

Trendrapport Computers en Internet: Motivatie, Toegang, Gebruik en Vaardigheden

Een Europees en Nederlands perspectief



Center for e-Government Studies – Universiteit Twente

Center for e-Government Studies
P.O. Box 217
7500AE Enschede

T. +31 (0) 53 489 1021
F. +31 (0) 53 489 42 59

Tendrapport: Motivatie, Toegang, Gebruik en Vaardigheden

Een Europees en Nederlands perspectief

Datum Oktober 2009
Versie 1.0

Uitgever Universiteit Twente
Center for e-Government Studies
<http://www.cfes.nl>

In opdracht van Ministerie van Economische Zaken
Publicatie titel Tendrapport: Motivatie, Toegang, Gebruik en Vaardigheden. Een Europees en Nederlands perspectief.

Publicatiejaar 2009
Publicatietype Onderzoeksrapport
Auteurs Drs. Ing. Alexander J.A.M. van Deursen
Prof. Dr. Jan A.G.M. van Dijk

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

APA Reference Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2009). *Tendrapport: Motivatie, Toegang, Gebruik en Vaardigheden*. Enschede: Universiteit Twente.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
2	Cijfers en Trends.....	6
2.1	Inleiding.....	6
2.2	Motivatie.....	7
2.2.1	Internationale gegevens en trends.....	7
2.2.2	Nationale gegevens en trends.....	8
2.3	Fysieke toegang.....	10
2.3.1	Internationale gegevens en trends.....	10
2.3.2	Nationale gegevens en trends.....	11
2.4	Hoeveelheid gebruik.....	13
2.4.1	Internationale gegevens en trends.....	13
2.4.2	Nationale gegevens en trends.....	15
2.5	Soort gebruik van het Internet.....	18
2.5.1	Internationale gegevens en trends.....	18
2.5.2	Nationale gegevens en trends.....	21
2.6	Computer- en Internetvaardigheden.....	24
2.6.1	Internationale gegevens en trends.....	25
2.6.2	Nationale gegevens en trends.....	30
3	Conclusies en Toegangsmeter.....	37

1 Inleiding

Het programma Digivaardig & Digibewust wil bijdragen aan een optimaal gebruik van computers en het internet door de Nederlandse bevolking. Om dit te bereiken moeten deze media algemeen toegankelijk zijn voor iedereen. Bovendien moet men vaardig genoeg zijn om de computer en het internet naar eigen behoefte en op een veilige manier te gebruiken. Als dit het geval is heeft men de technologie zich volledig toegeëigend. Het alleen maar hebben van toegang of van apparaten is niet voldoende om volledig in de informatiesamenleving te kunnen participeren. De hoofdtrend van de afgelopen tien jaar is dat het probleem van de fysieke toegang geleidelijk is opgelost, maar dat de problemen en de ongelijkheden in de vaardigheden en in het gebruik zijn toegenomen. Dit rapport richt zich op de verschillende fasen die iemand moet doorlopen om volledig toegang tot computers en het internet te verkrijgen. Hierbij worden cijfers op zowel Europees als Nationaal niveau verzameld met als doel trends te signaleren die weergegeven hoe het met de toe-eigening van het computers en het Internet is gesteld.

Het overzicht en de gesignaleerde trends die dit rapport beschrijft, dienen als aanzet voor een jaarlijkse tendrapportage. Opvallende veranderingen in cijfers en trends dienen als input voor het monitoren en zo nodig bijsturen van het programma Digivaardig & Digibewust. In hoofdstuk 3 wordt een aanzet gegeven voor een Toegangsmeter 2008 die weergeeft hoe de stand van zaken in Nederland was in 2008. Omdat de Internationale en nationale metingen van computer en internetvaardigheden nu nog voornamelijk op een minder valide manier worden uitgevoerd – zoals in hoofdstuk 2 wordt uitgelegd –, is het niet mogelijk deze toegangsmeter als nulmeting te beschouwen. Een nulmeting die op een valide manier weergeeft hoe het met verschillende vaardigheden is gesteld vereist een ander instrument. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 3.

De verschillende fasen die iemand doorloopt om volledige toegang to computers en het internet te verkrijgen worden in hoofdstuk 2 geïntroduceerd. Het betreft motivatie, fysieke toegang, gebruiksfrequentie, soort gebruik en vaardigheden. Voor al deze fasen wordt in hetzelfde hoofdstuk een overzicht gegeven van zowel internationale als nationale beschikbare gegevens en de trends die daaruit zijn op te maken. Voor elke fase wordt een algemene conclusie gegeven.

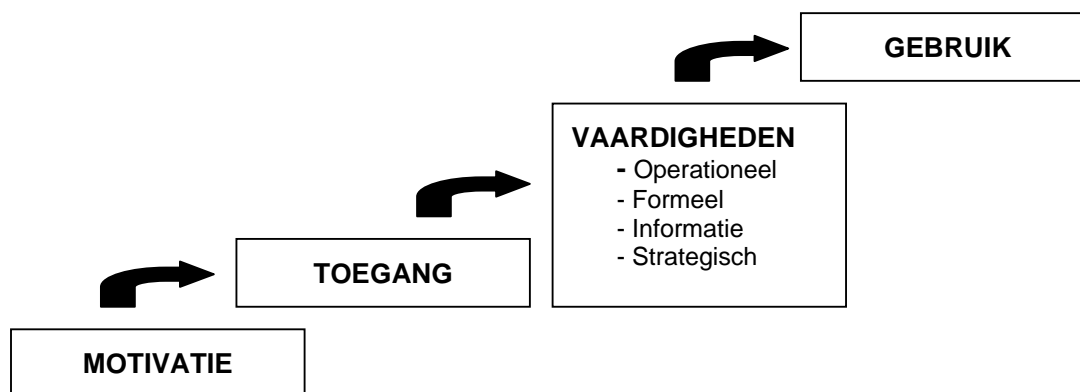
2 Cijfers en Trends

2.1 Inleiding

Het proces van volledige toegang tot computers of het internet kan men zien als een proces van vier achtereenvolgende fasen¹. Eerst moet men de motivatie hebben om computers en het internet überhaupt te willen gebruiken. Zoals we in de volgende paragraaf zullen zien zijn er nog altijd mensen die deze media niet willen gebruiken of denken niet nodig te hebben. Bovendien blijft het verschijnsel computervrees zich voordoen. Wanneer men voldoende motivatie heeft om de digitale wereld binnen te stappen moet men fysieke toegang zien te verwerven. Bij voorkeur doet men dit door thuis een computer en internetverbinding aan te schaffen. Daarnaast kunnen velen op het werk, op school of in een openbaar gebouw nog toegang verwerven.

Wanneer men eenmaal toegang heeft, is het noodzakelijk om voldoende digitale vaardigheden te ontwikkelen waardoor werken met computers en het internet goed en zinvol verloopt. Het betreft een aantal vaardigheden die maar ten dele in de traditionele media zijn opgedaan. Het gaat om operationele vaardigheden ('knoppenkennis'), formele vaardigheden ('werken met bestanden, browsen en navigeren), informatievaardigheden (informatie zoeken in computerbestanden en op het internet) en tenslotte strategische vaardigheden. Dit laatste is de capaciteit om computers en het internet als middel te gebruiken voor een bepaald persoonlijk of professioneel doel. Deze vaardigheden zijn nodig voor een volwaardig gebruik van computers en het internet. Dit is uiteraard het uiteindelijke doel.

Gebruik kan op verschillende manieren gemeten worden. Men kan kijken naar de frequentie en de duur van het gebruik, naar het aantal jaren ervaring en naar de soort van de toepassingen (welke activiteiten). Het gehele proces wordt in kaart gebracht in Figuur 1.



Figuur 1. Proces van toegang tot digitale media (aangepast van: J. van Dijk, 2005: p. 22)

¹ Jan A.G.M. van Dijk (2005). The Deepening Divide, Inequality in the Information Society. Thousand Oaks CA, London, New Delhi: Sage Publications.

2.2 Motivatie

Motivatie is de behoefte van mensen om digitale media zoals computers en internet te gebruiken. Dit is een psychologisch, sociaal-cultureel en economisch verschijnsel. Psychologische aspecten zijn de behoeften om zich te informeren via technologie, te communiceren via technologie in plaats van via face-to-face, onzekerheid over eigen capaciteiten in het gebruik en computervrees. Sociaal-cultureel is onder meer het beeld dat het werken met computers en op het internet bij sommige culturen oproept. Zo beschouwen sommige mannen die met hun handen werken het omgaan met computers nog steeds als vrouwenwerk. In de VS gaan immigranten met een Aziatische achtergrond aanzienlijk meer om met computers en internet dan bijvoorbeeld Hispanics en Afro-Amerikanen. In economisch opzicht zijn er mensen die zeggen deze media niet nodig te hebben voor werk, studie of vrije tijd. Zij vinden nog voldoende alternatieven in de traditionele media.

De motivatie om computers en internet te gebruiken is de afgelopen 25 jaar zeer sterk toegenomen. In de jaren tachtig en negentig werden deze media nog door een groot deel van de bevolking afgewezen, ook in Nederland². Inmiddels voelen ook veel bejaarden, laagopgeleiden en handarbeiders de dreiging om niet mee te kunnen met de ontwikkelingen binnen de maatschappij. Ook zijn zij bijvoorbeeld bang het contact met hun (klein)kinderen te verliezen als zij niet 'aan de computer' gaan.

Longitudinale gegevens van motivatie zijn alleen beschikbaar als het gaat over degenen die geen internetaansluiting hebben. Aan hen wordt vaak gevraagd waarom dit niet het geval is. Internationaal en nationaal levert dit het volgende beeld op.

2.2.1 Internationale gegevens en trends

In Tabel 1 is te zien dat de kosten van internetgebruik (25+21=46%) in 2008 nog steeds de belangrijkste reden zijn voor niet-gebruik van het internet in de EU, gevolgd door het niet nodig hebben van de betreffende media (37%) en een gebrek aan vaardigheden (23%). Expliciete weigering bestaat slechts bij 14% van de Europese bevolking. Vrees voor onaantrekkelijke aspecten van het internet zoals privacybedreiging is gering (5%). Hierbij moet opgemerkt worden dat het gebrek aan vaardigheden waarschijnlijk een grotere rol speelt dan wordt vermeld. Deze percentages vallen wellicht lager uit omdat het als niet sociaalwenselijk kan worden gezien om in een enquête een laag vaardigheidsniveau op te geven.

In Nederland zijn de kosten van ondergeschikt belang. Beneden zullen we aangeven waarom dit het geval is. Ook het gebrek aan vaardigheden ligt ver beneden het EU-gemiddelde. Opvallend is dat Nederland een veel hoger dan gemiddeld percentage van niet-gebruikers heeft dat gebruik expliciet afwijst of denkt niet nodig te hebben. Samen is dit maar liefst 67%. De vermoedelijke oorzaak is dat het aantal niet-gebruikers in Nederland laag is in vergelijking met de rest van Europa. Bij de niet-gebruikers naderen we de situatie van een harde kern

² Cees Doets en T. Huisman (1997). Digital Skills. The State of Art in the Netherlands. s'Hertogenbosch: CINOP.

van mensen die echt niet wil. Meestal gaat het om ouderen en laagopgeleiden. We bereiken in Nederland het plafond van het mogelijke aantal vrijwillige gebruikers.

Tabel 1

Redenen om thuis geen internet aansluiting te hebben (bij huishoudens zonder toegang tot het internet), Europa 2008

	Elders toegang	Wil niet	Niet nodig	Te duur materiaal	Te dure aansluiting	Gebrek aan vaardigheden	Privacy	Fysieke beperking
EU 27	14	14	37	25	21	23	5	2
België	:	:	:	:	:	:	:	:
Bulgarije	5	5	32	26	15	34	1	5
Cyprus	14	17	52	13	12	41	7	1
Denemarken	6	1	57	5	9	10	0	3
Duitsland	32	7	51	34	32	31	18	:
Estland	31	46	48	58	51	62	4	:
Finland	:	:	:	:	:	:	:	:
Frankrijk	20	33	45	41	37	37	13	5
Hongarije	26	25	49	49	34	28	6	7
Ierland	15	15	28	15	7	20	1	0
IJsland	12	20	45	14	9	30	2	1
Italië	:	:	:	:	:	:	:	:
Letland	33	23	49	52	43	48	4	4
Litouwen	8	1	69	18	12	7	0	2
Luxemburg	9	17	53	7	3	16	4	0
Malta	3	15	33	7	4	34	1	2
Nederland	12	27	40	10	8	17	2	1
Noorwegen	12	4	35	10	10	13	2	1
Oostenrijk	20	19	49	15	14	17	:	:
Polen	8	5	45	29	26	23	:	2
Portugal	8	45	72	51	47	62	9	3
Roemenie	9	11	25	35	26	20	0	1
Slovenië	13	15	61	35	32	39	10	7
Slowakije	24	6	40	18	15	19	1	0
Spanje	14	20	56	20	20	26	2	1
Tsjechië	16	3	37	35	27	32	2	2
Verenigd Koninkrijk	13	21	30	19	13	13	4	:
Zweden	29	42	42	25	26	40	7	2

Bron: Eurostat

2.2.2 Nationale gegevens en trends

Laten we nog eens wat dieper ingaan op de Nederlandse cijfers van de door niet-gebruikers aangegeven oorzaken om geen gebruik te maken van het internet. Dit om de zojuist genoemde harde kern en plafond bloot te leggen. In Tabel 2 zien we dat in Nederland het niet willen en geen interesse hebben inderdaad de belangrijkste reden is en dat deze reden zeer in het bijzonder geldt voor ouderen tussen de 65 en 75 jaar en voor de lager opgeleiden. Verder zien we dat ook het 'niet willen' afneemt. Bij de ouderen is dit van 42% in 2005 naar 28% in 2008 gegaan; bij de laagopgeleiden van 16% in 2005 naar 10% in 2008.

Een andere visie op het geheel is de constatering dat in 2008 nog altijd 28% van de 65-75 jarigen en 10% van de laagopgeleiden expliciet geen internet wil. Verder zien we dat een gebrek aan vaardigheden en fysieke beperkingen de tweede reden van niet-gebruik vormt, vooral bij ouderen en laagopgeleiden.

In 2006 werd aan de Universiteit Twente een grootschalig onderzoek (4151 respondenten) uitgevoerd naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten. In dit onderzoek werd ook aan de respondenten die thuis geen beschikking hadden over een computer met internet gevraagd waarom dit niet het geval was. Resultaat:

- Heb ik niet nodig (37%)
- Ben ik te oud voor (37%)
- Te moeilijk (13%)
- Heb een hekel aan computers (12%)
- Te duur (8%)

Tabel 2
Redenen om thuis geen internet aansluiting te hebben, Nederland 2008

		Totaal	Geslacht		Leeftijd				Opleiding		
			Mannen	Vrouwen	12-25	25-45	45-65	65-75	Laag	Midden	Hoog
Elders internetten	2005	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2
	2006	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	2007	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
	2008	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Wil niet, geen interesse	2005	9	9	10	2	4	11	42	16	6	3
	2006	9	9	10	1	4	12	38	16	6	2
	2007	8	7	8	1	3	9	36	14	4	2
	2008	5	6	5	1	2	6	28	10	4	1
Financiële redenen	2005	3	2	3	1	2	3	5	4	2	1
	2006	2	1	3	1	1	2	7	3	2	1
	2007	1	1	1	1	1	2	2	3	1	0
	2008	1	1	2	0	1	1	4	2	1	0
Onvoldoende kennis/fysieke beperking	2005	2	2	2	0	1	2	9	3	2	1
	2006	2	2	2	0	1	3	9	4	1	0
	2007	2	1	2	0	0	2	9	4	1	0
	2008	2	1	2	0	0	2	10	4	1	0
Privacy en veiligheid	2005	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0
	2006	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	2007	0	1	0	0	0	1	2	1	0	0
	2008	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Andere reden	2005	4	4	4	2	4	4	11	6	3	2
	2006	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1
	2007	2	1	2	0	2	2	4	2	2	1
	2008	2	2	1	1	1	1	5	2	2	1

Bron: CBS Statline

Algemene conclusie ten aanzien van motivatie

In vergelijking met andere landen is de motivatie om computers en internet te gebruiken in Nederland zeer hoog. Er blijft echter een belangrijke minderheid van ouderen en laagopgeleiden bestaan die niet voldoende gemotiveerd is voor gebruik. Bij hen is een gebrek aan vaardigheden/fysieke beperkingen een tweede belangrijke oorzaak voor het niet-gebruik. Andere factoren zoals de kosten spelen in Nederland, in tegenstelling tot een groot deel van de rest van Europa nauwelijks een rol.

2.3 Fysieke toegang

Fysieke toegang is het bezitten van een computer en een internetaansluiting. Het kan gaan om eigen bezit, meestal thuis, of om een aansluiting op het werk, op school of in een openbaar gebouw. We beginnen met de algemene voorkeur onder de bevolking: een aansluiting thuis.

2.3.1 Internationale gegevens en trends

Het percentage Europese huishoudens met internettoegang is tussen 2004 en 2008 zeer sterk gestegen volgens Tabel 3. In de EU 27 ging het van 41 naar 60 procent. In 2008 stond Nederland bovenaan in de EU, net na het niet-EU land IJsland, met een percentage van 86% van de huishoudens.

Tabel 3

Percentage huishoudens dat thuis toegang heeft tot internet, Europa 2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
EU 27	41	48	49	54	60
IJsland	81	84	83	84	88
Nederland	65	78	80	83	86
Zweden	:	73	77	79	84
Noorwegen	60	64	69	78	84
Denemarken	69	75	79	78	82
Luxemburg	59	65	70	75	80
Duitsland	60	62	67	71	75
Finland	51	54	65	69	72
Verenigd Koninkrijk	56	60	63	67	71
Oostenrijk	45	47	52	60	69
België	:	50	54	60	64
Ierland	40	47	50	57	63
Frankrijk	34	:	41	49	62
Slovenië	47	48	54	58	59
Malta	:	41	53	54	59
Estland	31	39	46	53	58
Slowakije	23	23	27	46	58
Letland	15	31	42	51	53
Spanje	34	36	39	45	51
Litouwen	12	16	35	44	51
Polen	26	30	36	41	48
Hongarije	14	22	32	38	48
Italië	34	39	40	43	47
Portugal	26	31	35	40	46
Tsjechië	19	19	29	35	46
Cyprus	53	32	37	39	43
Griekenland	17	22	23	25	31
Roemenië	6	:	14	22	30
Macedonië	11	:	14	:	29
Bulgarije	10	:	17	19	25
Turkije	7	8	:	:	:
Kroatië	:	:	:	:	:
Zwitserland	:	:	:	:	:
United States	:	:	:	:	:
Japan	56	57	:	:	:
Canada	60	61	:	:	:

Bron: Eurostat

Als tweede breedbandland in de wereld (na Zuid-Korea) heeft Nederland een zeer goede infrastructuur voor het internet, die ook nog eens relatief goedkoop is. De twee hoofdredenen hiervoor zijn:

1. Nederland heeft een hoge mate van infrastructuurcompetitie: de kabel- en de telefoonmaatschappijen bieden hoogwaardige, scherp concurrerende internetverbindingen aan. Lokaal wordt hard gewerkt aan glasvezelverbindingen en opwaardering van telefoon- en kabellijnen.
2. Telefoonmaatschappijen en Internet Service Providers bieden scherp concurrerende DSL verbindingen aan, ofschoon een groot aantal van hen in feite in handen is van de KPN.

De verschillen binnen Europa zijn zeer groot. Noord en West Europa hebben een hoger percentage huishoudens met internetaansluiting dan de VS, Canada en Japan. De landen in Zuid en Oost Europa liggen vaak de helft lager dan in het Noorden. In Roemenië en Bulgarije heeft respectievelijk maar 30 en 25 procent van de huishoudens thuis toegang tot het internet.

2.3.2 Nationale gegevens en trends

In Nederland had in 2008 86% van de huishoudens thuis toegang tot het internet. Dit is iets minder dan het aantal met toegang tot een PC (88%). In totaal heeft 91% van de Nederlanders internettoegang als zij dit willen en 92% computertoegang. Dit komt omdat ook elders een computer of internet kan worden gebruikt. Voor 47% is dit het werk, voor 18% op een school, voor 20% bij iemand anders en voor 6% ergens anders. Zie Tabel 4.

Tabel 4

Toegang tot computers en het internet en de plaats van internetgebruik, Nederland 2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
Huishoudens met PC toegang	80	83	84	86	88
Personen met PC toegang	85	87	88	90	92
Huishoudens met Internet toegang	71	78	80	83	86
Personen met Internet toegang	77	83	85	88	91
Plaats internetgebruik					
Thuis	:	94	95	97	97
Bij iemand anders thuis	:	15	13	18	20
Op het werk	:	42	44	47	47
Bij een onderwijsinstelling	:	15	15	18	18
Ergens anders	:	4	3	5	6

Bron: CBS Statline

Onder deze zeer hoge aantallen schuilen toch belangrijke verschillen en redelijk grote groepen Nederlanders van een bepaalde categorie die thuis geen toegang hebben. Ouderen tussen de 65 en 75 jaar hebben maar voor 61% een PC en 57% internettoegang. Laagopgeleiden hebben voor 85% een PC thuis en 84% een internetaansluiting. Inactieven hebben echter maar voor 77% een internetaansluiting in 2008. Vooral bij ouderen en laagopgeleiden speelt het inkomen nog een rol bij de internettoegang. De laagste 20% van de inkomens heeft 82% een aansluiting en bij de hoogste 20% van de inkomens 96%. Zie Tabellen 5 en 6.

Tabel 5

Toegang tot internet (zelf of in huishouden), Nederland 2005-2008

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

Bron: CBS Statline

Tabel 6

Toegang tot computer (zelf of in huishouden), Nederland 2005-2008

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

Bron: CBS Statline

Conclusies ten aanzien van fysieke toegang tot computeren en het internet

91 Procent van de Nederlanders heeft thuis of elders toegang tot het internet. Dit betekent dat nog altijd 1,49 miljoen Nederlanders dat niet hebben. Hiertussen zitten relatief veel ouderen, laagopgeleiden en inactieven. In 2008 konden 43% van de 65-75 jarigen niet bereikt worden met het internet. Hetzelfde gold voor 15% van de laagopgeleiden en 23% van de inactieven. Het internet is hard op weg om een algemeen toegankelijk informatie- en communicatiekanaal te worden, maar zover is het nog niet. Het internet is nog niet zover als de televisie en de telefoon.

2.4 Hoeveelheid gebruik

Wat betreft gebruik zal er onderscheid worden gemaakt tussen aan de ene kant frequentie en duur van gebruik en aan de andere kant soorten van gebruik (toepassingen). Deze paragraaf gaat over de eerste soort van gebruik.

2.4.1 Internationale gegevens en trends

Fysieke toegang is nog lang geen daadwerkelijk gebruik. Velen hebben thuis of elders wel toegang tot computers of het internet, maar gebruiken het niet. In het daadwerkelijk gebruik zijn de verschillen groter dan bij de fysieke toegang. In de EU 27 gebruikte in 2008 14,2 procent de toegang (bijna) nooit. In Nederland was dat 9,8 procent. In Nederland gebruikt 67,8% de Internettoegang minimaal een keer per dag. Dat is het hoogste in Europa, op Denemarken na. Zie Tabel 7.

Tabel 7
Frequentie van persoonlijk Internet gebruik, Europa 2008

	Bijna nooit / Nooit	Minder dan 1* per maand	Minstens 1* per maand	Minstens 1* per week	Ongeveer 1* per dag	Meerdere keren per dag
EU 27	14.2	1.1	2.5	12.5	20.9	30.6
België	8	0.4	1.7	12.6	26.5	32.2
Bulgarije	12.9	1.3	3.4	8	12.7	23.7
Cyprus	21.9	1.7	3.6	10.2	12.9	26.7
Denemarken	3.8	1	1.9	7.6	20.3	60.7
Duitsland	14.4	1	3.3	19.1	22.3	25.4
Estland	9.6	1.3	3.1	14.5	25.7	30.9
Finland	7.4	0.9	3	19.1	30.6	26.4
Frankrijk	6.5	0.7	1.8	8.5	19.3	43.1
Griekenland	32.2	1.3	3.2	13.6	14.3	18
Hongarije	12	0.7	1.9	10.6	18.5	27.7
Ierland	13.8	1.7	3.7	19.1	28.5	22.9
Italië	26.1	0.9	2.8	8.3	18.3	25.6
Letland	16.4	1.2	1.7	9.1	16.9	34.3
Litouwen	16.9	1.9	4	10.4	19.8	23.3
Luxemburg	10.1	1.2	3.7	18	28.1	29.7
Malta	16.7	0.9	1.8	9.9	13.7	34.1
Nederland	9.8	0.5	1.1	12.7	26.1	41.7
Oostenrijk	13.8	0.8	3.9	18.2	21.5	26.8
Polen	9.3	1.7	2	11.9	17	36.7
Portugal	14.4	1.5	0.9	8	15.1	25.8
Roemenie	21.5	1.4	1	7.9	10.1	20.8
Spanje	12.7	0.7	2.4	11.2	20.1	28.8
Slovenië	18.3	0.4	2	10.9	16.1	39.6
Slowakije	24.6	2.4	2.4	9.9	15.2	25.3
Tsjechië	14	1.6	2.5	9.2	20.3	37
Verenigd Koninkrijk	11.5	1.1	2.9	15.1	30.6	30
Zweden	9.3	1.1	2.8	15.4	24	41.3

Bron: Eurobarometer Flash

In Tabel 8 zien we belangrijke verschillen in daadwerkelijk gebruik bij opleiding en leeftijd. Er is zelfs een klein verschil naar geslacht. Mannen gebruiken het internet iets frequenter dan vrouwen. Er zijn echter zeer significante verschillen naar opleiding en leeftijd. Bij de laagopgeleiden gebruikt in de EU 27 35% het internet minimaal een keer per dag tegen 85% bij de hoogopgeleiden. Bij de senioren tussen 55 en 74 is dit 29% tegen 83% bij de jongste groep.

In Nederland is er slechts 3% verschil tussen mannen en vrouwen. Het verschil tussen hoog- en laagopgeleiden is ook kleiner: 98% tegen 65%. Bij de Nederlandse senioren van 55 tot 74 jaar gebruikt 61% het internet minimaal een keer per dag tegen 97% bij de jongste leeftijdsgroep.

Tabel 8

Percentage individuen tussen de 16 en 74 dat het Internet minimaal één maal per week gebruiken verdeeld over geslacht, opleiding en leeftijd Europa, 2008.

	Totaal	Geslacht		Opleiding			Leeftijd		
		Man	Vrouw	Laag	Midden	Hoog	16-24	25-54	55-74
EU 27	56	60	53	35	61	85	83	63	29
België	66	70	61	44	71	88	88	74	37
Bulgarije	33	34	32	15	32	68	65	38	:
Cyprus	35	39	32	13	32	68	65	39	8
Denemarken	80	83	78	68	84	94	97	90	57
Duitsland	68	73	62	59	66	82	91	78	38
Estland	62	61	62	51	57	79	92	71	24
Finland	78	80	77	63	79	91	97	90	49
Frankrijk	63	61	64	46	82	88	90	71	36
Griekenland	33	38	28	9	41	65	71	38	6
Hongarije	56	57	55	34	68	82	87	63	26
Ierland	57	58	57	30	61	85	76	63	25
IJsland	88	89	87	78	90	99	99	93	66
Italië	37	43	32	17	55	73	64	44	13
Letland	57	59	55	45	52	83	94	64	17
Litouwen	50	51	49	34	41	82	86	54	14
Luxemburg	77	88	66	61	85	95	97	82	53
Macedonië	39	44	33	22	43	67	75	38	:
Malta	46	50	43	29	82	93	85	50	16
Nederland	83	86	80	65	89	98	97	90	61
Noorwegen	86	88	83	74	83	96	98	94	62
Oostenrijk	66	73	59	43	67	92	87	74	35
Polen	44	46	43	31	39	82	84	48	14
Tsjechië	51	54	48	41	48	85	84	58	20
Portugal	38	43	34	22	82	89	84	40	11
Roemenië	26	28	25	14	25	77	54	27	4
Slovenië	52	53	51	28	52	86	91	60	16
Slowakije	62	65	59	41	65	87	90	70	20
Spanje	49	54	45	25	66	81	82	56	15
Turkije	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	70	74	66	33	74	91	90	77	44
Zweden	83	86	81	67	84	95	97	91	63

Bron: Eurostat 2009

In Tabel 9 op de volgende pagina wordt naar de werksituatie gekeken. Hier gaat het om het gebruik van het internet met een minimale frequentie van een keer per week. In de EU 27 maken studenten en werkenden aanzienlijk frequenter gebruik van het internet dan werklozen en heel veel frequenter dan inactieven. In Nederland zijn de verschillen kleiner. Zowel tussen studenten en werkenden als tussen inactieven en werkenden. Werklozen gebruiken in Nederland opvallend vaak het internet. Inactieven gebruiken dit medium meer dan dubbel zo vaak dan het gemiddelde van de EU 27. Het zeer hoge niveau van fysieke toegang in Nederland heeft dus uiteindelijk geleid tot een hoger gebruik door groepen die normaal gesproken een achterstand hebben.

Tabel 9

Percentage individuen tussen de 16 en 74 dat het Internet minimaal één maal per week gebruiken verdeeld over werksituatie, Europa, 2008.

	Werksituatie			
	Werkzaam	Studenten	Inactief	Werkloos
EU 27	68	91	25	45
België	78	94	34	51
Bulgarije	41	83	5	18
Cyprus	40	78	10	35
Denemarken	90	97	45	:
Duitsland	80	97	37	57
Estland	70	97	24	64
Finland	89	99	44	70
Frankrijk	72	96	33	61
Griekenland	43	82	6	28
Hongarije	70	94	25	40
Ierland	65	90	30	44
IJsland	91	99	60	:
Italië	50	77	10	32
Letland	67	98	18	36
Litouwen	59	96	12	31
Luxemburg	84	98	56	48
Macedonië	47	88	6	28
Malta	:	97	18	34
Nederland	92	99	58	95
Noorwegen	94	97	57	78
Oostenrijk	77	99	34	58
Polen	54	92	13	25
Portugal	45	96	8	29
Roemenie	30	76	3	18
Slovenië	65	96	10	38
Slowakije	73	97	17	28
Spanje	60	91	14	43
Tsjechië	59	92	16	28
Turkije	:	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	81	97	39	58
Zweden	90	97	53	86

Bron: Eurostat 2009

2.4.2 Nationale gegevens en trends

In Nederland komt zijn de cijfers van het CBS vergelijkbaar met de percentages van de Eurobarometer Flash die zijn gerapporteerd in Tabel 7. Het aantal dagelijkse gebruikers komt 10% hoger uit voor 2008, waarschijnlijk door de aanduiding 'bijna dagelijks'; hier heeft 11% het internet nooit gebruikt. Zie Tabel 10. In Tabel 11 en 12 zien we gelijksoortige verschillen naar geslacht, leeftijd, opleiding en werksituatie. Inkomen blijkt hier niet zo'n grote verschillen te vertonen.

Tabel 10

Percentage individuen en hun internet gebruiksfrequentie, Nederland 2005-2008

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

Bron: CBS Statline

Tabel 11

Percentage individuen en hun Internet gebruiksfrequentie naar geslacht, leeftijd en opleiding, Nederland 2008

	Geslacht		Leeftijd				Opleiding		
	Man	Vrouw	12-25	25-45	45-65	65-75	Laag	Midden	Hoog
Laatste Internet gebruik									
< 3 maanden geleden	89	86	99	96	83	46	76	92	99
3 - 12 maanden geleden	1	1	0	0	1	2	1	1	0
> 1 jaar geleden	1	1	0	1	2	3	1	1	0
Nooit internet gebruikt	9	12	0	3	14	49	21	6	1
Frequentie Internet gebruik (van Internetgebruikers)									
Bijna dagelijks	81	73	83	80	73	57	70	75	87
Minstens 1 maal per week	16	22	15	17	22	33	23	21	12
Minstens 1 maal per maand	2	4	2	2	4	9	6	3	1
Minder dan 1 maal per maand	1	1	0	1	1	2	2	1	0

Bron: CBS Statline

Tabel 12

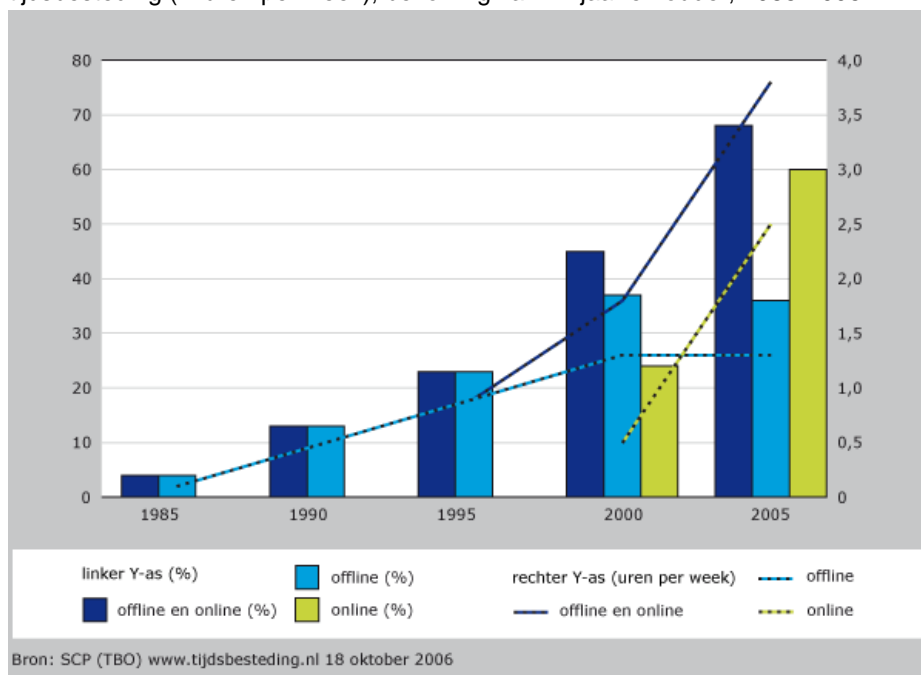
Percentage individuen en hun Internet gebruiksfrequentie naar werksituatie en inkomen, Nederland 2008

	Werksituatie				Inkomen				
	Werkend	< 12 uur	>= 12 uur	Niet	1e	2e	3e	4e	5e
Laatste Internet gebruik									
< 3 maanden geleden	94	94	94	67	78	85	88	92	94
3 - 12 maanden geleden	1	0	1	2	1	1	1	1	0
> 1 jaar geleden	1	0	1	2	1	1	1	1	1
Nooit internet gebruikt	4	5	4	30	20	12	10	6	5
Frequentie Internet gebruik (van Internetgebruikers)									
Bijna dagelijks	80	82	79	68	76	73	76	77	82
Minstens 1 maal per week	17	16	17	25	19	21	21	20	15
Minstens 1 maal per maand	2	1	2	6	4	4	3	3	2
Minder dan 1 maal per maand	1	1	1	1	1	2	1	0	1

Bron: CBS Statline

Figuur 2

Offline en online computergebruik: deelname (in % van bevolking) en tijdsbesteding (in uren per week), bevolking van 12 jaar en ouder, 1985-2005



Bron: SCP (TBO) www.tijdsbesteding.nl 18 oktober 2006

Het SCP voerde tot en met 2005 een grootschalig tijdsbestedingonderzoek uit onder inwoners van 12 jaar en ouder. De resultaten van dit onderzoek tot en met 2005 zijn weergegeven in Figuur 2. Hierin is te zien dat in het jaar 2000 nog maar een kwart van de bevolking gedurende een week online was. In 2005 is dat cijfer meer dan verdubbeld naar zestig procent. Opmerkelijk is dat het offline gebruik in dezelfde periode geen groei meer heeft vertoond. Zowel het percentage deelnemers als de hoeveelheid offline tijdsbesteding bleef gelijk. Helaas bestaan er geen gegevens vanaf 2005.

Algemene conclusies frequentie gebruik

Ongeveer 10% van de Nederlanders heeft wel toegang tot het internet, maar gebruikt het niet. Hier staat tegenover dat het aantal dagelijkse gebruikers de afgelopen vijf jaar sterk is toegenomen. Toch blijven er significante verschillen bestaan, vooral naar opleiding en leeftijd. Hoger opgeleiden en de jongere generaties gebruiken internet wel twee tot drie keer zo vaak dan lager opgeleiden en senioren boven de 55. Tevens zijn deze verschillen in Nederland een stuk kleiner dan in de meeste andere landen van de EU. Dit betekent dat het internet in Nederland verder is doorgedrongen in het dagelijks leven dan in andere landen.

2.5 Soort gebruik van het Internet

Tot nu toe hebben we tamelijk elementaire gegevens samengevat van de toegang en de gebruiksfrequentie van computers en internet. Zij geven een beeld van toenemende verspreiding en benutting van deze digitale media. Het lijkt erop dat de digitale kloof van de voorafgaande 25 jaar langzaam wordt gedicht. De situatie is echter gecompliceerder dan tot nu toe werd geschetst. Dit wordt duidelijk wanneer er dieper op het soort van gebruik in wordt gegaan en wanneer er wordt onderzocht wat de meeste mensen nu eigenlijk met deze nieuwe media doen of kunnen doen. Dit is allereerst de vraag naar de verschillende activiteiten.

2.5.1 Internationale gegevens en trends

De soorten van internetgebruik zijn in vier tabellen weergegeven. De volgende internetactiviteiten worden onderscheiden: Informatie zoeken (Tabel 13), scholing en een baan zoeken (Tabel 14), online massamedia gebruiken (Tabel 15) en het verrichten van transacties (Tabel 16).

Informatie zoeken (Tabel 13)

Tabel 13

Persoonlijke Informatie gerelateerde internetactiviteiten, Europa 2005-2008

	Informatie over producten of diensten zoeken				Interactie met overheidsinstanties				Gezondheidsinformatie zoeken			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
EU 27	39	41	47	50	23	24	30	28	16	19	24	28
België	43	51	55	58	18	30	23	16	19	23	25	24
Bulgarije	:	13	17	22	:	8	6	8	:	5	5	7
Cyprus	24	27	32	32	11	13	20	16	8	11	14	12
Denemarken	63	68	68	73	:	43	58	44	24	28	38	36
Duitsland	:	60	63	66	:	32	43	33	:	34	41	41
Estland	41	44	48	53	31	29	30	34	16	18	26	25
EU 15	43	46	52	55	26	:	34	32	18	21	27	30
EU 25	39	43	49	52	23	26	32	29	16	20	25	29
Finland	62	67	68	73	47	47	50	53	39	44	47	51
Frankrijk	:	36	55	57	:	26	41	43	:	13	29	39
Griekenland	17	23	28	31	7	9	12	10	2	6	8	10
Hongarije	25	35	43	49	18	17	25	25	10	17	23	29
Ierland	29	42	44	46	18	26	32	27	10	8	12	19
IJsland	73	76	78	78	55	61	59	63	39	40	44	39
Italië	21	23	27	30	14	16	17	15	9	12	16	16
Letland	27	36	39	49	13	25	18	16	7	12	11	24
Litouwen	22	30	36	37	12	13	18	20	9	15	19	21
Luxemburg	61	64	68	69	46	46	52	48	41	27	48	44
Macedonië	:	11	:	22	:	15	:	8	:	3	:	9
Malta	27	26	34	42	19	17	25	20	16	18	20	23
Nederland	70	73	76	76	46	52	55	54	41	45	45	46
Noorwegen	67	74	76	80	52	57	60	62	26	34	37	41
Oostenrijk	42	47	47	51	29	33	27	39	16	24	27	32
Polen	18	25	27	33	13	:	15	16	7	11	13	19
Portugal	26	30	33	34	14	17	19	18	10	14	18	22
Roemenië	:	10	12	17	:	3	5	9	:	5	6	11
Slovenië	36	42	47	48	19	30	30	31	15	22	26	27
Slowakije	30	33	39	49	27	32	24	30	9	14	16	25
Spanje	33	38	42	46	:	25	26	29	13	19	21	25
Tsjechië	20	32	37	45	5	17	16	14	3	10	11	14
Turkije	6	:	:	:	6	:	:	:	3	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	57	55	62	64	24	:	38	32	25	18	20	26
Zweden	70	74	70	75	52	:	53	52	23	28	25	32

Bron: Eurostat

Informatie zoeken is de oudste activiteit op het internet. Vooral het zoeken van productinformatie en gezondheidsinformatie is toegenomen tussen 2005 en 2008. Het zoeken van overheidsinformatie en het hebben van interactie met de overheid neemt echter nauwelijks toe. Bij al deze activiteiten is het gebruik in Nederland ongeveer dubbel zo hoog als het gemiddelde voor de EU 27. Dit is een teken van de rijpheid van het Nederlandse internetgebruik.

Scholing en een baan zoeken (Tabel 14)

Opvallend is dat het internet (in tegenstelling tot bijvoorbeeld de VS) in Europa weinig wordt gebruikt voor het volgen van online cursussen en om te leren. Hetzelfde geldt voor het zoeken van een baan en solliciteren via het internet. Nederland scoort hier, vergeleken met de andere activiteiten opvallend laag.

Tabel 14

Persoonlijke scholing gerelateerde internetactiviteiten, Europa 2005-2008

	Informatie zoeken om te leren		Online cursus volgen		Een baan zoeken of online solliciteren			
	2007	2008	2007	2008	2005	2006	2007	2008
EU 27	23	26	3	10	10	11	12	13
België	17	20	2	8	8	9	8	8
Bulgarije	2	5	1	:	:	4	5	7
Cyprus	21	17	1	3	3	5	5	4
Denemarken	53	47	4	19	19	20	26	23
Duitsland	27	28	2	:	:	17	17	16
Estland	:	22	7	18	18	17	13	15
Finland	30	31	13	24	24	26	26	26
Frankrijk	43	47	2	:	:	6	13	17
Griekenland	5	22	2	2	2	4	5	5
Hongarije	19	22	2	10	10	12	13	14
Ierland	16	21	3	2	2	6	7	9
IJsland	46	52	4	16	16	17	16	14
Italië	21	24	2	5	5	6	7	7
Letland	5	13	6	10	10	11	9	16
Litouwen	20	20	5	7	7	9	10	10
Luxemburg	47	50	3	12	12	11	14	12
Macedonië	:	14	:	:	:	2	:	7
Malta	21	23	3	5	5	8	10	10
Nederland	14	15	3	16	16	19	19	17
Noorwegen	17	20	2	18	18	22	22	22
Oostenrijk	9	12	1	6	6	9	8	9
Polen	19	28	:	5	5	7	7	8
Portugal	26	33	1	4	4	5	6	8
Roemenië	8	11	1	:	:	3	3	3
Slovenië	24	31	2	7	7	9	11	10
Slowakije	3	14	1	11	11	10	11	13
Spanje	19	25	5	:	:	:	10	12
Tsjechië	17	10	1	2	2	4	4	5
Turkije	42	65	9	1	1	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	24	25	5	16	16	16	15	20
Zweden	27	33	3	23	23	24	18	22

Bron: Eurostat

Klassieke massamedia (Tabel 15)

Het internet wordt in toenemende mate gebruikt voor het verkrijgen van toegang tot klassieke massamedia in een online versie. Ook hier gebeurt dit in Nederland ongeveer dubbel zoveel dan het gemiddelde van de EU 27. Het gebruik van online kranten, tijdschriften radio en TV stijgt sterk.

Tabel 15

Persoonlijke massamedia gerelateerde internetactiviteiten, Europa 2005-2008

	Webradio / Webtelevisie				Online kranten / tijdschriften			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
EU 27	10	11	15	20	17	18	21	25
België	:	11	13	15	13	16	17	21
Bulgarije	:	11	10	13	:	11	10	15
Cyprus	9	9	13	12	15	20	22	23
Denemarken	19	27	34	37	38	46	47	52
Duitsland	:	12	15	21	:	19	21	21
Estland	15	17	21	19	46	50	50	54
Finland	17	20	24	33	41	46	50	57
Frankrijk	:	10	17	24	:	9	18	22
Griekenland	4	5	8	16	9	14	16	19
Hongarije	7	12	16	18	18	25	28	33
Ierland	4	9	10	13	4	8	10	17
IJsland	31	43	48	57	65	67	67	69
Italië	5	5	8	9	13	13	17	17
Letland	11	17	20	24	24	27	18	33
Litouwen	11	17	20	19	24	30	32	43
Luxemburg	19	22	29	36	29	29	42	41
Macedonië	:	5	:	15	:	7	:	22
Malta	8	10	14	21	14	17	20	27
Nederland	20	28	35	45	29	36	40	43
Noorwegen	24	34	37	42	60	65	:	73
Oostenrijk	5	7	7	13	21	26	24	30
Polen	6	10	13	18	13	16	15	19
Portugal	9	11	14	17	16	16	15	20
Roemenië	:	4	6	7	:	7	9	14
Slovenië	10	15	23	26	20	24	23	34
Slowakije	6	8	11	17	23	25	25	34
Spanje	24	:	17	23	:	:	24	27
Tsjechië	3	6	8	13	12	19	22	33
Turkije	4	:	:	:	8	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	15	15	18	26	24	23	22	37
Zweden	21	28	33	42	39	41	43	45

Bron: Eurostat

Transacties

Het gebruik van het internet voor transacties met bedrijven en overheidsinstanties is tussen 2005 en 2008 sterk toegenomen. Ook hier scoort Nederland ongeveer twee maal zo hoog als het Europese gemiddelde. Na Finland heeft Nederland de meeste gebruikers van internetbankieren (69%). Ook bij transacties met de overheid behoort Nederland bij de top in Europa. De belangrijkste succesfactor is hier de online belastingaangifte die in 2008 door meer dan 82% van de van de Nederlanders die een belastingformulier moeten invullen werd gedaan. Toch is de hoeveelheid gebruikers van overheidstransacties in Nederland ongeveer de helft van de commerciële transacties en het internetbankieren.

Tabel 16
Persoonlijke transactie gerelateerde internetactiviteiten, Europa 2005-2008

	Producten of diensten verkopen				Producten of diensten bestellen				Online bankieren				Ingevulde formulieren naar overheidsinstanties sturen			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
EU 27	6	9	10	10	24	26	30	32	19	21	25	29	6	9	13	12
België	:	7	8	10	16	19	21	21	23	28	35	39	4	7	8	5
Bulgarije	:	1	1	1	:	2	3	3	:	1	2	2	:	2	3	3
Cyprus	0	1	1	1	5	7	10	9	6	6	12	11	2	3	10	6
Denemarken	5	17	22	19	48	55	56	59	49	57	57	61	:	17	33	27
Duitsland	:	20	21	18	42	49	52	53	:	32	35	38	:	9	17	10
Estland	4	3	5	5	7	7	9	10	45	48	53	55	17	17	20	24
Finland	9	14	13	14	38	44	48	51	56	63	66	72	11	15	17	18
Frankrijk	:	:	7	10	:	22	35	40	:	18	32	40	:	12	18	25
Griekenland	1	0	:	:	2	5	8	9	1	2	4	5	3	2	5	4
Hongarije	1	3	4	5	8	8	11	14	6	8	12	13	7	5	13	11
Ierland	1	4	3	3	19	28	33	36	13	21	24	28	9	14	19	18
IJsland	6	8	12	:	44	50	50	47	61	67	72	68	20	27	19	20
Italië	2	3	4	4	6	9	10	11	8	9	12	13	4	5	5	5
Letland	1	2	2	:	5	8	11	16	16	22	28	39	5	6	6	6
Litouwen	1	2	1	1	2	4	6	6	10	15	21	27	6	6	11	13
Luxemburg	6	5	12	12	39	44	47	49	37	41	46	48	19	17	21	16
Macedonië	:	1	:	1	:	2	:	2	:	0	:	3	:	2	:	1
Malta	1	3	7	5	14	14	20	22	16	16	22	25	6	4	9	7
Nederland	14	18	20	25	43	48	55	56	50	59	65	69	20	30	33	32
Noorwegen	6	10	8	11	55	61	63	63	62	67	71	75	21	28	26	27
Oostenrijk	4	8	7	7	25	32	36	37	22	27	30	34	12	12	13	14
Polen	1	5	5	7	7	12	16	18	6	9	13	17	3	:	4	5
Portugal	1	1	:	:	6	7	9	10	8	10	12	14	9	11	13	13
Roemenië	:	0	1	1	:	1	3	4	:	1	2	2	:	1	2	3
Slovenië	:	8	9	17	:	13	16	18	12	16	19	21	:	6	6	7
Slowakije	0	2	2	5	9	11	16	23	10	13	15	24	7	7	8	12
Spanje	2	3	3	4	12	15	18	20	14	15	16	20	6	7	8	9
Tsjechië	:	5	:	:	5	13	17	23	5	10	12	14	1	3	4	4
Turkije	0	:	:	:	1	:	:	:	2	:	:	:	1	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	8	12	13	15	44	45	53	57	27	28	32	38	5	:	18	12
Zweden	10	14	13	15	50	55	53	53	51	57	57	65	21	:	24	26

Bron: Eurostat

2.5.2 Nationale gegevens en trends

Voor Nederland beschikken we over gegevens van het CBS die het soort van internetactiviteiten bij gebruikers met een verschillende sociale achtergrond beter rubriceren dan de Europese statistieken dit doen. In Tabel 17 zien we dat jongeren en hoogopgeleiden alle internetactiviteiten systematisch meer verrichten dan ouderen en laagopgeleiden. Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen, behalve bij actualiteit en nieuws (meer mannen) en gezondheidsinformatie (meer vrouwen). Bij gezondheidsinformatie zien we dat deze naast door hoogopgeleiden ook relatief meer door ouderen wordt geraadpleegd.

Tabel 17
Persoonlijke internetactiviteiten over geslacht, leeftijd en opleiding, Nederland 2008

			Totaal	Geslacht		Leeftijd				Opleiding		
				Man	Vrouw	12-25	25-45	45-65	65-75	Laag	Midden	Hoog
Communicatie	Totaal communicatie	2005	93	94	93	96	95	90	87	89	94	98
		2006	94	94	94	96	96	92	90	91	95	98
		2007	95	95	96	97	96	94	92	93	95	98
		2008	96	96	96	98	96	94	90	92	97	98
	Versturen / Ontvangen e-mail	2005	92	92	92	92	93	90	86	85	93	98
		2006	93	93	93	93	95	92	90	88	94	98
		2007	94	94	94	95	95	93	91	91	94	97
		2008	94	94	95	96	95	93	90	89	96	98
	Telefoneren	2005	6	8	5	7	8	5	3	5	8	6
		2006	12	14	10	13	13	10	10	9	13	14
		2007	26	27	24	44	25	16	10	28	26	23
		2008	21	24	17	21	22	19	13	19	21	23
	Anders	2005	40	41	39	83	32	20	6	55	38	24
		2006	40	41	39	83	34	17	15	53	38	28
		2007	35	37	33	72	32	16	6	44	34	27
		2008	27	28	25	53	27	11	9	33	26	20
Informatie	Totaal Informatie	2005	90	90	89	85	93	90	83	82	92	96
		2006	90	90	91	84	95	91	82	83	94	95
		2007	91	91	90	84	94	93	85	82	93	98
		2008	90	91	88	82	94	90	85	79	94	97
	Opzoeken informatie over goederen en diensten	2005	87	88	86	83	91	86	77	79	90	93
		2006	88	89	88	82	93	89	74	81	92	92
		2007	89	89	88	82	92	90	79	79	92	96
		2008	86	89	83	78	91	87	75	74	89	94
	Gebruik van diensten in reisbranche	2005	49	49	49	36	53	54	48	34	53	62
		2006	50	48	52	33	56	54	50	37	50	64
		2007	54	52	55	37	58	61	49	41	54	69
		2008	55	55	55	41	59	59	55	41	56	69
Actualiteit en nieuws	2005	46	51	40	51	49	38	31	40	47	51	
	2006	58	63	52	64	61	50	41	52	59	63	
	2007	63	68	58	71	65	57	43	60	62	66	
	2008	68	73	63	77	71	61	54	64	67	74	
Werk en vacatures	2005	19	19	19	21	26	11	0	14	21	24	
	2006	22	21	22	23	29	13	1	16	22	26	
	2007	21	21	22	24	28	13	1	16	22	26	
	2008	18	17	20	19	24	14	1	14	20	21	
Gezondheid	2005	50	45	55	40	56	49	48	41	53	55	
	2006	54	47	61	40	60	57	48	43	59	58	
	2007	52	46	58	37	56	57	53	42	55	58	
	2008	51	46	56	34	56	55	53	40	54	59	

Bron: CBS Statline

In Tabel 18 zien we dat hoger opgeleiden veel meer, vaak twee maal zoveel, gebruik maken van commerciële en financiële toepassingen en overheidstoepassingen dan lager opgeleiden dit doen. Wat leeftijd betreft zijn de verschillen minder groot. Het gebruik van online overheidsdiensten wordt vooral uitgevoerd door mensen van middelbare leeftijd.

Interessant is de categorie vermaak. Hier zijn in de eerste plaats verschillen naar leeftijd. Online vermaak is duidelijk meer voor jongeren dan voor ouderen. Ook zijn hier verschillen tussen mannen en vrouwen waarbij de eerste meer gebruik maken van gerelateerde activiteiten. Het meest interessante is echter het verschil naar opleiding. Bij vermaak in het algemeen en spelletjes en muziek op het internet in het bijzonder hebben de laagopgeleiden tot nu toe steeds een voorsprong gehad op de hoger opgeleiden.

Tabel 18
Persoonlijke internetactiviteiten over geslacht, leeftijd en opleiding, Nederland 2008

			Totaal	Geslacht		Leeftijd				Opleiding			
				Man	Vrouw	12-25	25-45	45-65	65-75	Laag	Midden	Hoog	
Commercieel	Totaal commerciële producten	2005	70	73	66	54	81	68	53	51	77	82	
		2006	76	79	73	61	86	77	60	57	83	88	
		2007	80	82	77	65	89	81	62	65	85	90	
		2008	82	84	79	66	92	82	67	65	88	93	
	Bankieren via internet	2005	58	62	54	40	69	59	47	38	66	72	
		2006	67	70	65	49	78	70	55	46	74	82	
		2007	72	75	69	54	83	75	53	55	79	85	
		2008	74	77	72	56	85	76	63	55	81	88	
	Financiële transacties	2005	5	7	2	2	5	7	4	2	4	8	
		2006	8	12	4	3	9	11	7	3	8	14	
		2007	7	10	4	4	8	10	7	3	7	12	
		2008	8	10	6	5	8	11	9	5	7	14	
Kopen / verkopen van goederen	2005	45	50	39	38	54	41	25	32	49	56		
	2006	49	55	43	38	62	45	21	33	54	62		
	2007	53	58	47	42	64	51	30	37	58	66		
	2008	52	55	49	42	66	47	24	39	54	64		
Overheid	Totaal overheid	2005	55	60	48	36	63	59	46	36	57	74	
		2006	60	67	51	37	68	66	57	37	62	81	
		2007	62	66	57	41	69	68	56	41	65	81	
		2008	59	66	51	34	70	63	50	35	63	79	
	Zoeken op websites overheidsinstanties	2005	49	54	43	35	56	51	39	33	51	66	
		2006	53	61	44	34	60	58	52	32	55	73	
		2007	55	60	50	38	60	61	50	35	59	74	
		2008	52	59	45	31	62	57	44	29	56	73	
	Officiële documenten downloaden	2005	26	32	18	11	32	29	20	11	25	43	
		2006	31	39	23	14	38	35	35	14	31	50	
		2007	33	39	27	19	37	38	29	16	33	51	
		2008	33	39	27	14	43	36	25	14	35	51	
	Ingevulde documenten versturen	2005	24	28	19	8	30	28	27	11	24	39	
		2006	34	42	25	14	41	39	35	17	36	51	
		2007	36	41	30	16	41	44	33	19	37	54	
		2008	34	40	28	13	45	38	31	17	36	52	
	Vermaak	Totaal vermaak	2005	57	64	50	83	55	43	33	65	55	52
			2006	61	67	55	85	60	47	38	66	59	59
2007			64	68	59	88	62	52	45	70	61	61	
2008			75	81	69	91	78	64	52	74	74	77	
Spelletjes/muziek		2005	50	53	47	80	48	32	23	61	48	39	
		2006	55	57	51	83	54	36	28	63	53	46	
		2007	56	59	53	86	55	39	31	66	54	48	
		2008	47	54	41	42	53	45	42	37	49	57	
Software downloaden		2005	27	38	14	30	29	24	15	22	27	33	
		2006	31	42	19	37	32	27	21	25	31	39	
		2007	34	44	24	40	35	30	24	28	35	41	
		2008	37	47	26	47	38	31	22	32	36	43	

Bron: CBS Statline

Algemene conclusies soorten gebruik

Informatie zoeken en transacties verrichten zijn de belangrijkste toepassingen van het internet buiten e-mail. Zij zijn tussen 2005 en 2006 sterk in gebruik toegenomen. In Nederland zijn zij tot een betrekkelijk hoog niveau van gebruik gestegen, dat wil zeggen dubbel zo hoog als het gemiddelde van de overige EU landen. Het toepassen van het internet om te leren en cursussen te volgen is, opmerkelijk genoeg lager dan het Europees gemiddelde. Een mogelijke interpretatie hiervan is dat het vaardighedenprobleem in Nederland wordt onderschat.

Hoogopgeleiden gebruiken alle toepassingen, behalve die van vermaak, significant meer dan laagopgeleiden. Jongeren doen dat meer dan ouderen. Tussen mannen en vrouwen is het verschil veel kleiner.

2.6 Computer- en Internetvaardigheden

In zowel wetenschappelijke literatuur als praktijk gerichte vaardigheidsmetingen lijkt er weinig overeenstemming te zijn wat computer- en internetvaardigheden precies zijn. De gebruikte termen verschillen en de onderliggende concepten zijn dikwijls zeer beperkt. Bij het overzicht van zowel internationale als nationale gegevens wordt dit meteen duidelijk: er worden niet direct vaardigheden getoetst maar vaardigheden worden gemeten aan de hand van het aantal verschillende activiteiten dat iemand met computers of het internet heeft uitgevoerd. Een reden hiervoor kan zijn dat het pas recentelijk doordringt dat vaardigheden een belangrijke rol spelen bij de toe-eigening van computers en het internet. De meeste aandacht ging lange tijd uit naar fysieke toegang. Hierdoor is er een gebrek aan valide meetinstrumenten waarmee daadwerkelijk vaardigheden worden gemeten. Om toch een beeld te schetsen worden de gegevens van grootschalige metingen wel gebruikt. Het spreekt voor zich dat uit deze gegevens geen harde conclusies kunnen worden getrokken.

Omdat een eenduidige definitie van internetvaardigheden ontbrak en daadwerkelijke vaardigheidsmetingen zeer schaars zijn, hebben onderzoekers aan de Universiteit Twente twee grootschalige prestatie metingen gehouden³. De resultaten hiervan zijn opgenomen bij het overzicht van de nationale gegevens. Voordat deze metingen konden worden uitgevoerd is er een definitie opgesteld voor **internet**vaardigheden. In deze definitie wordt onderscheid gemaakt tussen vier soorten van internetvaardigheden:

Operationele vaardigheden zijn het kunnen...

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

Formele vaardigheden zijn het kunnen...

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

³ Van Deursen, A. en Van Dijk, J. (2008). Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers. Enschede: Universiteit Twente

Informatie vaardigheden zijn het kunnen...

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

Strategische vaardigheden zijn het...

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

Deze vierdeling kan ook worden toegepast op computervaardigheden. Operationele computervaardigheden zijn dan de bediening van de computer, formele vaardigheden het kunnen browsen van schijven en mappen, informatievaardigheden het kunnen vinden van informatie in computerbestanden of programma's en strategische vaardigheden het zodanig gebruiken van computers en computerprogramma's dat er een persoonlijk of professioneel doel mee wordt bereikt. Helaas zijn deze bredere definities nog niet op grotere schaal toegepast. Op grote schaal worden zowel computer- als internetvaardigheden gemeten aan de hand van het aantal uitgevoerde activiteiten. Hoe meer verschillende activiteiten iemand ooit heeft uitgevoerd, hoe beter zijn of haar vaardigheden, zo is de veronderstelling.

2.6.1 Internationale gegevens en trends

Op Europese schaal wordt er in Eurostat zowel aandacht besteed aan computer- als internetvaardigheden. De laatste worden door de Europese Commissie ook meegenomen in de Flash Eurobarometer. Beide benchmarks meten het vaardigheidsniveau door gebruik te maken van enquêtes waarin aan respondenten wordt gevraagd welke van enkele genoemde **activiteiten** hij of zij ooit hebben uitgevoerd. *Er worden dus geen vaardigheden geschat, gemeten of geobserveerd.* De gegevens met betrekking tot zowel computervaardigheden als internetvaardigheden zijn zodoende meer een indicatie van het soort gebruik dan van de vaardigheid die iemand bezit (en zouden wellicht beter bij de vorige paragraaf passen). Op internationaal niveau is er grote behoefte aan een methode om computer- en vooral internetvaardigheden in enquêtes te meten. Omdat er een relatie wordt verondersteld tussen het soort van gebruik en het vaardigheidsniveau, kunnen deze indicatoren wel worden gebruikt voor het identificeren van tendensen.

Eurostat gebruikt de volgende activiteiten voor het meten van *computer* vaardigheden:

- Bestanden of mappen kopiëren of verplaatsen;
- Het dupliceren of verplaatsen van informatie door middel van kopiëren en plakken;
- Rekenformules in een spreadsheet uitvoeren;
- Bestanden comprimeren;
- Nieuwe apparaten verbinden en installeren;
- Het programmeren van een computerprogramma.

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

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

Tabel 19

Aantal personen met lage (1-2 activiteiten), midden (3-4 activiteiten) en hoge (5-6 activiteiten) **computervaardigheden**, Europa 2005-2007.

	2005			2006			2007		
	laag	midden	hoog	laag	midden	hoog	laag	midden	hoog
EU27	15	27	22	13	23	21	13	24	23
België	:	:	:	15	23	22	16	24	22
Bulgarije	:	:	:	11	13	6	10	15	7
Cyprus	9	22	15	9	18	19	10	18	19
Denemarken	13	37	39	14	32	38	13	30	36
Duitsland	23	34	22	17	31	27	15	32	28
Estland	16	18	29	10	18	25	11	20	24
Finland	17	37	13	15	29	29	17	26	29
Frankrijk	:	:	:	10	23	21	12	27	27
Griekenland	12	14	9	14	14	16	11	16	15
Hongarije	7	16	20	10	21	25	10	22	27
Ierland	:	:	:	13	10	19	17	19	18
IJsland	11	33	42	13	35	36	15	34	36
Italië	5	18	19	8	17	17	8	17	19
Letland	20	24	11	16	20	12	16	23	14
Litouwen	10	19	18	11	20	16	9	21	19
Luxemburg	13	25	42	11	26	36	10	29	39
Macedonië	:	:	:	25	10	3	:	:	:
Malta	9	23	17	8	19	21	9	20	17
Nederland	17	36	33	16	29	33	16	31	32
Noorwegen	23	32	35	16	28	37	16	30	37
Oostenrijk	12	26	31	12	24	31	12	26	33
Polen	19	22	13	16	18	11	16	20	12
Portugal	9	16	21	8	14	21	9	16	22
Roemenie	:	:	:	13	10	5	14	10	5
Slovenië	12	22	27	10	20	28	12	21	28
Slowakije	17	35	19	18	30	17	18	30	18
Spanje	:	:	:	10	20	23	9	20	28
Tsjechië	:	:	:	16	22	14	17	21	17
Verenigd Koninkrijk	16	29	31	12	27	26	15	30	26
Zweden	20	37	32	18	33	30	18	33	27

Bron: Eurostat

Wat in Tabel 19 vooral opvalt, is dat het niveau van computervaardigheden in Nederland tussen 2005 en 2007 gelijk is gebleven en deels zelfs is afgenomen. Het percentage personen met een gemiddeld computervaardigheidsniveau is ongeveer 5% afgenomen en met een hoog computervaardigheidsniveau met ongeveer 1% tussen 2005 en 2007. Dit is een trend die maar bij enkele landen is waar te nemen. Opvallend hierbij is, zoals we straks zullen zien, dat het aantal mensen dat ooit een computercursus heeft gevolgd in Nederland de laatste jaren juist af neemt. In vergelijking met andere landen scoort Nederland redelijk hoog. Er zijn maar vijf landen met een groter percentage personen met een hoog computervaardigheidsniveau. Er is wel nog steeds een redelijk groot percentage van personen met een laag computer vaardigheidsniveau (deze personen gebruiken de computer maar dus voor 1 of 2 van de genoemde activiteiten).

Voor het meten van *internet*vaardigheden is aan respondenten gevraagd welke van de volgende activiteiten zij ooit hebben uitgevoerd:

- Informatie vinden met een zoekmachine;
- Een e-mail met bijlagen versturen;
- Berichten achterlaten op chatrooms, nieuwsgroepen of discussiefora;
- Telefoneren via het internet;
- Mappen delen met anderen om muziek, films en dergelijke uit te wisselen;
- Een webpagina ontwerpen.

Tabel 20

Percentage personen met lage (1-2 activiteiten), midden (3-4 activiteiten) en hoge (5-6 activiteiten) *internet*vaardigheden, Europa 2005-2007.

	2005			2006			2007		
	laag	midden	hoog	laag	midden	hoog	laag	midden	hoog
EU 27	31	17	5	30	19	6	29	23	8
België	:	:	:	39	19	5	40	23	5
Bulgarije	:	:	:	10	13	5	13	15	7
Cyprus	20	9	2	20	11	3	25	12	3
Denemarken	47	27	7	40	33	13	37	34	12
Duitsland	41	20	4	41	25	5	41	27	6
Estland	18	21	20	17	24	21	20	25	20
Finland	37	25	8	39	28	10	39	29	11
Frankrijk	:	:	:	:	:	:	26	27	12
Griekenland	20	5	1	23	9	3	22	11	4
Hongarije	19	16	3	23	19	7	22	24	8
Ierland	37	5	1	42	7	3	42	12	3
IJsland	37	32	13	35	36	16	31	37	20
Italië	14	15	6	14	16	7	15	18	9
Letland	27	15	3	29	17	6	22	26	11
Litouwen	20	13	4	20	16	9	18	20	13
Luxemburg	34	28	9	31	31	10	28	37	14
Macedonië	:	:	:	21	8	1	:	:	:
Malta	28	12	2	22	15	4	22	19	5
Nederland	49	25	6	44	29	9	39	33	12
Noorwegen	39	28	9	35	30	14	38	32	14
Oostenrijk	38	16	3	36	20	7	38	23	8
Polen	22	14	4	22	17	7	24	19	7
Portugal	20	13	4	22	13	4	16	19	8
Roemenië	:	:	:	14	7	2	16	10	2
Slovenië	30	17	:	27	19	8	25	23	10
Slowakije	39	15	3	34	19	5	34	23	7
Spanje	:	:	:	27	20	4	23	25	8
Tsjechië	:	:	:	30	14	4	25	17	11
Verenigd Koninkrijk	:	:	7	38	18	5	41	22	8
Zweden	52	14	1	48	26	8	45	25	8

Bron: Eurostat

In Tabel 20 valt direct op dat het aantal personen met een hoog internetvaardigheidsniveau laag is, slechts 12% (in de EU 27 gemiddeld nog lager, namelijk 8%). Dit percentage is wel verdubbeld ten opzichte van 2005. In vergelijking met andere landen neemt Nederland een zesde plaats in. Hierbij geldt dat Nederland ook een hoge positie in neemt wanneer het gaat over het aantal personen met een laag en gemiddeld internet vaardigheidsniveau. In ieder geval is duidelijk dat van de personen die het internet wel eens hebben gebruikt, veruit de meeste een laag vaardigheidsniveau bezitten (lees: slechts 1 of 2 van de genoemde activiteiten uitvoeren). Het volle potentieel van het internet lijkt dus slechts door een klein percentage benut te worden.

Tabel 21

Percentage personen met *hoge internet*vaardigheden over opleiding, Europa 2005-2007

	Lagere opleiding			Middelbare opleiding			Hogere opleiding		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
EU 27	3	3	5	5	6	8	7	10	13
België	:	3	3	:	4	5	:	8	9
Bulgarije	:	2	3	:	4	5	:	12	15
Cyprus	1	1	1	3	2	2	4	8	6
Denemarken	7	12	10	6	11	11	9	15	16
Duitsland	5	6	7	3	5	6	4	5	7
Estland	16	21	19	16	16	16	31	31	29
Finland	8	9	9	7	10	11	8	11	12
Frankrijk	:	:	6	:	:	19	:	:	20
Griekenland	0	0	1	1	4	4	2	6	9
Hongarije	1	3	3	5	8	10	8	13	13
Ierland	0	1	1	1	3	3	2	6	6
IJsland	12	17	18	14	13	20	15	22	23
Italië	2	3	3	9	10	15	14	17	21
Letland	2	6	10	3	5	8	6	10	20
Litouwen	5	10	14	3	6	9	8	16	20
Luxemburg	7	9	11	8	9	14	13	14	18
Macedonië	:	:(u)	:	:	:(u)	:	:	:(u)	:
Malta	1	4	3	4	6	12	8	3	11
Nederland	4	6	10	7	9	14	5	12	13
Noorwegen	7	10	16	9	14	9	11	17	17
Oostenrijk	2	6	6	3	6	7	4	9	13
Polen	5	7	8	4	6	6	7	14	12
Portugal	2	2	3	12	12	20	11	10	20
Roemenie	:	0	1	:	2	2	:	8	9
Slovenië	:	5	7	:	7	9	:	16	18
Slowakije	1	4	5	3	5	7	4	9	10
Spanje	:	2	3	:	6	12	:	8	14
Tsjechië	:	3	13	:	3	9	:	10	26
Turkije	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	2	:	:	8	5	8	9	10	11
Zweden	1	7	5	1	7	6	2	11	12

Bron: Eurostat

Erg opvallend is, zoals blijkt uit Tabel 21, dat het percentage personen met een hoog internet vaardigheidsniveau onder de hoogopgeleiden laag is, slechts 13%. Hier scoort Nederland gemiddeld in Europa. Wel is dit percentage toegenomen. Onderzoek aan Universiteit Twente heeft aangetoond dat opleidingsniveau een hoog verband vertoont met het internet vaardigheidsniveau. Een verklaring voor de lage percentages die in Tabel 21 zijn weergegeven ligt waarschijnlijk in het feit dat hier activiteiten en niet vaardigheden zijn gemeten. Het blijft echter opvallend dat de Nederlandse hoger opgeleiden relatief laag scoren (lees: weinig activiteiten uitvoeren) op het internet, zeker in vergelijking met de hoger opgeleiden in andere landen.

Uit Tabel 22 op de volgende pagina blijkt dat binnen bijna alle Europese landen het aantal personen met een hoog internetvaardigheidsniveau toeneemt, behalve bij de groep 55 tot 74 jarigen. In deze groep blijft dit percentage zeer klein. Bij de jongste groep scoort Nederland hoog in vergelijking met andere landen. Bij de 25 tot 44 jarigen behoort Nederland echter tot de middenmoot en vanaf 35 jaar is het percentage personen met een hoog internet vaardigheidsniveau laag. Dit laatste geldt voor alle landen.

Tabel 22
 Percentage personen met *hoge internet*vaardigheden over leeftijd, Europa 2005-2007)

	16-24			25-34			35-44			45-54			55-74		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
EU 27	14	16	23	8	10	13	4	5	7	2	2	4	0	1	1
België	:	11	13	:	7	7	:	4	5	:	3	3	:	1	1
Bulgarije	:	14	19	:	7	10	:	4	5	:	2	3	:	0	:
Cyprus	7	6	7	4	8	4	1	3	2	0	0	2	0	0	0
Denemarken	15	30	29	14	21	22	9	11	11	4	9	7	1	3	2
Duitsland	14	16	19	:	10	13	:	3	4	:	1	:	:	:	:
Estland	34	51	44	26	29	34	25	21	18	15	11	10	:	:	:
Finland	23	23	26	15	25	26	4	8	11	3	2	3	0	1	0
Frankrijk	:	:	36	:	:	15	:	:	9	:	:	7	:	:	:
Griekenland	3	6	10	1	5	7	0	3	3	1	2	2	0	0	0
Hongarije	7	17	21	5	10	11	3	5	6	3	4	4	1	1	1
Ierland	2	5	6	1	5	6	1	3	3	0	1	1	0	0	0
IJsland	33	37	45	23	29	31	8	11	17	5	5	7	1	3	3
Italië	14	17	24	11	13	18	6	7	9	3	4	6	:	1	1
Letland	10	21	28	4	8	15	2	4	9	1	2	4	0	0	1
Litouwen	14	29	37	5	14	20	2	5	7	1	2	4	0	0	1
Luxemburg	27	29	40	13	14	18	6	9	11	5	5	9	1	3	2
Macedonië	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	0	:
Malta	9	:	21	4	:	5	0	:	3	0	:	3	0	:	:
Nederland	18	25	37	9	12	19	3	9	9	3	4	6	0	1	1
Noorwegen	24	36	31	17	27	29	9	13	10	4	4	7	1	1	1
Oostenrijk	10	20	20	5	10	13	2	5	7	1	2	4	0	:	:
Polen	14	22	23	7	11	11	2	3	4	1	1	1	0	:	:
Portugal	12	14	24	8	7	14	2	:	4	:	:	2	:	:	:
Roemenie	:	7	7	:	3	3	:	2	2	:	1	1	:	:	:
Slovenië	:	26	28	:	14	18	:	7	8	:	1	4	0	0	1
Slowakije	7	12	18	4	7	9	2	4	4	0	2	3	0	1	0
Spanje	:	11	22	:	6	13	:	3	7	:	2	3	:	0	1
Tsjechië	:	10	29	:	5	15	:	4	10	:	1	7	:	:	2
Turkije	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Verenigd Koninkrijk	:	12	22	9	9	10	6	6	7	4	:	:	1	:	:
Zweden	3	19	16	3	17	15	1	7	8	1	3	3	0	1	1

Bron: Eurostat

De Europese Commissie heeft in de Flash Eurobarometer een vergelijkbare methode voor het meten van internetvaardigheden gebruikt. Ook hier worden eigenlijk geen vaardigheden gemeten, maar wordt aan de respondent gevraagd welke van enkele genoemde activiteiten ze ooit hebben uitgevoerd. In de eurobarometer betreft het de volgende activiteiten:

- Verzenden en ontvangen van e-mails of instant berichten (A);
- Het kopen van producten of diensten op het Internet (B);
- Internet bankieren (C);
- Het spelen of downloaden van spellen, plaatjes, films, muziek of software (D);
- Het invullen en versturen van formulieren naar overheidsinstellingen (E);
- Het volgen van een online cursus of internetten om er iets van te leren (F);
- Een profiel hebben op of een bericht versturen in een sociale netwerksite (G);
- Informatie zoeken met een zoekmachine (H);
- Lezen, luisteren of kijken naar nieuws op het Internet (I);
- Het uploaden van foto's, video's of andere bestanden zodat anderen ze kunnen zien (J);
- Internet gebruiken voor het dagelijkse werk (K);
- Bestanden van het Internet naar een ander apparaat versturen (L).

Tabel 23
Internetvaardigheden (per activiteit) van internetgebruikers, Europa 2008

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
EU 27	92.5	60.3	51.1	48.7	44.5	35.1	31.9	94.1	75.8	40.8	55.7	42.1
België	94.7	45.5	66.8	48.9	40.4	35.8	33	95	68.1	48	58	40.5
Bulgarije	80.4	25	14.6	69.8	28.7	24	23.4	88.2	75.7	53.1	52.2	57.7
Cyprus	83.5	38.6	33.8	55.8	30.6	30.5	33.2	84.2	62.1	36.8	66.5	46.2
Denemarken	94.5	74.7	77.6	50.5	61.3	31.2	43	94.3	84.9	38.8	62.8	41.3
Duitsland	94.1	67.4	46.5	37.3	38.6	37.2	26.1	96.1	77.2	30.7	54.9	32.2
Estland	92.2	42.8	85.9	59.1	54.9	29.8	36.5	87.8	89	52.3	61.6	40
Finland	94.1	63.5	88.1	46.7	50	49.8	36.4	95.4	85.7	31.3	47.3	32.6
Frankrijk	94.8	73	67.1	44.7	63.3	36.8	24	97	75.2	41.6	55.1	36.4
Griekenland	79.9	26.4	17.2	70.6	33.2	29.7	33.2	90.7	71.6	45.3	53.7	57.3
Hongarije	94.2	40.1	29.2	66.4	51.8	30.6	45.1	95.8	88.8	45.9	48.2	38.2
Ierland	91.9	64.8	46.8	41.6	43.3	34.2	38.8	93.2	53.5	38.9	47.2	46.2
Italië	90.6	43.3	34.9	44.7	44.5	27.4	25.1	95.7	85.7	39.5	60.2	44.4
Letland	89.7	52.1	68	66	40.2	39.8	47.7	91	90.4	65.8	60.9	46.2
Litouwen	80.9	27.2	48.6	66.3	37.5	54.7	35.6	88.9	79	44.7	47.9	45.7
Luxemburg	93.7	64	56.4	53.2	47.9	33.2	32.2	94.2	79.6	39.1	55.3	38.7
Malta	91.5	57.9	59.6	54.9	45	44	38.1	92.4	75.9	48.6	52.2	47
Nederland	95.5	57.8	78.1	49.1	52.1	26	32.7	94.9	56.9	38.5	53.8	40.1
Oostenrijk	90.7	63.6	51.5	46.4	55.5	30.4	32.6	96.6	80.9	41.7	56.9	36.7
Polen	92.6	68.2	54.2	70.6	32.1	42.9	51.8	96.2	84	59.5	53.7	54.9
Portugal	90.4	33.8	37.7	46.6	43	42.2	48.1	91.1	81.4	42.8	63.1	45
Roemenie	82.3	25.6	12.8	65.5	15.6	39.1	26.5	75.4	65.9	50.8	55.5	43.4
Slovenië	95.5	49.4	48.4	61.6	34	37.1	17.3	94.3	89.1	41.2	77.8	52.1
Slowakije	91.2	51.1	49.3	64	44.6	41	37.7	87.1	79.7	46.3	56.8	51.7
Spanje	91.2	42.5	40.5	54.7	41.4	29	24.3	93.4	79.5	37.3	55	53.7
Tsjechië	94.4	65.1	56.7	51.9	41.4	30.8	29.1	81.8	80.9	50.9	56.6	43.7
Verenigd Koninkrijk	93.2	77.8	55.9	41.8	45.8	37.2	38.8	93.3	62.5	40.1	55	42.6
Zweden	95.1	69.9	73	47.8	56.9	35.6	37.7	93.9	84.7	30.6	63.6	39.5

Bron: Eurobarometer Flash

Uit bovenstaande tabel blijkt dat Nederland erg hoog scoort op het onderdeel internet bankieren en erg laag op het volgen van een cursus op internet om er iets van te leren en op het lezen, luisteren of kijken naar nieuws op het Internet. Betreffende het uploaden van foto's, video's of andere bestanden, internet gebruiken voor het dagelijkse werk en bestanden van het Internet naar een ander apparaat versturen scoort Nederland ook onder het gemiddelde van Europa.

2.6.2 Nationale gegevens en trends

Het niveau van computervaardigheden is in Nederland gemeten door het CBS. Net als bij de Europese metingen geldt ook hier dat er geen vaardigheidsmeting heeft plaats gevonden, maar dat het CBS aan de respondenten heeft gevraagd welke van de volgende handelingen zij al eens hebben uitgevoerd:

- Map of bestand kopiëren/verplaatsen
- Kopiëren of plakken van informatie
- Eenvoudige formulieren gebruiken spreadsheet
- Mappen / bestanden comprimeren (zippen)
- Programmeren
- Geen van deze vaardigheden

Terwijl bij gebruik werd geconstateerd dat de gebruiksfrequenties van computers zijn toegenomen, is in Tabel 24 te zien dat de vaardigheden de afgelopen vier jaar ongeveer gelijk zijn gebleven. Bij twee vaardigheden, het comprimeren van mappen en bestanden en het programmeren, is het niveau de afgelopen twee jaar binnen de hoogopgeleide groep duidelijk toegenomen. Opvallend is het verschil

tussen mannen en vrouwen bij het comprimeren van bestanden en het programmeren. Deze verschillen lijken niet kleiner te zijn geworden in de afgelopen vier jaar.

Tabel 24

Computervaardigheid van alle personen met pc gebruik en verdeeld over geslacht, leeftijd en opleiding, Nederland 2005-2008

		Totaal	Geslacht		Leeftijd				Opleiding		
			Man	Vrouw	12-25	25-45	45-65	65-75	Laag	Midden	Hoog
Kopiëren of plakken van informatie	2005	83	87	78	91	86	77	56	74	84	94
	2006	73	73	73	80	77	68	54	67	74	79
	2007	85	88	82	95	89	79	58	77	86	95
	2008	83	86	79	93	88	76	54	72	84	94
Eenvoudige formulieren gebruiken spreadsheet	2005	81	84	78	93	85	73	50	71	82	93
	2006	82	86	78	95	86	73	52	73	82	93
	2007	83	85	81	96	87	75	52	73	84	95
	2008	81	83	79	96	86	73	45	70	82	93
Mappen / bestanden comprimeren (zippen)	2005	50	60	40	50	58	45	24	34	53	69
	2006	53	62	43	54	61	47	24	35	55	72
	2007	52	61	43	53	60	48	22	35	55	72
	2008	50	60	41	49	59	47	23	31	52	72
Programmeren	2005	44	57	30	45	51	40	17	31	47	59
	2006	50	62	37	52	57	44	27	36	50	66
	2007	47	59	34	50	54	42	20	33	50	62
	2008	47	59	34	46	56	42	22	30	47	65
Geen van deze vaardigheden	2005	14	20	7	16	16	10	4	9	11	24
	2006	10	15	4	12	12	7	4	6	9	15
	2007	14	21	6	17	16	11	2	9	11	22
	2008	11	17	5	15	14	8	4	7	10	18

Bron: CBS Statline

Tabel 25

Computervaardigheid van alle personen met pc gebruik en verdeeld over werksituatie en inkomen, Nederland 2005-2008

		Werkend	Werksituatie			Inkomen				
			< 12 uur	> = 12 uur	Niet werkend	1e	2e	3e	4e	5e
Kopiëren of plakken van informatie	2005	87	82	88	69	78	81	84	84	86
	2006	77	79	77	63	69	73	72	75	77
	2007	90	92	89	70	82	81	86	86	88
	2008	88	88	88	66	75	81	82	86	88
Eenvoudige formulieren gebruiken spreadsheet	2005	85	83	85	67	77	78	82	81	86
	2006	87	90	86	66	77	80	82	84	87
	2007	88	90	87	66	79	77	82	85	88
	2008	86	88	86	61	72	79	79	86	88
Mappen / bestanden comprimeren (zippen)	2005	58	49	59	33	41	46	52	51	60
	2006	60	53	61	36	45	51	49	55	63
	2007	60	55	61	33	45	43	49	56	65
	2008	58	48	59	31	40	45	47	54	64
Programmeren	2005	52	43	53	28	36	43	46	45	50
	2006	56	55	57	37	47	46	46	52	58
	2007	54	49	54	30	42	40	45	52	52
	2008	54	48	55	29	41	43	44	49	54
Geen van deze vaardigheden	2005	16	17	16	9	12	11	14	13	17
	2006	11	9	11	7	8	9	10	11	11
	2007	16	13	16	7	12	10	13	14	17
	2008	13	12	13	8	8	13	10	11	15

Bron: CBS Statline

In Tabel 25 zijn dezelfde vaardigheden verdeeld over de werksituatie en inkomen. De grootste afname van de computervaardigheden is waarneembaar bij de groep lager opgeleiden. Verder heeft de niet werkende groep het laagste

vaardigheidsniveau. Dit komt omdat deze groep ook de gepensioneerden omvat die weer in de hoogste leeftijdscategorie zitten. Opvallend is dat in de tweede inkomensgroep (laag) het percentage personen dat geen van de genoemde vaardigheden bezit over de afgelopen 4 jaar is toegenomen.

Het CBS heeft in kaart gebracht hoeveel personen in Nederland ooit in aanraking zijn gekomen met een cursus om computervaardigheden te verbeteren. Uit Tabel 26 blijkt dat dit percentage jaarlijks af neemt. Opvallend verschijnsel is dus dat volgens de data van het CBS het niveau van de computervaardigheden in de afgelopen vier jaar lichtelijk is afgenomen, terwijl het aantal mensen dan ooit een computercursus heeft gevolgd kleiner wordt. Dit is een zorgwekkende trend.

Tabel 26

Percentage personen dat ooit een cursus computergebruik van minimaal 3 uur heeft gevolgd, Nederland 2005-2008

	Totaal	Geslacht		Leeftijd				Opleiding			Werksituatie			
		Man	Vrouw	12-25	25-45	45-65	65-75	Laag	Midden	Hoog	Werkzaam	< 12 uur	>= 12 uur	Niet
2005	47	47	46	38	53	50	29	30	51	69	54	43	55	34
2006	45	46	45	38	50	49	31	29	49	65	51	38	52	35
2007	44	45	43	34	46	52	32	27	50	63	49	32	51	34
2008	39	40	37	25	42	47	28	23	41	59	43	34	44	30

Bron: CBS Statline

Naast computervaardigheden heeft het CBS getracht het niveau van internetvaardigheden te meten middels haar enquêtes. Dit gaat op dezelfde manier als bij de computervaardigheden. Aan respondenten wordt gevraagd welk van de volgende *activiteiten* zij ooit hebben uitgevoerd op het internet, namelijk:

- Een zoekmachine gebruiken om informatie te vinden;
- Een e-mail sturen met bijgevoegde documenten;
- Berichten achterlaten op chatrooms, nieuwsgroepen of een discussieforum;
- Internet gebruiken om te telefoneren;
- Mappen delen met anderen om muziek, films en dergelijke uit te wisselen;
- Een webpagina ontwerpen.

Van deze zes vaardigheden (of activiteiten) is in Tabel 27 weergegeven hoeveel personen in Nederland deze beheersen (ooit hebben uitgevoerd). Voor de eerste twee activiteiten gelden hoge percentages. Bijna alle internet gebruikers hebben ooit een zoekmachine gebruikt of een e-mail met bijlage verstuurd. De overige 'vaardigheden' worden een stuk minder beheerst. Het percentage personen dat ooit een webpagina heeft ontworpen is de afgelopen drie jaar afgenomen. In Tabel 27 zijn tevens de internetvaardigheden verdeeld over geslacht, leeftijd en opleiding. De laagopgeleiden sturen minder e-mails met bijlage en gebruiken iets minder een zoekmachine dan de hoogopgeleiden. Wel is het zo dat laagopgeleiden hoger scoren dan de hoogopgeleiden als het gaat over het posten van berichten op bijvoorbeeld fora en het delen van mappen voor het uitwisselen van films.

Tabel 27**Internet**vaardigheid van alle personen met Internet gebruik, verdeeld over geslacht, leeftijd en opleiding, Nederland 2005-2008

		Totaal	Geslacht		Leeftijd				Opleiding		
			Man	Vrouw	12-25	25-45	45-65	65-75	Laag	Midden	Hoog
Zoekmachine gebruiken	2005	95	95	94	96	96	93	84	90	96	99
	2006	96	96	95	97	97	94	88	92	97	99
	2007	95	96	94	98	96	94	81	92	95	99
	2008	95	95	96	98	98	93	85	91	97	98
E-mail sturen met bijgevoegd document	2005	83	86	80	85	87	79	66	71	85	95
	2006	86	88	84	87	89	83	73	76	87	96
	2007	86	87	84	89	89	82	65	76	87	96
	2008	86	87	84	89	89	82	69	74	88	95
Berichten op chatroom/nieuwsgroep/forum	2005	25	28	20	49	23	10	4	26	25	22
	2006	27	30	24	48	28	12	9	28	25	28
	2007	31	34	27	54	32	16	6	31	31	29
	2008	36	39	34	66	38	20	9	40	35	34
Telefoneren via internet	2005	7	9	5	8	9	5	3	5	9	7
	2006	16	19	12	17	18	13	11	11	16	20
	2007	30	32	28	50	30	19	12	32	30	30
	2008	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Mappen delen ivm uitwisselen muziek/film	2005	20	25	14	42	16	10	2	24	18	18
	2006	24	30	18	48	24	9	2	26	23	23
	2007	29	34	24	57	29	14	4	33	28	26
	2008	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Webpagina ontwerpen	2005	17	22	10	28	17	9	4	16	16	19
	2006	20	26	13	33	20	11	5	18	16	27
	2007	19	23	15	35	20	11	2	19	16	24
	2008	17	21	13	32	17	9	2	17	15	19
Geen van deze vaardigheden	2005	3	3	3	1	2	5	12	6	2	0
	2006	3	2	3	1	2	4	9	5	2	0
	2007	3	2	4	1	2	4	16	5	3	1
	2008	3	3	3	1	2	5	8	6	2	0

Bron: CBS Statline

Tabel 28**Internet**vaardigheid van alle personen met Internet gebruik, verdeeld over werksituatie en inkomen, Nederland 2005-2008

		Werkend	Werksituatie			Inkomen				
			< 12 uur	> = 12 uur	Niet werkend	1e	2e	3e	4e	5e
Zoekmachine gebruiken	2005	96	94	96	90	93	94	94	96	95
	2006	97	97	97	92	95	95	96	96	97
	2007	97	97	97	89	95	92	95	96	97
	2008	97	97	97	91	94	93	96	97	96
E-mail sturen met bijgevoegd document	2005	87	87	87	75	76	83	85	85	87
	2006	89	89	89	80	81	85	85	89	90
	2007	90	87	90	73	81	81	86	88	90
	2008	89	91	88	77	90	89	94	93	95
Berichten op chatroom/nieuwsgroep/forum	2005	25	42	23	20	28	27	25	23	19
	2006	27	43	26	24	27	27	27	26	27
	2007	32	48	31	22	35	26	30	33	29
	2008	37	56	36	26	36	39	37	38	32
Telefoneren via internet	2005	8	10	8	6	7	7	6	7	7
	2006	17	19	16	14	16	14	17	15	16
	2007	30	45	29	25	34	30	28	30	29
	2008	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Mappen delen ivm uitwisselen muziek/film	2005	20	33	18	16	24	21	20	19	15
	2006	24	42	22	21	26	26	23	25	21
	2007	30	47	28	22	35	27	29	31	25
	2008	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Webpagina ontwerpen	2005	17	22	17	13	18	15	19	16	15
	2006	20	27	19	15	21	17	20	19	20
	2007	20	27	19	14	21	18	18	21	19
	2008	17	29	16	12	15	16	20	15	18
Geen van deze vaardigheden	2005	2	4	2	6	4	4	3	3	2
	2006	2	3	2	5	3	3	3	3	2
	2007	2	1	2	8	3	5	4	2	2
	2008	2	2	2	6	4	5	3	1	2

Bron: CBS Statline

In Tabel 28 zijn dezelfde vaardigheden verdeeld over de werksituatie en vijf inkomensniveaus. Hier scoren de hogere inkomens hoger op het gebruiken van een zoekmachine en het versturen van een e-mail met bijlage en de lagere inkomensgroepen op het posten van berichten en het delen van mappen voor het uitwisselen van films. Het telefoneren via het internet is in vier jaar behoorlijk toegenomen.

Doordat de metingen die jaarlijks door Eurostat en het CBS worden uitgevoerd de nadruk leggen op soort van gebruik in plaats van vaardigheden, is er weinig bekend over de actuele stand van zaken met betrekking tot computer en internetvaardigheden. Om een betrouwbaarder en vollediger beeld te krijgen van het daadwerkelijke vaardigheidsniveau heeft de Universiteit Twente in 2007 en 2008 een prestatiemeting van digitale vaardigheden afgenomen (in 2009 wordt er wederom een uitgevoerd). Aan beide prestatiemetingen hebben 109 deelnemers uit de regio Twente meegedaan. De wervingsprocedure volgde een zogenoemde quotasteekproef waarbij proefpersonen evenredig zijn geselecteerd over geslacht, vier leeftijdsgroepen en drie opleidingsniveaus. Dit geeft een aardige indicatie van het niveau van vaardigheden van Nederlandse burgers boven de 18 jaar, maar is statistisch gezien niet representatief te noemen voor de Nederlandse bevolking. Deze prestatietests zijn zo arbeidsintensief dat het testen van 1000 Nederlanders nauwelijks haalbaar is.

In de eerste prestatiemeting zijn aan de proefpersonen negen opdrachten verstrekt met betrekking tot overheidsinformatie. In de tweede prestatiemeting betrof het opdrachten met betrekking tot vrije tijdsbesteding. Van de negen opdrachten waren er twee bedoeld voor het meten van operationele vaardigheden, twee voor het meten van formele vaardigheden, drie voor het meten van informatie vaardigheden en twee voor het meten van strategische vaardigheden. De voltooiing van de opdrachten is samengevat in Tabel 29. Van de operationele vaardigheidsoopdrachten (bestaande uit 8 taken) wisten de proefpersonen er gemiddeld 80 en 73 procent te voltooien. Van de twee formele vaardigheidsoopdrachten (bestaande uit 5 taken) wisten de proefpersonen er gemiddeld 72 en 83 procent te voltooien. De opdrachtvoltooiing van de informatie en strategische opdrachten lag een stuk lager, 62 en 53 respectievelijk 25 en 30 procent. De tijd die proefpersonen nodig hadden voor de taakvoltooiing varieerde enorm.

Tabel 29

Gemiddeld aantal taken voltooid en de gependeerde tijd per type internetvaardigheid

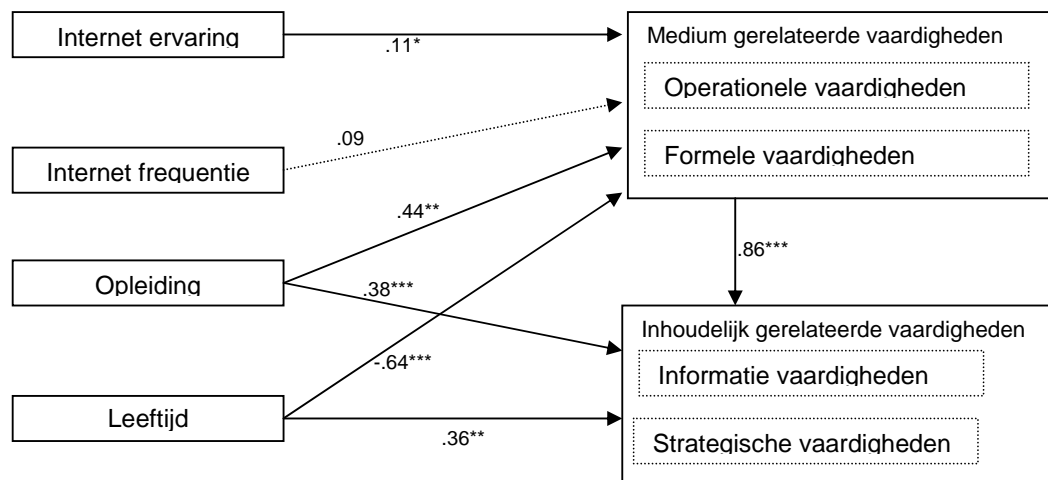
	Gemiddeld percentage voltooid		Gemiddelde gependeerde tijd (sec). gemiddelde (standaarddeviatie)	
	2007	2008	2007	2008
Operationele vaardigheidstaken	80	73	553 (254)	409 (185)
Formele vaardigheidstaken	72	83	616 (255)	443 (214)
Informatie vaardigheidstaken	62	53	939 (449)	919 (327)
Strategische vaardigheidstaken	25	30	1466 (575)	1628 (534)

Bron: universiteit Twente

Op basis van de behaalde resultaten kan worden geconcludeerd dat de operationele en formele internetvaardigheden niet de meest problematische en onevenredig verdeelde vaardigheden zijn. Dit zijn de informatie en strategische vaardigheden.

De behaalde resultaten geven een indicatie dat de enquêtes gebruikt door de Europese Commissie en het CBS een te positief beeld schetsen van het actuele vaardigheidsniveau. Helaas zijn er geen standaarden voor vergelijking en is het lastig om conclusies over absolute waarden te trekken. In andere landen zijn internetvaardigheden nooit zo uitgebreid getoetst. Omdat Nederland een land is met een hoge internetpenetratie binnen huishoudens en met een hoog opleidingsniveau, zullen de resultaten in andere delen van de wereld waarschijnlijk lager uitvallen.

Operationele en formele vaardigheden behoren samen tot de medium gerelateerde vaardigheden. Het gaat hier over vaardigheden die je nodig hebt om het medium te gebruiken. Informatie en strategische vaardigheden behoren samen tot de inhoudelijke vaardigheden. Deze vaardigheden zijn nodig voor het kunnen omgaan met inhoud die het medium biedt. Van Deursen et al. (2010) hebben in een model samengevat welke factoren invloed hebben op zowel medium als inhoudelijk gerelateerde vaardigheden (gebaseerd op beide onderzoeken). Een vereenvoudigde weergave van dit model is weergegeven in Figuur 2.



Figuur 2. De invloed van internet ervaring, internet gebruiksfrequentie, opleiding en leeftijd op medium en inhoudelijk gerelateerde vaardigheden (aangepast van: Van Deursen, A., Van Dijk, J. en Peters, O. (2010). Internet Skills: The Role of Gender, Age, Education, Internet Experience and Amount of Internet Use.)

Opmerking: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$. De gestippelde lijn is een niet significant pad.

In Figuur 2 is te zien dat opleiding en leeftijd de twee belangrijkste variabelen zijn. Uit beide onderzoeken bleek dat wat betreft opleiding de verschillen groter worden naarmate de opdrachten moeilijker werden (van operationele tot strategische opdrachten). Bij leeftijd geldt dat de oudere respondenten slechter scoorden op zowel operationele als formele vaardigheden dan de jongere. Veel opvallender is echter, dat voor de inhoudelijk gerelateerde vaardigheden het tegenovergestelde geldt. Hoe ouder de respondent, hoe beter zijn of haar inhoudelijke vaardigheden. Een belangrijke conclusie is dat de zogenoemde digitale generatie (18-29) hoog scoort op operationele en formele vaardigheden, maar niet significant beter bij informatie en strategische vaardigheden dan de oudere groepen. In Figuur 2 is ook te zien dat de medium gerelateerde vaardigheden een grote invloed hebben op de inhoudelijke vaardigheden. Een opmerkelijke conclusie is dat het niveau van vaardigheden een laag verband vertoont met het aantal jaren internetervaring en met het aantal uren dat men online doorbrengt. Dit komt overeen met de constatering die hiervoor werd gemaakt. De computer en internetvaardigheden zijn tussen 2005 en 2008 niet toegenomen, terwijl in de vorige secties is geconstateerd dat de frequentie van gebruik wel sterk is toegenomen. Deze feiten temperen de assumptie dat met het uitsterven van de oudere generatie het vaardigheidsprobleem vanzelf wordt opgelost.

Algemene conclusies ten aanzien van vaardigheden

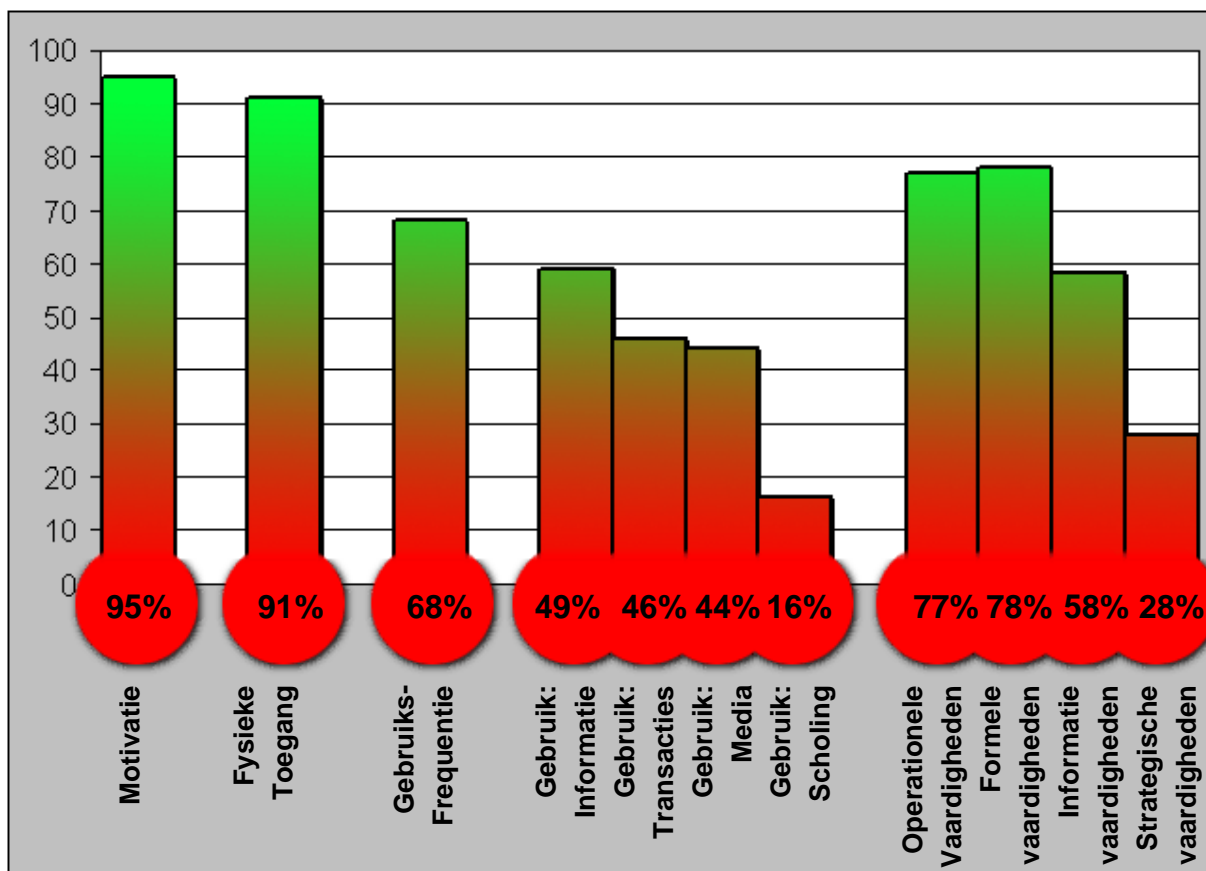
Hoe het daadwerkelijk met de computer- en internetvaardigheden van de Europese als Nederlandse bevolking staat is niet geldig en betrouwbaar onderzocht op grote schaal. Wel wijzen alle cijfers er op dat dit niveau van vaardigheden nog lang niet optimaal is. De prestatiemetingen verricht aan de Universiteit Twente tonen aan dat vooral het niveau van informatie en strategische vaardigheden laag is. Dus waar internet hard op weg is om een algemeen toegankelijk informatie- en communicatiekanaal te worden als het gaat om motivatie, fysieke toegang en gebruiksfrequentie, blijft het vaardigheidsniveau van de Europese en de Nederlandse bevolking achter.

3 Toegangsmeter

Op basis van de verzamelde gegevens in hoofdstuk 2, kan er een toegangsmeter worden geconstrueerd. Deze is weergegeven in Figuur 4.

Figuur 4

Toegang tot het internet 2008 – Toegangsmeter op basis van motivatie, fysieke toegang, gebruiksfrequentie, soort gebruik en vaardigheden



Bovenstaande figuur dient enige toelichting en opmerkingen. De percentages zijn als volgt tot stand gekomen:

- **Motivatie.** Van alle Nederlanders geeft 5% aan geen interesse te hebben of niet te willen. De overige 95% lijkt wel gemotiveerd het internet te gebruiken.
- **Fysieke toegang.** 91% van de Nederlandse individuen heeft thuis of elders toegang tot het internet.
- **Gebruiksfrequentie.** 68% van de internetgebruikers in Nederland gebruikt het internet bijna dagelijks.
- **Soort gebruik.** De vier opgenomen categorieën komen uit de internationale vergelijkingstabellen 13, 14, 15 en 16. De percentages zijn de gemiddelden van de in de tabellen weergegeven activiteiten behorende bij elke categorie.
- **Vaardigheden.** Deze percentages zijn gebaseerd op de twee prestatietingen die op de Universiteit Twente plaats vonden. Voor elke

vaardigheid is het gemiddeld percentage voltooide taken in de twee prestatiemetingen genomen.

De gerapporteerde percentages dienen vooral bij vaardigheden als indicatie. Het is eigenlijk niet mogelijk deze cijfers als nulmeting te hanteren wanneer er een jaarlijkse vergelijking plaats gaat vinden. Zoals meerdere malen is benadrukt in dit rapport heeft er nog nooit een grootschalig internationaal of nationaal onderzoek plaats gevonden naar computer en internet vaardigheden. Onderscheid tussen de vier vaardigheden in Figuur 4 is nooit eerder gemaakt in grootschalige enquêtes. Tot op heden zijn computer- en internetvaardigheden hierin alleen indirect gemeten, door respondenten te vragen hoeveel activiteiten zij ooit op de computer of het internet hebben uitgevoerd. Hoe meer activiteiten, hoe beter de vaardigheden is de veronderstelling. Er is hoge noodzaak voor een enquête die rekening houdt met zowel medium als inhoudelijk gerelateerde vaardigheden. Belangrijk hierbij is dat vaardigheden zo direct mogelijk worden gemeten.

Naast de trends die in elke paragraaf in het vorige hoofdstuk zijn samengevat, is de belangrijkste trend die uit alle gegevens is voortgekomen duidelijk terug te zien in Figuur 4. Het blijkt dat een hoog niveau van zowel motivatie, toegang en frequent gebruik niet zomaar leidt tot het bezit van voldoende vaardigheden en een gevarieerd internetgebruik. De veronderstelling dat iemand iets kan wanneer hij of zij het gebruikt is niet waar en een groter aantal jaren ervaring met internet lost het vaardigheidsprobleem niet op. Dit geldt zeker voor de informatie en strategische vaardigheden. Dit geeft aan dat het meten van juist deze soorten toegang meer aandacht moet krijgen op grotere schaal.