden.^{5,6} Kronjee is dan ook kritisch over het gebruik van leeftijd als dé verklarende variabele in 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 leeftijds-effect nader zou kunnen interpreteren.’⁷

Ook bij empirisch onderzoek naar het gebruik van informatiebronnen via oude en nieuwe media (respectievelijk kranten en folders, en internet, e-mails, smartphones) is het daarom belangrijk niet alleen aan leeftijd, maar ook aan variabelen als geslacht, opleiding en frequentie van internetgebruik aandacht te besteden.⁸ Wellicht hebben met name oudere vrouwen die niet gewerkt hebben minder of geen ervaring met PC’s waardoor ze hun toevlucht zoeken tot traditionele informatiebronnen. Personen met een lage opleiding zouden problemen kunnen hebben om informatie op het internet te vinden en een voorkeur voor papieren informatie kunnen hebben, en mensen die weinig of niet op het internet te vinden zijn zullen waarschijnlijk niet al te vaardig zijn als ze informatie voor het eerst op een website proberen te vinden.

In de twee explorerende kwalitatieve case studies die door mij in Nederland zijn uitgevoerd naar de toegankelijkheid van gezondheidsinformatie – een voor ouderen relevant onderwerp aangezien de kans op gezondheidsklachten toeneemt naarmate mensen ouder worden – waren naast leeftijd dergelijke variabelen dan ook opgenomen in het onderzoeksdesign.^{9,10} In dit artikel worden de belangrijkste resultaten besproken waarbij ook aandacht wordt besteed aan complementaire theorieën die – anders dan leeftijd – een alternatieve verklaring kunnen bieden voor eventuele verschillen met betrekking tot informatiezoekgedrag via oude en nieuwe media.

De (ir)relevantie van leeftijd

Socialisatie

De socialisatietheorie stelt dat de periode waarin mensen opgroeien hen socialiseert. Sociaal-economische en politieke omstandigheden, en de beschikbare techniek (met de daarmee verbonden media) in hun formatieve jaren drukken als het ware een stempel op hun gedrag. Becker wijst op het belang van de formatieve periode in een mensenleven (tussen het 15e en 25e levensjaar) 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'.¹¹ De ontwikkeling van andere techniek kan ook tot een dergelijke gebeurtenis gerekend worden en kan leiden tot het ontstaan van een nieuwe 'techniekgeneratie'.¹² Voor mediagebruik is de socialisatietheorie ook relevant. Het is goed mogelijk dat mensen gedurende hun leven voorkeur blijven houden voor die media (radio, TV, PC) waarmee ze zijn opgegroeid in hun formatieve jaren.¹³⁻¹⁵

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. We doorlopen gedurende ons leven een aantal fasen, die gemarkeerd worden door 'life events', zoals naar school gaan, het ouderlijk huis verlaten, kinderen krijgen en met pensioen gaan. Becker spreekt over leventijdperken.¹¹ Afhankelijk van de levensfase waarin we verkeren, hebben we meer of minder tijd en belang om een bepaald medium te benutten.¹⁶ Zo kan verwacht worden dat naarmate we ouder worden en we meer gezondheidsproblemen krijgen, we bereid zijn meer tijd te spenderen aan het zoeken naar gezondheidsinformatie.

Leeftijdgerelateerde functiebeperkingen

Nu is het wel zo dat naarmate mensen ouder worden leeftijd voor toegankelijke digitale informatievoorziening in toenemende mate een rol kan gaan spelen. Biologische ontwikkelingen tijdens de levensloop kunnen namelijk ons mediagebruik gaan beïnvloeden. Te denken valt aan leeftijdgerelateerde functiebeperkingen met betrekking tot afnemend gezichtsvermogen, gehoor, motorieke en cognitieve vaardigheden.¹⁰ Hawthorn spreekt in dit verband van 'age-restricted users'.¹⁷

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. Economen spreken in dit ver-

band over obsoletie.^{18,19} Zajicek en Morissey houden onder de noemer van 'multimodality' een pleidooi voor het gebruik van tekst én geluid op websites.²⁰ White, Jerrams-Smith en Heathcote gaan verder in op speciale software die groeppen met (leeftijdgerelateerde) functiebeperkingen de toegang tot onze informatie-maatschappij vergemakkelijkt.²¹ Bouma merkt op dat leeftijdgerelateerde functiebeperkingen in enige mate vanaf 75 jaar, en in sterkere mate vanaf 85 jaar optreden. Onderzoekers en designers die zich bezig houden met toegankelijke 'interfaces' doen er dus goed aan met dergelijke inzichten rekening te houden voor ouderen op leeftijd.²² De angst dat jongere en meer ervaren gebruikers dit storend vinden is niet gegrond. Uit onderzoek van Johnson en Kent blijkt namelijk dat dit de gebruiksvriendelijkheid voor hen niet nadelig beïnvloedt, maar er juist beter van wordt.²³

Twee explorerende kwalitatieve case studies

Mediakeuze⁹

Om toegang tot (gezondheids)informatie te hebben, moeten ouderen in staat blijven van informatiebronnen gebruik te maken. Niet alleen nieuwe maar ook oude media kunnen daarbij een belangrijke rol spelen. In 2006 deed zich in Nederland een ideale situatie voor om te onderzoeken of ouderen ook daadwerkelijk in staat zijn van nieuwe media gebruik te maken. Toen moest iedere volwassene Nederlander namelijk beslissen bij de oude zorgverzekeraar te blijven of een nieuwe te zoeken.

Om inzicht te krijgen van welke media burgers gebruikt hebben gemaakt zich te informeren over de aanbiedingen van verschillende zorgverzekeraars, zijn er toen interviews afgenomen. Daarbij werd gebruik van de sneeuwbalmethode die startadressen benut op basis van een lijst van gewenste respondentkenmerken. Zo was het belangrijk dat de burgers zelf de keuze hebben gemaakt bij hun oude zorgverzekeraar te blijven of over te stappen naar een nieuwe, en die keuze niet hebben overgelaten aan partner, kinderen, vrienden of kennissen. Aan studenten is gevraagd op zoek te gaan naar respondenten in de omgeving van vrienden, ouders en vrienden van ouders en daarbij te streven naar 50% jongeren (jonger dan 55) versus 50% ouderen (55 en ouder) en 50% mannen versus 50% vrouwen, en een spreiding in hoger- en lageropgeleiden.

Uiteindelijk zijn er in totaal 133 respondenten geïnterviewd, daarvan was 48% man en 52% vrouw. 32% van de respondenten was 24-34 jaar, 28% was 35-54 jaar, 24% was 55-64 jaar, 6% was 65-74 jaar en 10% was 75 jaar of ouder. Wat het opleidingsniveau betreft heeft 9% van de respondenten alleen basisonderwijs eventueel aangevuld met LTS; 25% MULO/MAVO/MTS / overig

MBO en 66 % een hogere opleiding HBS/HAVO/VWO en meer.

Een dergelijke werkwijze garandeert natuurlijk niet dat de geselecteerde groep respondenten op alle punten een volledige weerspiegeling is van de landelijke verhoudingen. Maar aangezien er sprake was van een explorerend kwalitatief onderzoek ging het vooral om het verkrijgen van kwalitatieve inzichten in de keuzes, de motieven en de overwegingen van de respondenten van uiteenlopende signatuur.

Tijdens de interviews werd de rol van oude en nieuwe media als informatiebron tijdens het keuzeprocess in beeld gebracht. Van iedere respondent werden allereerst geslacht, leeftijd, opleidingsniveau genoteerd. Vervolgens werd het keuzeprocess gereconstrueerd door de respondent van het begin tot het eind te laten vertellen welke oude en/of nieuwe media als informatiebron zijn gebruikt. Ten slotte werd naar de uiteindelijke keuze (al dan niet van zorgverzekeraar gewisseld) gevraagd.

Het gebruik van klassieke informatiebronnen (zoals een folder, de telefoon en andere personen) is populairder dan het gebruik van bronnen via nieuwe media waar men zelf actief naar informatie dient te zoeken (bijvoorbeeld vergelijkingsites).

Voor de 35- tot 54-jarigen geldt dat ze zich in vergelijking met andere leeftijdscategorieën zeer uitgebreid informeren, waarbij ze zowel oude als nieuwe media gebruiken (68% van hen benut internet). 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 (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) valt daarentegen op dat zij juist het minst gebruik maken van informatiebronnen (als ze dat wel doen gebruikt 77% daarvoor internet). Vermoedelijk is het zoeken naar een zorgverzekeraar voor hen minder relevant. 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 55-74 jaar zich net als de 35- tot 54-jarigen juist wel goed informeren (58% van de 55- tot 74-jarigen maakt daarvoor van internet gebruik). Het lijkt erop dat als deze ouderen beschikken over internet, ze hier ook echt gebruik van maken. Met andere woorden: ze kunnen én willen het. Gezien hun leeftijdscategorie 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 niet veel gebruik kunnen én willen maken van internet als informatiebron, slechts 20% doet dat wel. Hier kan de socialisatietheorie een ver-

klaring 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; de behoefte aan toegankelijke informatie is wel degelijk aanwezig. Het is dan ook niet verwonderlijk dat voor hen familieleden, vrienden en kennissen, en belangbehartigers de belangrijkste informatiebronnen zijn. Antonucci en Akiyama²⁴ benoemen familieleden, vrienden en kennissen als een 'konvooi' (ze verwijzen daarbij naar Plath²⁵) waarmee men zich als het ware door het leven beweegt, terwijl Bakardjieva²⁶ dergelijke personen 'warm experts' noemt.

Er waren geen uitspraken van respondenten die er duiden 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 lieten vrouwen zich vaker dan mannen 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 tussen een oude en een jonge groep burgers waarvan de eerste nooit en de laatste altijd gebruik maakt van nieuwe media.³ Er is eerder sprake van een digitaal spectrum.²⁷

Toekomstig beleid dient daarom 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. We kunnen stellen dat een 'meerkanaalsaanpak', het beschikbaar houden van zowel traditionele als digitale kanalen, van groot belang is.⁹

Informatiezoekgedrag op websites¹⁰

Hoewel mensen gebruik blijken te 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 belangrijk om inzicht te krijgen in het digitale informatiezoekgedrag van ouderen en jongeren. In de case study die nu volgt, ligt de focus op websites, een nieuw medium met een enorm informatieaanbod. Het ontwerp van websites ligt vaak in handen van jonge webdesigners. Zijn websites wel zo ontworpen dat ook ouderen daar de informatie kunnen vinden die voor hen van belang is? Om deze vraag te beantwoorden is inzicht in mogelijke verschillen tussen het navigatiegedrag van jongeren en ouderen van belang. In internationale studies op dit terrein zijn meestal interviews afgenomen met website-

gebruikers of is hun navigatiegedrag geobserveerd.²⁸⁻³⁰ Wat echter ontbreekt, is inzicht in overeenkomsten en verschillen met betrekking tot het daadwerkelijke navigatiegedrag van ouderen en jongeren. Daarom is dit met ‘eye-tracking’ in beeld gebracht door ouderen (vanaf 65 jaar) en jongeren (begin 20) een zoekopdracht naar gezondheidsinformatie te laten uitvoeren bij de websites van drie verschillende typen organisaties: de seniorenbond ANBO, de gemeente Maarssen en de zorgverzekeraar Univé. In vergelijking met eerder verricht ‘eye-tracking’ onderzoek op dit terrein van Houtepen³¹ en Tullis³² heeft er een relatief groot aantal deelnemers aan dit empirische onderzoek deelgenomen: 29 jongeren (die allen dagelijks het internet gebruiken) 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.³³ Het ‘eye-tracking’-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. Resultaat van deze metingen zijn heatmaps die met verschillende kleuren aangeven hoe vaak er naar een bepaald onderdeel op een webpagina is gekeken: niet zo vaak (groen) [*in de*

zwart-wit versie in dit artikel lichtgrijs], iets vaker (geel) [*donkergrijs*] of heel vaak (rood) [*donker*]. Met kleine blokjes wordt bovendien gemarkeerd wanneer gebruikers geklikt hebben. 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.

Voordat de resultaten van het ‘eye-tracking’ onderzoek gepresenteerd worden, volgen nu eerst de tendensen qua leeftijd voor effectiviteit (antwoord op zoekopdracht binnen de tijdslimiet van 5 minuten gevonden) en efficiency (gemiddelde snelheid van degenen die de zoekopdracht met succes hadden afgerond) (zie tabel 1 en 2). Jongeren wisten vaker dan ouderen de zoekopdracht naar gezondheidsinformatie met succes te voltooien en waren ook aanzienlijk sneller. Dit komt overeen met de uitkomsten van het empirisch onderzoek van Docampo Rama, De Ridder en Bouma naar het gebruik van interfaces door ouderen in vergelijking tot dat van jongeren.³⁴ Dit zou kunnen liggen aan hun leeftijd: bij jongeren is er nog geen sprake van leeftijdgerelateerde functiebeperkingen. Maar gezien het feit dat ouderen niet met websites zijn opgegroeid in hun formatieve jaren zou de socialisatietheorie hier ook een verklaring voor kunnen bieden.

Tabel 1	Effectiviteit zoekgedrag (% succesvolle afronding zoekopdracht binnen tijdslimiet van 5 minuten).		
	Website ANBO	Website gemeente Maarssen	Website Univé
Jongeren	93,1%	100%	93,1%
Ouderen	82,8%	79,3%	44,8%
Ouderen met / zonder HBO/WO	84,2% /80%	89,5 % /60%	60% /40%
Ouderen dagelijks / niet dagelijks internet gebruik	88,9% /72,7%	77,8% /81,8 %	38,9/54,5 %

Tabel 2	Efficiency zoekgedrag (gemiddelde snelheid in seconden van degenen die de zoekopdracht met succes hadden afgerond).		
	Website ANBO	Website gemeente Maarssen	Website Univé
Jongeren	64 sec.	81 sec.	87 sec.
Ouderen	111 sec.	104 sec.	146 sec.
Ouderen met / zonder HBO/WO	112 sec./108 sec.	94 sec. /131 sec.	143 sec. /154 sec.
Ouderen dagelijks / niet dagelijks internet gebruik	99 sec./135 sec.	98 sec. /113 sec.	190 sec. /96 sec.

Aangaande de rol van opleiding en de frequentie van internetgebruik voor *effectiviteit* en *efficiency* was het beeld minder eenduidig, dat verschilde per website (zie tabel 1 en 2). Grootschalig kwantitatief vervolgonderzoek bij een groot aantal websites is noodzakelijk.

Wat betreft de invloed van geslacht boden de resultaten met betrekking tot *effectiviteit* en *efficiency* evenmin een eenduidig beeld, ook dat verschilde per website. Zo bleek bijvoorbeeld dat oudere vrouwen de zoekopdracht bij de website van de ANBO aanzienlijk sneller afronden dan ouder mannen (gem. 69 sec. versus gem. 146 sec.), maar bij de websites van de gemeente Maarssen en Univé waren oudere vrouwen juist langzamer (gem. 116 en 201 versus 94 en 100 sec.).

Voor de navigatiepatronen van oudere en jongere websitegebruikers volgen nu ter illustratie een aantal heatmaps van de homepage van de seniorenbond ANBO. Het lijkt er op 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 donkere vlek is bij de ouderen (figuur 1a) wel veel groter dan bij jongeren (figuur 1b), een teken van intensief kijkgedrag. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van de eerdergenoemde 'eye-tracking' studies.^{31,32}

Ouderen kijken ook tamelijk vaak naar de tweede kolom waar ze niet kunnen doorklikken naar het antwoord (niet alleen licht- en donker grijze vlekken maar ook een donkere vlek). De navigatiepatronen van ouderen (figuur 1a) lijken dus op het eerste gezicht enigszins af te wijken van die van jongeren (figuur 1b), maar als we de navigatiepatronen bekijken van ouderen die dagelijks internet gebruiken (figuur 1c) dan zijn de verschillen met jongeren bij nader inzien niet noemenswaardig. Er is bij de ouderen die dagelijks internet gebruiken net als bij de jongeren minder intensief naar de eerste twee kolommen gekeken (minder donkere en grijze vlekken) waar geen relevante informatie te vinden is en het kijkpatroon van de ouderen die dagelijks internet gebruiken in de derde kolom lijkt meer op dat van dat van jongeren dan dat van ouderen die niet dagelijks internet gebruiken (figuur 1d).

Aangezien heatmaps geen grote verschillen qua geslacht en opleiding vertoonden, zijn die niet in dit artikel opgenomen.

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. Frequentie van internetgebruik 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 goedgemaakt. De socialisatietheorie gaat wat dit betreft dus niet voor alle ouderen op.

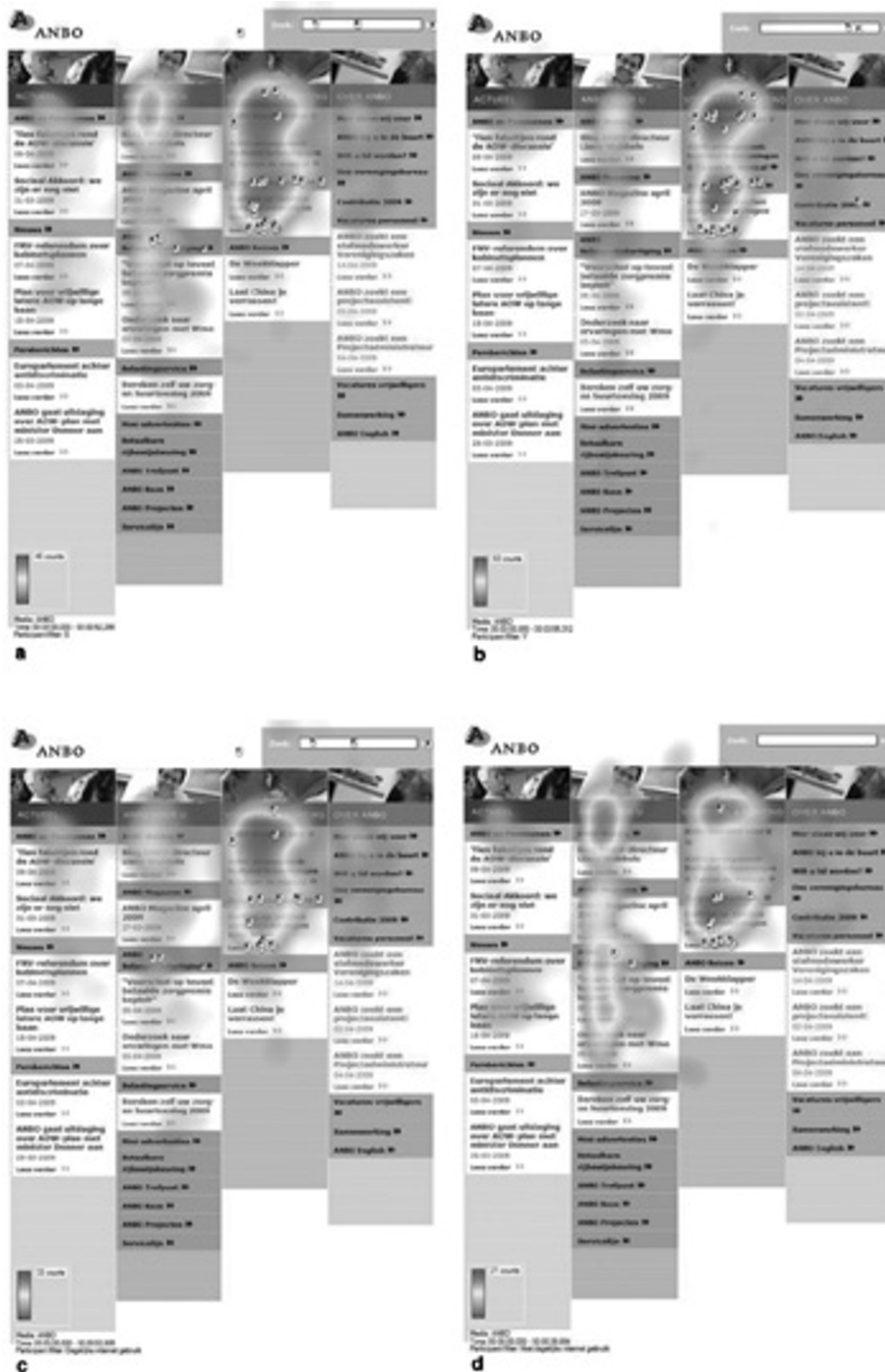
Evaluatie en discussie

Een opvallend resultaat uit de eerste case study⁹ was dat ouderen in de leeftijdscategorie van 55-74 jaar zich net als de 35- tot 54-jarigen goed informeren (58% van de 55- tot 74-jarigen maakt daarvoor van internet gebruik). Verder zijn het de burgers van 75 jaar en ouder die niet veel gebruik kunnen én willen maken van internet als informatiebron, slechts 20% doet dat wel. Voor hen zijn familieleden, vrienden en kennissen, en belangenbehartigers de belangrijkste informatiebronnen. De socialisatietheorie kan hier een verklaring bieden. Leeftijdgerelateerde functiebeperkingen kunnen hier natuurlijk ook van invloed kunnen zijn. Door hun leeftijd is de kans op gezondheidsklachten relatief groot; de behoefte aan toegankelijke informatie is wel degelijk aanwezig. Verder blijkt uit de uitspraken van de respondenten niet 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 lieten vrouwen zich vaker dan mannen informeren door personen.

De tweede case study toont aan dat jongeren vaker dan ouderen in de zoekopdracht naar gezondheidsinformatie effectiever waren (dat wil zeggen dat ze die vaker met succes binnen de tijdslimiet van vijf minuten wisten te voltooien) en ook aanzienlijk efficiënter (sneller). Wat betreft de rol van geslacht en opleiding voor effectiviteit en efficiency was het beeld minder eenduidig, dat verschilde per website. Grootschalig kwantitatief vervolgonderzoek bij een groot aantal websites is noodzakelijk. Verder blijkt uit het 'eye-tracking' onderzoek naar het informatiezoekgedrag op websites dat geslacht en opleiding voor navigatiepatronen geen rol speelt.¹⁰ Wat leeftijd betreft zien we dat de navigatiepatronen van ouderen op het eerste gezicht enigszins lijken af te wijken van die van jongeren, maar als we de navigatiepatronen bekijken van ouderen die dagelijks internet gebruiken dan zijn de verschillen met jongeren bij nader inzien niet noemenswaardig.

Ouderen kunnen we dus wat betreft hun gebruik van informatiebronnen zeker niet over één kam scheren. Levensfase, tot op zekere hoogte socialisatie en (naarmate mensen ouder worden) leeftijdgerelateerde functiebeperkingen spelen daarbij een rol. Kortom, het lijkt er wat betreft het informatiezoekgedrag op websites dus niet op dat de 'digital natives' en 'digital immigrants' in Nederland echt bestaan. Er is eerder sprake van een digitaal spectrum dan de op leeftijd gebaseerde digitale kloof waar zo vaak over gesproken wordt.

Het ontwerpen van websites volgens het principe van dynamische diversiteit³⁵ kan hier uitkomst bieden. De (vaak jonge) ontwerpers van



Figuur a: Heatmap van alle oudere gebruikers; Figuur b: Heatmap van alle jongere gebruikers; Figuur c: Heatmap van alle ouderen die dagelijks internet gebruiken; Figuur d: Heatmap van alle ouderen die niet dagelijks internet gebruiken

websites dienen rekening te houden met ouderen die om wat voor reden dan ook minder internetervaring hebben, zodat ook dergelijke oudere informatie op websites kunnen vinden.

Bij de in dit artikel gepresenteerde case studies gaat het om explorerend kwalitatief onderzoek. Met grotere aantallen deelnemers zou aan de hand van statistische analyses ook de significantie van verschillen en overeenkomsten tussen

ouderen en jongeren kunnen worden vastgesteld.

Om de rol van socialisatie, levensfase en leeftijdgerelateerde functiever verschillen te achterhalen zouden ook focusgroepen gebruikt kunnen worden. In gesprek met ouderen en jongeren kan dan worden gevraagd naar hun ervaringen als techniekgeneratie, de rol van de levensfase waar ze in verkeren en de mate waarin er sprake

ke is van leeftijdsgelateerde functiebeperkingen die hun informatiezoekgedrag negatief beïnvloeden. Zo zouden we dan inzicht kunnen krijgen in hun voor- en afkeur voor een

bepaald medium om op die manier te achterhalen in hoeverre toegang tot gezondheidsinformatie een kwestie van leeftijd is.

Literatuur

- 1 Duimel M. Verbinding maken: Senioren en internet. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2007: 43-44.
- 2 <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71098NED&D1=0-14,33-34,41-47,55-59,65-84,114-133&D2=9-13&D3=a&HDR=G1,G2&STB=T&VW=T>
- 3 Prensky M. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the horizon* 2001; 9 (5): 1-6.
- 4 Wagemakers A, Quispel Y. Verkenning van het gebruik van leeftijd in onderzoek. Utrecht: Landelijk Bureau Leeftijdscriminatie, 2003.
- 5 Dannefer, D. What's in a name? An account of the neglect of variability in the study of ageing. In: Birren JE, Bengtson VL eds: *Emergent theories of ageing*. New York: Springer, 1988: 356-384.
- 6 Baltes PB. Life-span developmental psychology: Some converging observations on history and theory. In Baltes PB, O.G. Brim jr. OG eds. *Life-span development and behaviour*, Vol. 2. New York, Academic Press, 1979.
- 7 Kronjee G. Voorwoord. In: Wagemakers, A en Quispel, Y., Verkenning van het gebruik van leeftijd in onderzoek. Utrecht: Landelijk Bureau Leeftijdscriminatie, 2003: 3-4.
- 8 Hill R., Dickinson A, Arnott J, Gregor P, McIver, L. Older users' eye movements: Experience counts, CHI 2011, May 7-12 Vancouver, BC, Canada, 2011.
- 9 Loos EF, Mante-Meijer EA. 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, 2007.
- 10 Loos EF, Mante-Meijer EA. Navigatiegedrag van ouderen en jongeren in beeld. De rol van leeftijd voor het informatiezoekgedrag van websitegebruikers. Den Haag: Lemma, 2009.
- 11 Becker H. Generaties en hun kansen. Amsterdam: Meulenhoff, 1992.
- 12 Sackman R, Weymann A. Die Technisierung des Alltags. Generationen und technische Innovationen. Frankfurt, Campus Verlag, 1994.
- 13 Goot M van der. Stand van de wetenschap. Televisiekijken in het leven van ouderen: een literatuuroverzicht. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap* 2009; 37 (3): 254-267.
- 14 Hofmann D, Schwender C. Biographical functions of cinema and film preferences among older German adults. A representative quantitative survey. *Communications. The European Journal of Communication Research* 2007; 32: 473-491.
- 15 Mares ML, Woodard, E. In search of the older audience: Adult differences in television viewing. *Journal of Broadcasting & Electronic Media* 2006; 50: 595-614.
- 16 Huysmans F, Haan J de, Broek A van den. Achter de schermen: Een kwart eeuw lezen, luisteren, kijken en internetten. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2004.
- 17 Hawthorn D. 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: 73-74.
- 18 Thijssen JGL. 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, 2006.
- 19 Loo J van. Training, labor market outcomes, and self-management. Maastricht: ROA, 2005.
- 20 Zajicek M, Morissey W. 'Multimodality and interactional differences in older adults. In: Carbonell N ed. *Multimodality: A step towards universal access*, special issue of *Universal access in the information society* 2003; 2 (2): 125-133.
- 21 White K, Jerrams-Smith J, Heathcote D. Improving access for elderly and severely disabled persons: a hybrid adaptive and generic interface. In: Stephanidis C (ed.), *Universal access in HCI: Towards an information society for all*, Vol. III. Mahwah, New Jersey, Londen: Lawrence Erlbaum, 2001.
- 22 Bouma H. Document and interface design for older citizens. In: Westendorp P, Jansen C, Punselie R. eds. *Interface design & document design*. Amsterdam: Rodopi, 2000.
- 23 Johnson R, Kent S. Designing universal access: web application for the elderly and disabled. *Cogn Tech Work* 2007; 9: 209-218.
- 24 Antonucci TC, Akiyama H. Social networks in adult life and a preliminary examination of the convoy model. *Journal of Gerontology* 1987; 42 (5): 519-527.
- 25 Plath DV. *Long engagements*. Stanford: Stanford University Press, 1980.
- 26 Bakardjieva M. *Internet society: The internet in everyday life*. Londen: Sage, 2005.
- 27 Lenhart A, Horrigan JB. *Re-visualizing the Di-*

- igital Divide as a Digital Spectrum. *IT & Society* 2003; 5, 23-39
- 28 Arch A. Web accessibility for older users: A literature review. W3C working draft, 14 mei 2008. <<http://www.w3.org/TR/wai-age-literature/>>
- 29 Chisnell D, Redish J. Designing web sites for older adults: A review of recent research. Onderzoeksrapport voor de AARP. 2004 <<http://www.aarp.org/olderwiserwired>>
- 30 Pernice K, Nielsen J. Web usability for senior citizens: Design guidelines based on usability studies with people age 65 and older. Nielsen Norman Group, 2002 <<http://www.nngroup.com/reports/seniors>>
- 31 Houtepen L. 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, 2007.
- 32 Tullis TS. Older adults and the Web: Lessons learned from eye-tracking. In Stephanidis C ed. Universal access in human computer interaction. Coping with diversity. Reihel: Lecture Notes in Computer Science [LNCS] New York: Springer, 2007.
- 33 Wichansky AM. Usability testing in 2000 and beyond. *Ergonomics* 2000; 43 (7): 998-1006.
- 34 Docampo Rama M, Ridder H, Bouma H. Technology generation and age in using layered user interfaces. *Gerontechjournal*, september 2001; 1 (1): 25-39.
- 35 Gregor P, Newell AF, Zajicek M. Designing for dynamic diversity - interfaces for older people. *ASSETS* 2002: 151-156.