



Vijfenzestigplussers in een veranderend medialandschap

Whitepaper Video on Demand [VOD] gebruik onder ouderen

April 2016



Amsterdam, april 2016

Beste lezer,

De televisiecultuur is aan veranderingen onderhevig en deze veranderingen gaan sneller dan ooit tevoren. Grote groepen Nederlanders maken tegenwoordig gebruik van Video On Demand-diensten (VOD) zoals Netflix, NLZiet, NPOgemist etc. Maar hoe zit dit nu eigenlijk bij de kapitaalkrachtige 65-plusser die bovendien zeeën van tijd heeft voor VOD?

Dit was reden voor een uitgebreid onderzoek door onze stagiaire Nadine van der Waal. Door middel van acht kwalitatieve diepte interviews en online onderzoek ($\pm n=400$) zijn de redenen, behoeften en invloedsfactoren voor het gebruik van VOD onder deze doelgroep in kaart gebracht.

Belangrijke conclusie is dat ouderen beschikken over de middelen en vaardigheden om van VOD gebruik te maken. Daarnaast is men wel bekend met VOD, maar het gebruik is (nog) beperkt. Hieraan liggen verschillende redenen ten grondslag. Dit betekent dat er wel kansen voor frequenter gebruik zijn. De uitkomsten lichten wij in deze whitepaper verder toe, daarmee hopen we nieuwe inzichten te bieden op het gebied van VOD gebruik onder de groeiende groep senioren.

Nadine van der Waal
Stagiaire
BSc Communicatiewetenschap

Jody Bauer
Senior Consultant
jbauer@mediatest.nl

Over MediaTest

MediaTest levert communicatieonderzoek met toegevoegde waarde. Het is onze passie om communicatiemiddelen beter en effectiever te maken.

We geloven in slim communicatieonderzoek, nieuwe technieken en creatieve oplossingen. Uniek zijn onze benchmarks met kengetallen rond bereik, leesgedrag, waardering en effectiviteit van relatiemedia en TV en radio-commercials. Met behulp hiervan kunnen we uw resultaten afzetten tegen die van vergelijkbare organisaties.

We combineren onze vakkennis met ijzersterke analyses en compacte rapportages. Op deze wijze is onderzoek een strategisch instrument met een prima ROI.

Voor meer informatie, kijk op www.MediaTest.nl of neem contact met ons op via email of telefoonnummer 020 - 410 00 00.



Inhoud

Ouderen zijn voorzien in televisiebehoeften: weinig redenen voor VOD

1. Ouderen hebben de middelen en vaardigheden om VOD te gebruiken	6
2. Huidige VOD gebruik is beperkt	13
3. Flexibiliteit van VOD voornaamste reden om het te gebruiken	18

Conclusie & aandachtspunten	25
-----------------------------	----

<i>Vraagstelling en methode</i>	25
---------------------------------	----

Verantwoording

Definitie van Video on Demand (VOD)

In dit onderzoek is VOD als volgt geoperationaliseerd:

- Alle diensten waarop televisie-uitzendingen, series, documentaires en films terug kunnen worden gekeken, waaronder:
 - Aanbieders van televisie abonnementen zijn o.a. Ziggo KPN, Tele2
 - Aanbieders van SVOD [Subscription Video on Demand] zijn o.a. Netflix, NLZiet
 - Aanbieders van onbetaalde diensten zijn o.a. NPO gemist, RTLXL

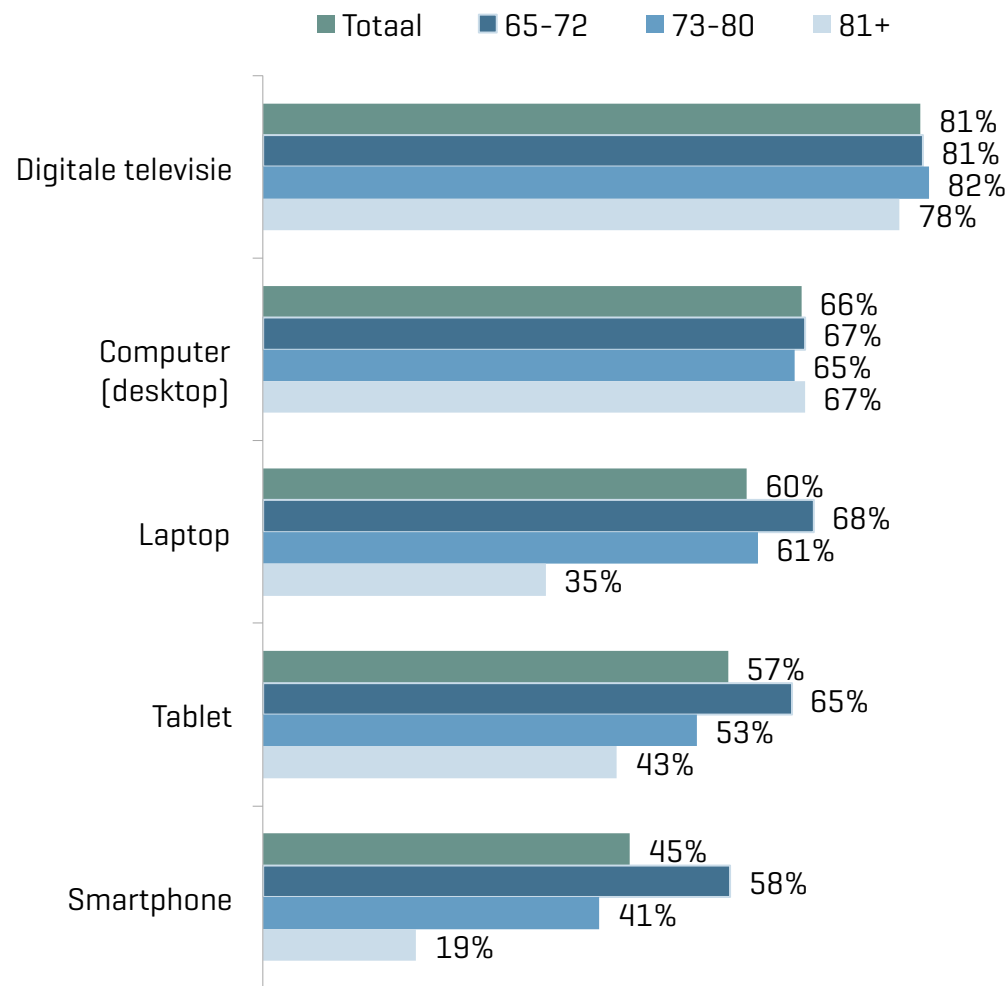
Het terugkijken van opnames wordt in dit onderzoek niet meegenomen als VOD gebruik.

1

> Ouderen hebben de middelen en vaardigheden om gebruik te maken van VOD



Ouderen hebben de apparaten voor VOD gebruik



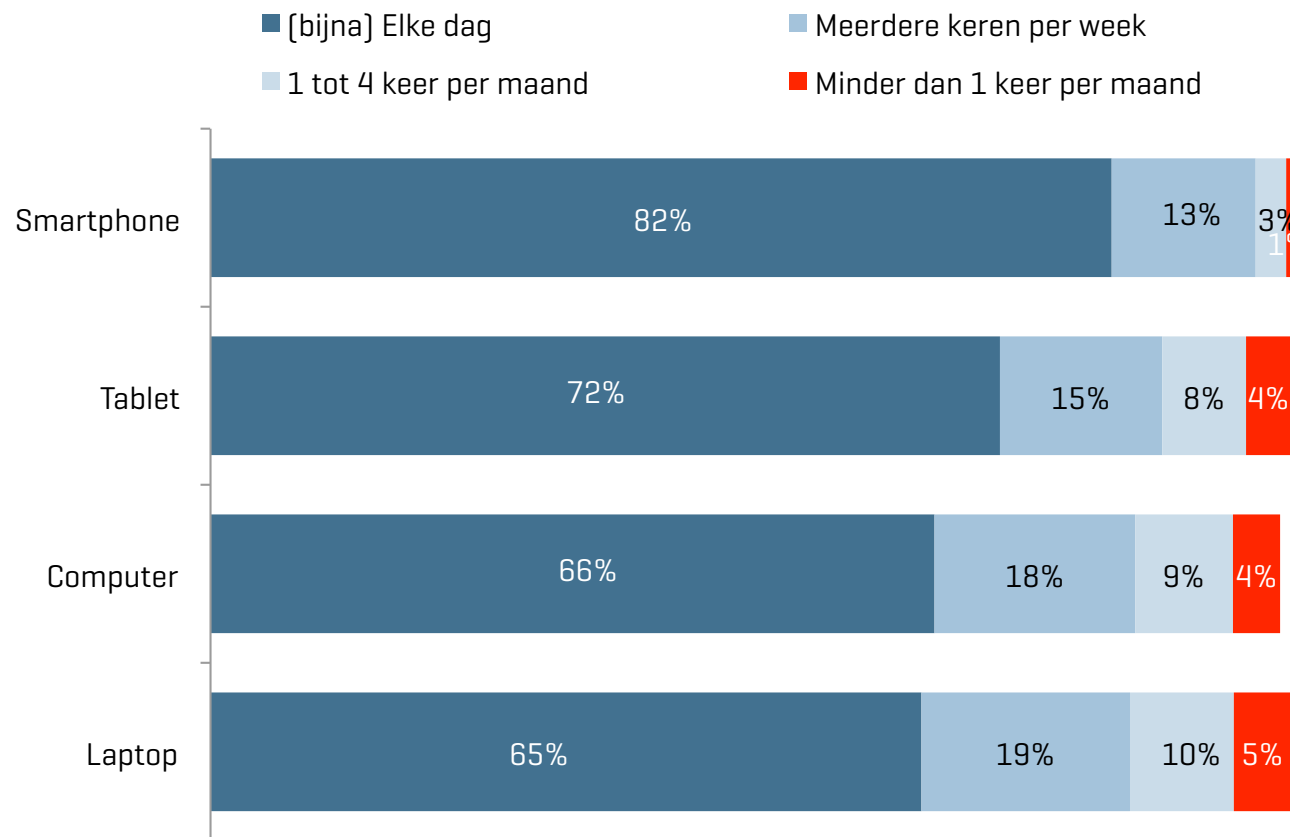
Figuur 1. Apparaat bezit per leeftijdscategorie (n=388)

Ouderen zijn tegenwoordig in het bezit van verschillende apparaten waarop zij televisie kunnen kijken. De meeste ouderen hebben een computer [66%], gevolgd door de laptop [60%]. Ook heeft meer dan de helft van de ouderen een tablet in bezit [57%]. De smartphone is het minst populair onder ouderen, 45% van de vijfenzestigplussers heeft er een.

Opvallend zijn de verschillen in leeftijd met betrekking tot apparaat bezit. Voornamelijk ouderen in de jongste leeftijdscategorie [65-72 jaar] zijn in het bezit van apparaten. Het grootste verschil hierbij is te zien in smartphone bezit: slechts 19% van de 81-plussers heeft een smartphone, tegenover 58% van de 65-72 jarigen.

Ook in tablet- en laptopbezit zijn deze verschillen duidelijk zichtbaar. Toch heeft een groot deel van de 81-plussers een tablet [43%], vaker dan een laptop [35%] of een smartphone [19%].

Ouderen maken frequent gebruik van de apparaten

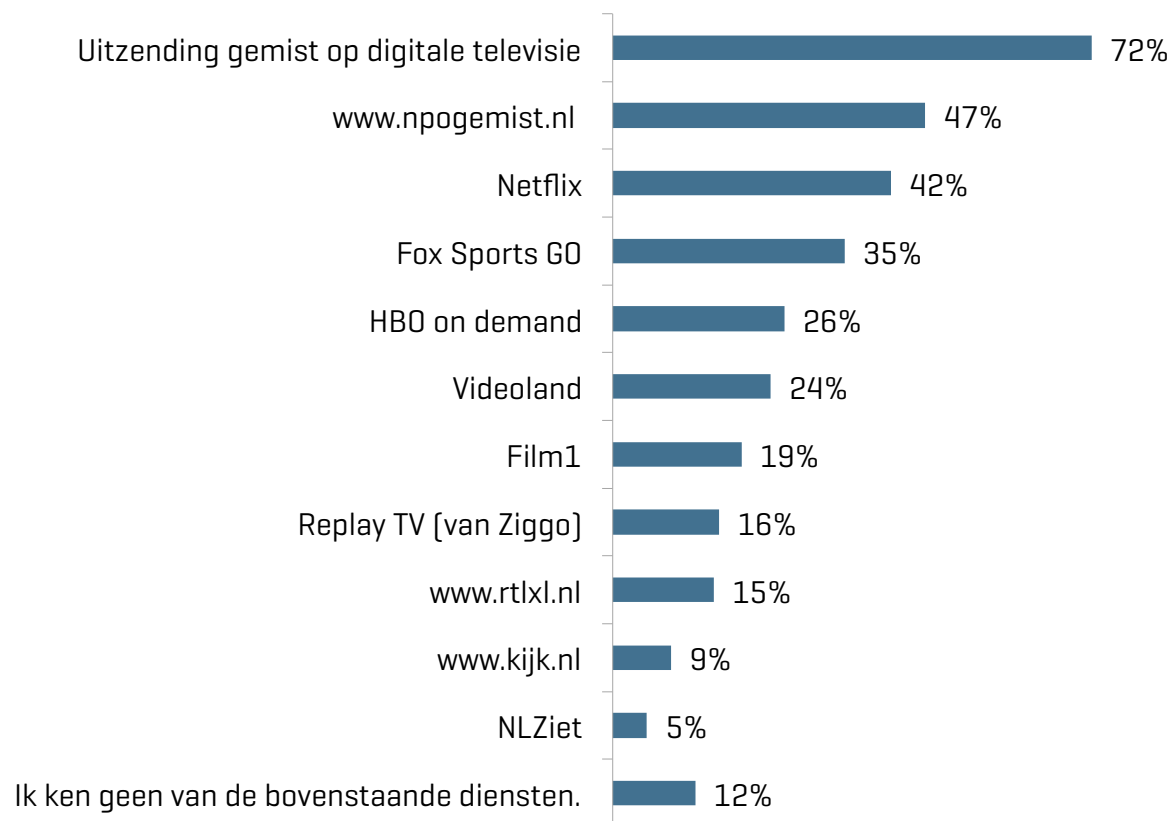


Ouderen die in bezit zijn van een smartphone, tablet, computer of laptop maken er ook frequent gebruik van. De meeste ouderen gebruiken de verschillende apparaten dagelijkse. Daarbij wordt de smartphone het vaakst gebruikt [82%], met daarop volgend de tablet [72%].

Er zijn weinig verschillen tussen de leeftijdsgroepen wat betreft de frequentie van het gebruik. Alleen laptops worden gemiddeld vaker gebruikt door de leeftijdscategorie 65-72 jaar [87% meerdere keren per week] dan door 81-plussers [75% meerdere keren per week].

Figuur 2. Frequentie gebruik van apparaten (n=388)

De doelgroep is beperkt bekend met VOD diensten

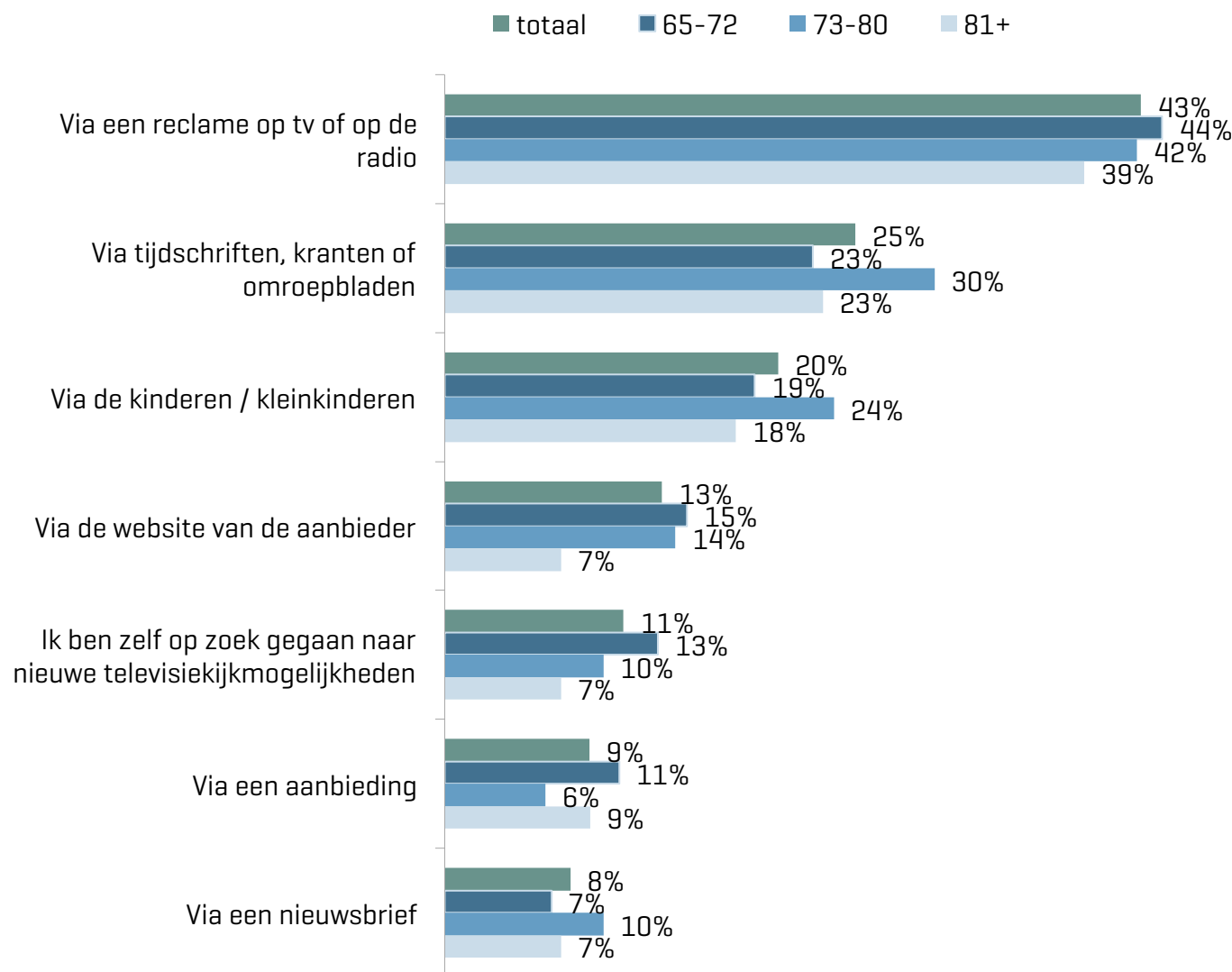


Ouderen zijn beperkt bekend met VOD diensten. 88% van de ouderen is wel bekend met minstens één VOD dienst, maar daar blijft het vaak ook bij. Uitzending gemist via digitale televisie is het meest bekend onder de doelgroep [72%], gevolgd door npogemist.nl [47%].

De bekendheid met andere betaalde diensten zoals Netflix [42%] is veel lager. De leeftijdscategorie 65-72 jaar is bekender met deze dienst [55%] dan de leeftijdscategorie 81+ [16%]. De leeftijdsgroep 81+ kent over het algemeen minder diensten dan de leeftijdsgroep 65-72 jaar.

Figuur 3. Bekendheid met VOD diensten (n=388)

TV, radio, print media en kinderen spelen een rol bij bekendheid met VOD

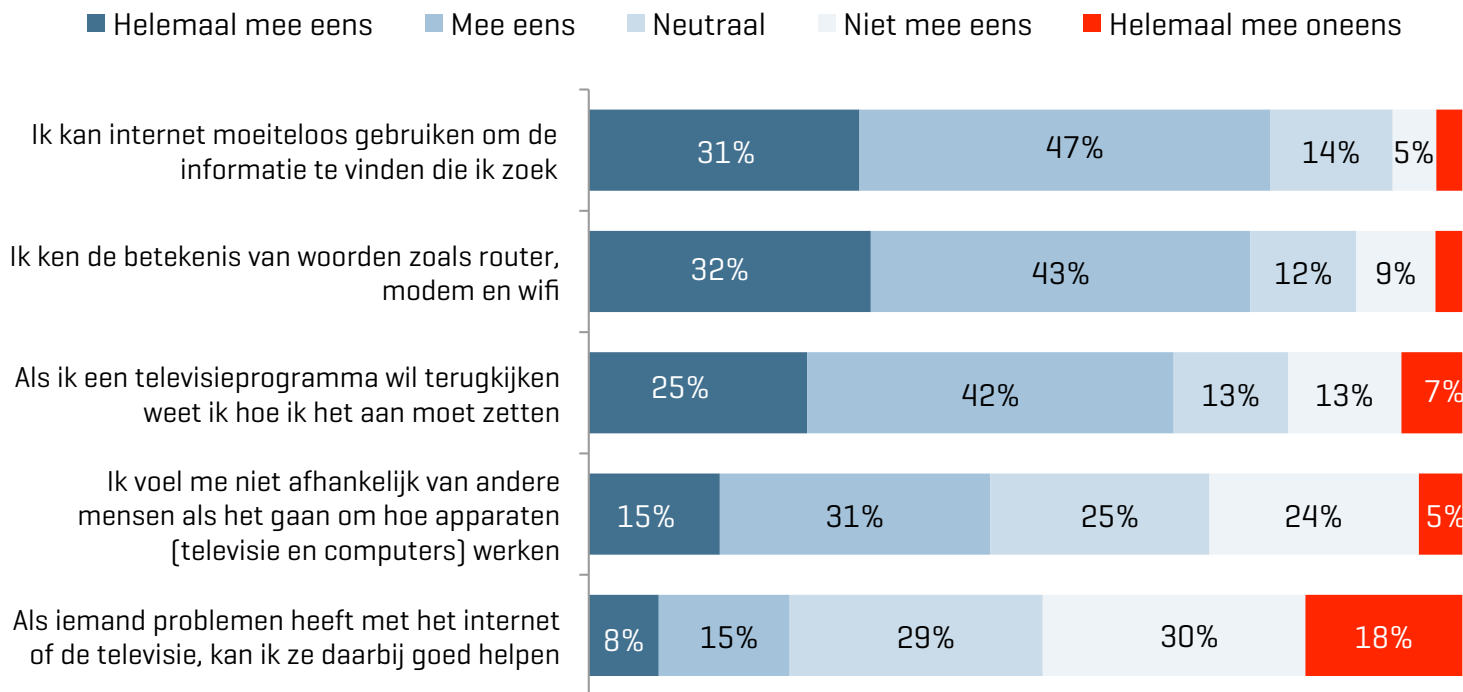


Figuur 4. Hoe bekend geworden met VOD diensten (n=341)

De meeste ouderen raken bekend met VOD diensten via een reclame op tv of radio [43%]. Ook raken ouderen van VOD op de hoogte door print media zoals tijdschriften, kranten of omroepbladen [25%]. De leeftijdsgroep 73-80 jaar raakt vaker bekend met VOD op deze manier dan de andere leeftijdsgroepen [30%].

De kinderen spelen ook een aanzienlijke rol, één op de vijf ouderen geeft aan dat ze via kinderen of kleinkinderen gehoord hebben over VOD.

Eigen effectiviteit van ouderen met betrekking tot internet/apparaten is relatief hoog



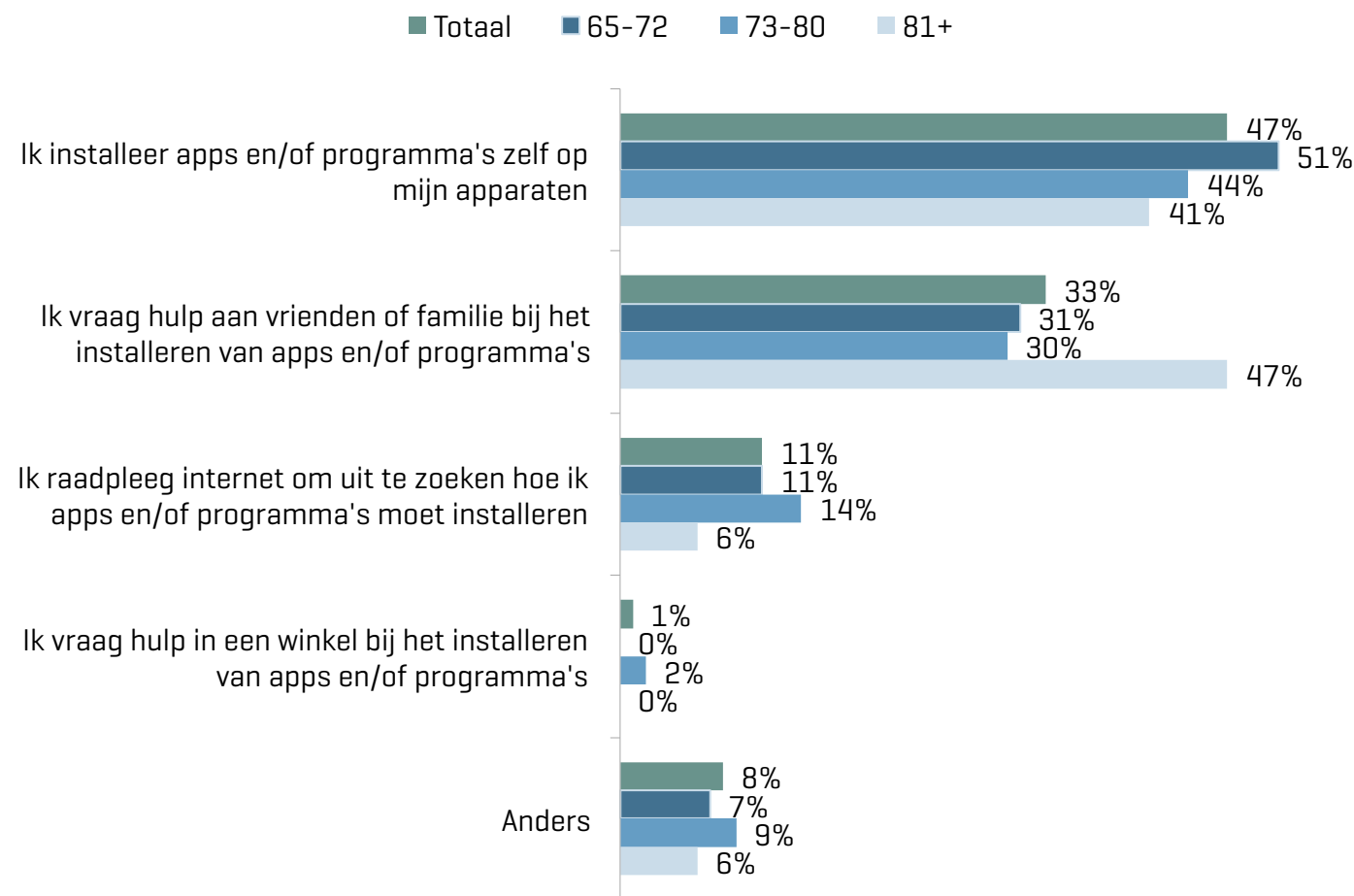
* Opmerking: de steekproef is niet volledig representatief voor de populatie: de vragenlijst is uitgestuurd per e-mail en via internet verspreid, wat betekent dat alle respondenten in de steekproef beschikken over internet en een e-mail adres. Dit zal voor representatief 65+ niet het geval zijn. Echter, het onderzoek is op deze manier wel onder de potentiële doelgroep uitgevoerd.

Aan de hand van een aantal stellingen is onderzocht hoe groot de eigen effectiviteit van ouderen is met betrekking tot apparaten waarop zij televisie kunnen kijken. Eigen effectiviteit kan worden gedefinieerd als de persoonlijke inschatting van de eigen vaardigheden om bepaalde handelingen succesvol uit te kunnen voeren. Over het algemeen weten ouderen goed hoe zij bepaalde handelingen met de televisie of andere apparaten moeten verrichten*.

Ouderen zijn goed in staat om internet te gebruiken en zijn daarnaast ook op de hoogte van termen die met internet samenhangen. De score van de vaardigheden die met televisie te maken hebben zijn gemiddeld iets lager. Daarnaast zijn ouderen er niet sterk van overtuigd dat zij anderen hulp kunnen bieden als er problemen zijn met internet of televisie.

Figuur 5. Eigen effectiviteit van ouderen met betrekking tot Video on Demand (n=388)

Ouderen downloaden zelfstandig of met hulp van familie/vrienden



Bijna de helft van de ouderen installeert zelfstandig programma's en apps op hun apparaten [47%]. Met name mensen van 81 jaar of ouder vragen vaker familieleden of vrienden om hulp bij de installatie [47%]. Ouderen raadplegen zelden het internet om uit te zoeken hoe apps geïnstalleerd moeten worden [11%]. Ze gaan ook niet naar een winkel om advies te vragen [1%].

In de antwoordcategorie 'anders' gaven de ouderen voornamelijk aan dat zij nooit apps of programma's installeren op hun apparaten.

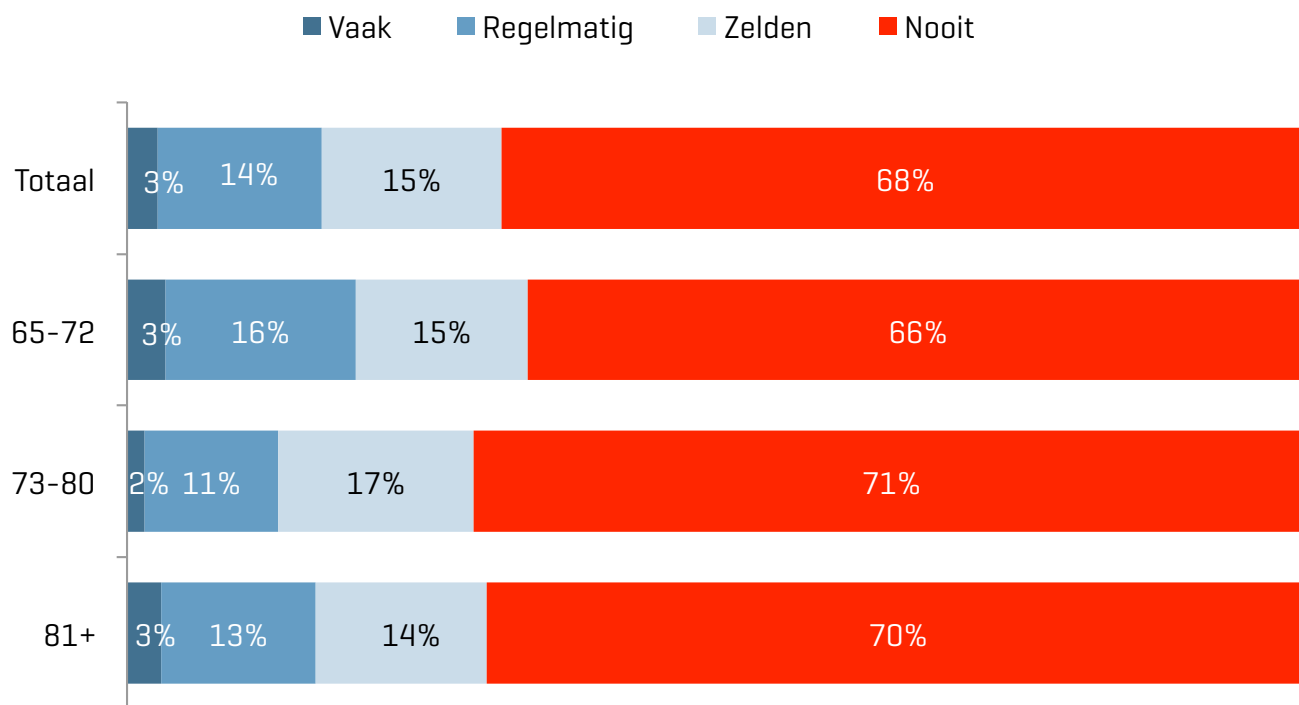
Figuur 6. Hulpbehoevendheid van ouderen met betrekking tot installeren van apps en programma's (n=123)

2

> Huidige VOD gebruik is beperkt



Eén derde van de ouderen maakt gebruik van VOD



Toelichting legenda:
Vaak = meer dan 1 keer per week
Regelmatig = 1 tot 4 keer per maand
Zelden = minder dan 1 keer per maand

De resultaten uit hoofdstuk 1 zijn indicaties voor de mate waarin ouderen meegroeien met digitale ontwikkelingen; ze zijn in het bezit van verschillende apparaten en gebruiken deze frequent, ze weten hoe ze van apparaten gebruik moeten maken en nemen programma's op. De meerderheid van de ouderen maakt echter geen gebruik van VOD [68%] en de verschillen tussen leeftijdsgroepen zijn hierin minimaal.

Toch maakt ongeveer een derde van de ouderen wel gebruik van VOD en 17% doet dit meer dan 1 keer per maand. Tussen de leeftijdsgroepen is er nauwelijks verschil: alleen de leeftijdscategorie 65-72 jaar maakt iets vaker frequent gebruik van VOD [19%] dan de categorie 73-80 jaar [13%] en 81+ [16%].

Figuur 7. VOD gebruik onder vijfenzestigplussers (n=388)

Huidig programma-aanbod volstaat, weinig interesse in nieuwe televisiekijkmanieren



De belangrijkste reden waarom men geen gebruik maakt van VOD diensten is dat men het huidige aanbod op televisie voldoende vindt. Een andere belangrijke motivatie is dat men er niet extra voor wil betalen. Ook vanuit het kwalitatieve onderzoek komen deze redenen naar voren:

"Er is al genoeg op tv."

"Het aanbod is te breed én te duur!"

"Televisie interesseert mij gewoon niet genoeg, als ik iets gemist heb denk ik 'jammer dan.'"

"Al sla je me dood. Ik heb echt geen idee hoe dat moet. Het is voor mij allemaal abracadabra."

"Ik heb niet eens internet, en ik heb het ook niet nodig."

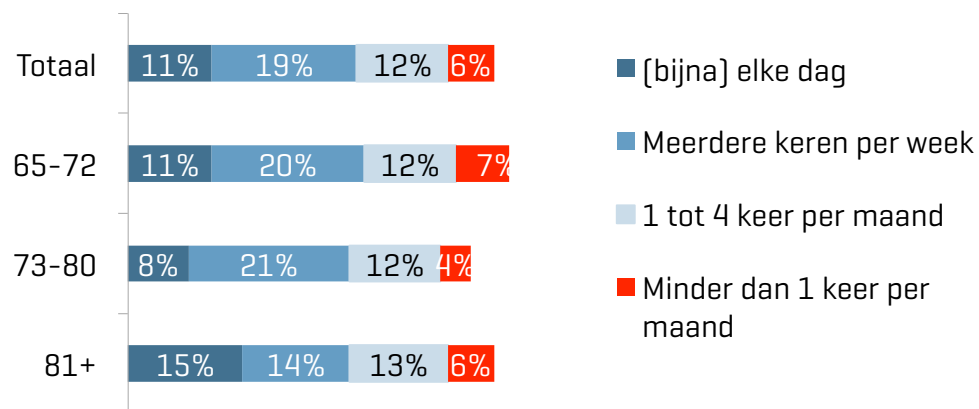
"Gezien mijn leeftijd weinig animo voor."

"Ik ben niet van plan om me daarmee bezig te houden"

"Voor mij is de dag zo voorbij. Ik lees graag een boek en vind het TV aanbod dat mij interesseert voldoende."

Figuur 8. Redenen van ouderen om geen gebruik te maken van VOD (N=324)

Ouderen maken wel regelmatig gebruik van opneemfuncties op digitale televisie

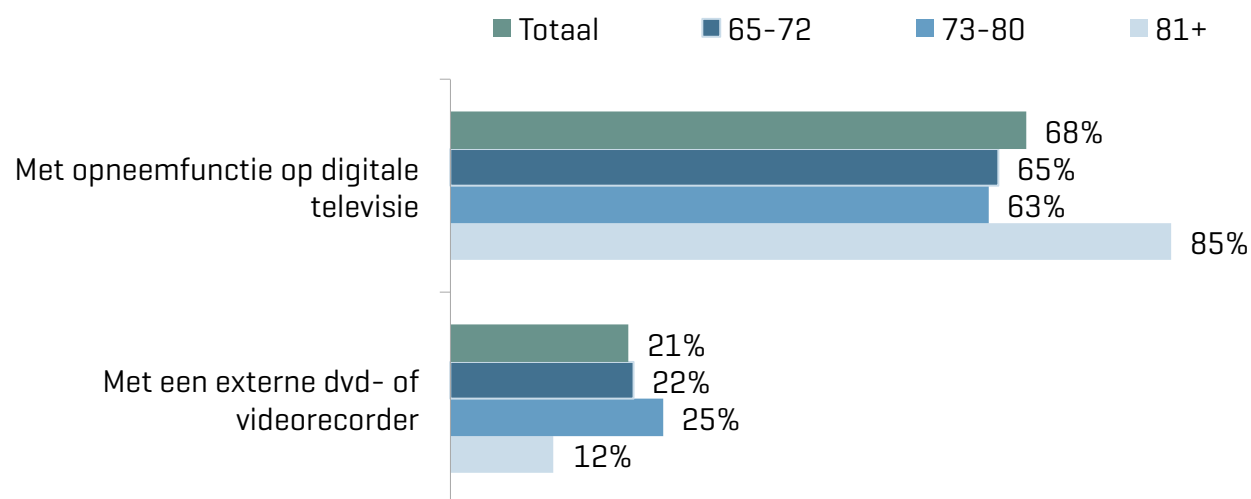


Figuur 9. Frequentie opnemen in leeftijdscategorieën (n=388)

Ouderen kijken regelmatig programma's terug aan de hand van een opneemfunctie. Bijna de helft doet dit wel eens en 30% doet dit meerdere keren per week. 81-plussers vormen de grootste groep die bijna dagelijks programma's opneemt [15%].

Ruim twee derde neemt programma's op met behulp van de digitale televisie [68%]. 81-plussers maken opvallend meer gebruik van de digitale televisie om mee op te nemen [85%].

Veel van de ouderen die programma's opnemen vinden een dienst als VOD overbodig.



Figuur 10. Apparaten gebruikt voor opnemen (n=186)

Suggesties van ouderen waardoor VOD toegankelijker kan worden

Met betrekking tot vaardigheden

"Duidelijke uitleg in bijvoorbeeld de TV-gids."

"Er zou eens een informatief naslagwerkje in simpele Jip & Janneke taal verkrijgbaar moeten zijn om de wat oudere digibeet de weg te wijzen in die gecompliceerde moderne mediawereld!"

"Jaren lang kon ik via analoge TV programma's opnemen met mijn videoapparaat. Makkelijk en goed systeem. Met digitale TV is het een heel gedoe om programma's op te nemen en daar heb ik dus geen zin in."

Met betrekking tot bepaalde programma's

"De serie met het autootje Herby zou ik nog wel eens willen zien."

"BBC programma's als 'Life on Earth' en dergelijken zou ik wel kijken."

"Films van vroeger, Merijntje Gijzen."

"Ik zou nog wel eens oude series zoals 'Ja zuster Nee zuster', 'Zeg eens A', 'De kleine waarheid' en zo willen zien."

"Mooie plaatjes van Nederlandse steden, dorpen en waterwegen."

Uit de reacties van verschillende ouderen blijkt dat zij behoefte hebben aan meer hulp zodat zij ook gebruik kunnen maken van VOD diensten. Zij stellen voor om de TV gids te voorzien van een uitleg of een ander soort naslagwerk dat hulp kan bieden bij het VOD gebruik.

Ook doen ouderen suggesties voor bepaalde programma's die zij zouden willen terugkijken. Ouderen zijn geïnteresseerd in films en series van vroeger maar ook in [natuur] documentaires.

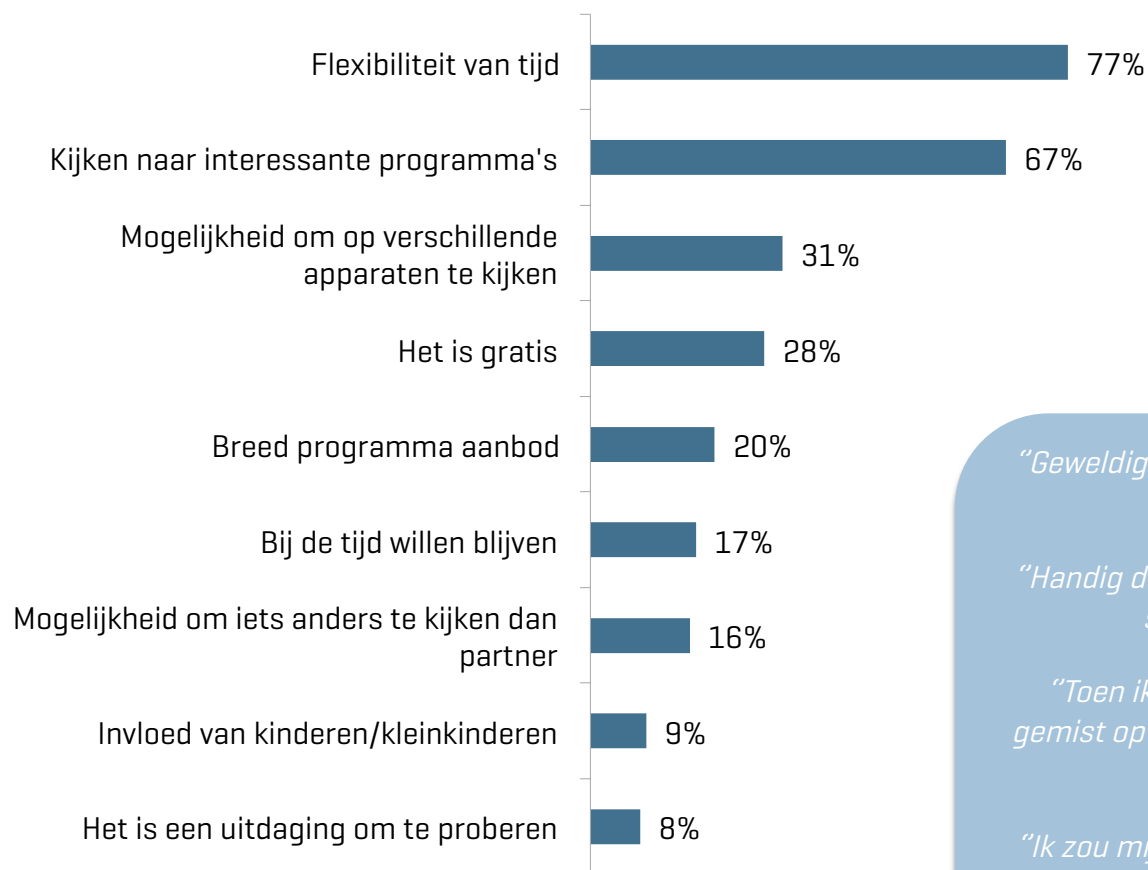
Ouderen geven wel aan dat ze geen interesse hebben in meer televisie, dit door gebrek aan tijd en gebrek aan interesse om programma's terug te kijken.

3

> Flexibiliteit van VOD is voornaamste reden dat men van de dienst gebruik maakt



De flexibiliteit van VOD spreekt ouderen aan



Voor ouderen die wel gebruik maken van VOD is flexibiliteit van tijd [77%] een belangrijke reden voor het gebruik. Daarnaast vinden ouderen het belangrijk dat je alleen naar programma's hoeft te kijken die je zelf interessant vindt [67%]. Ongeveer een derde van de VOD gebruikers vindt het ook fijn dat op verschillende apparaten televisie gekeken kan worden [31%].

"Geweldig dat het bestaat, dat je communicatie op kunt halen wanneer je zin hebt."

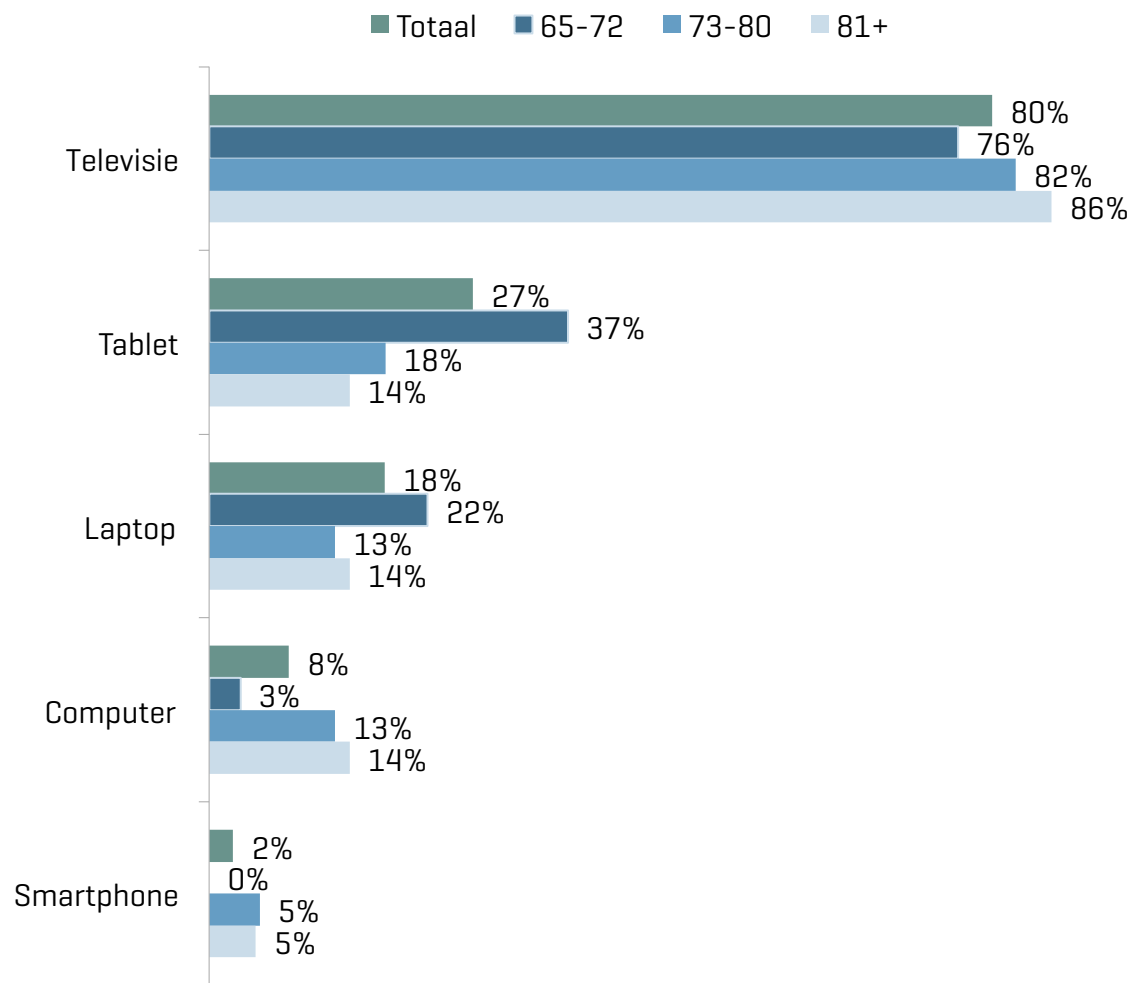
"Handig dat je gewoon televisie kan kijken als het bijvoorbeeld slecht weer is. Of 's middags bij de borrel."

"Toen ik in het ziekenhuis lag gebruikte ik veel uitzending gemist op mijn tablet, televisies in het ziekenhuis zijn namelijk ontzettend duur."

"Ik zou mijn tablet nooit zelf gekocht hebben, dat hebben mijn kinderen voor me gedaan. Maar ik ben er wel erg blij mee!"

Figuur 11. Redenen voor ouderen om VOD te gebruiken (n=64)

De televisie is het belangrijkste VOD kanaal voor ouderen

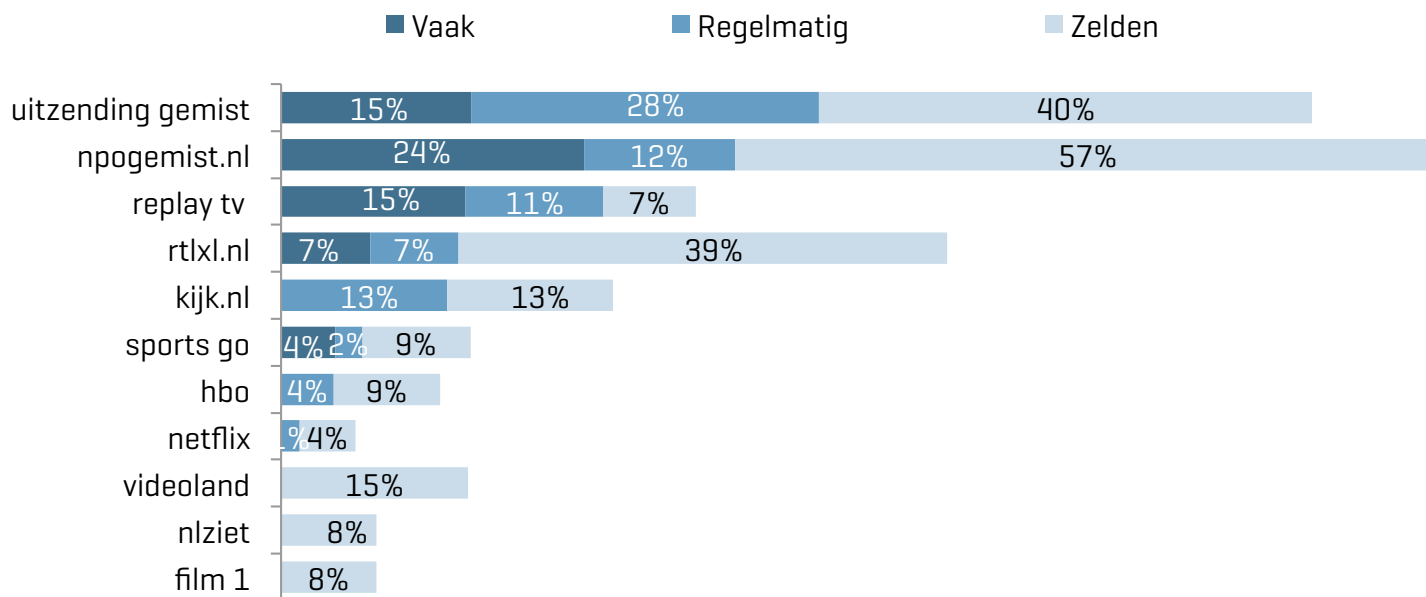


Televisie wordt als voornaamste medium gebruikt om VOD programma's terug te kijken [80%]. In de leeftijdscategorie 65-72 jaar maakt ook meer dan een derde gebruik van de tablet [37%].

VOD op de laptop en computer zijn minder populair. Waar voor jongeren de smartphone een belangrijk VOD kanaal is, is dit voor ouderen geheel niet het geval. De smartphone wordt nog nauwelijks gebruikt door vijfenzestigplussers om uitzendingen op terug te kijken.

Figuur 12. Apparaten waarop VOD wordt gebruikt (n=123)

Uitzending gemist en NPO gemist belangrijkste VOD diensten voor ouderen



Toelichting legenda:

Vaak = 1 keer per week of meer

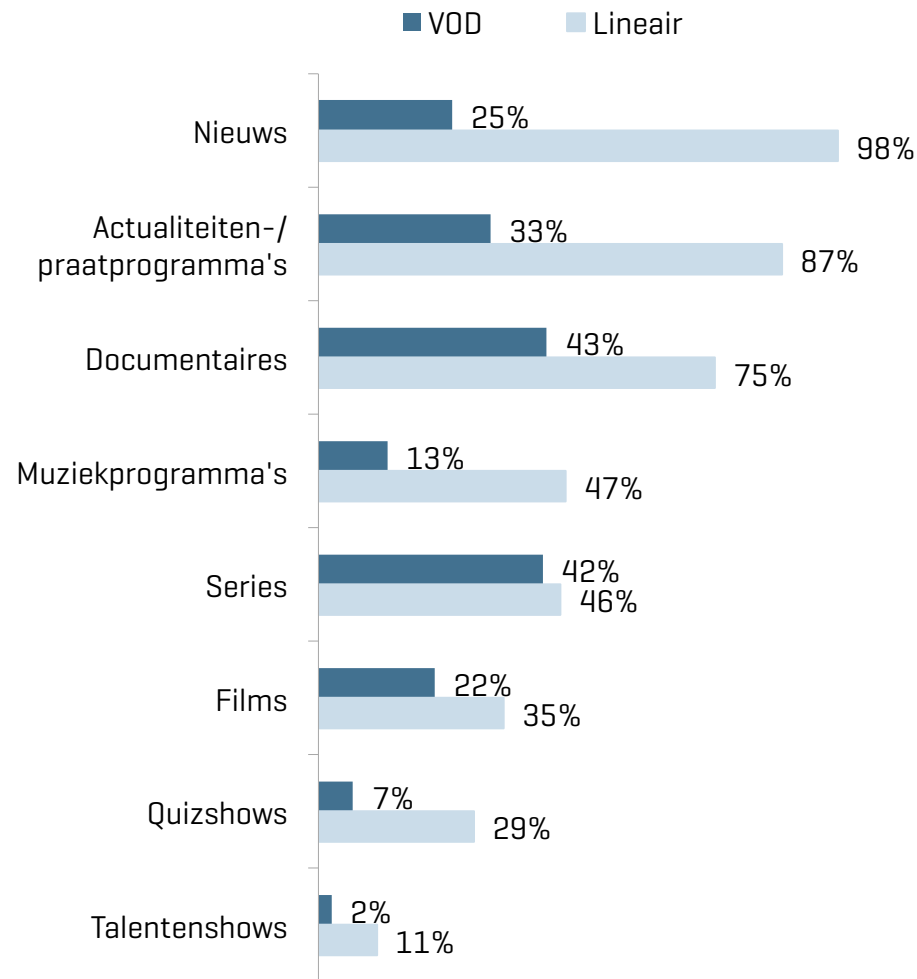
Regelmatig = 1 tot 3 keer per maand

Zelden = minder dan 1 keer per maand

Uitzending gemist via digitale televisie [43%] en NPO gemist [36%] zijn de meest gebruikte manieren voor ouderen om programma's mee terug te kijken. Ook replay TV van Ziggo wordt geregeld door ouderen gebruikt [26%]. Minder populaire kanalen zijn Film1, NLZiet en Videoland. Ook Netflix scoort bijzonder laag, terwijl deze dienst onder andere leeftijdsgroepen juist erg populair is.

Figuur 13. Gebruikte VOD diensten (n=123)

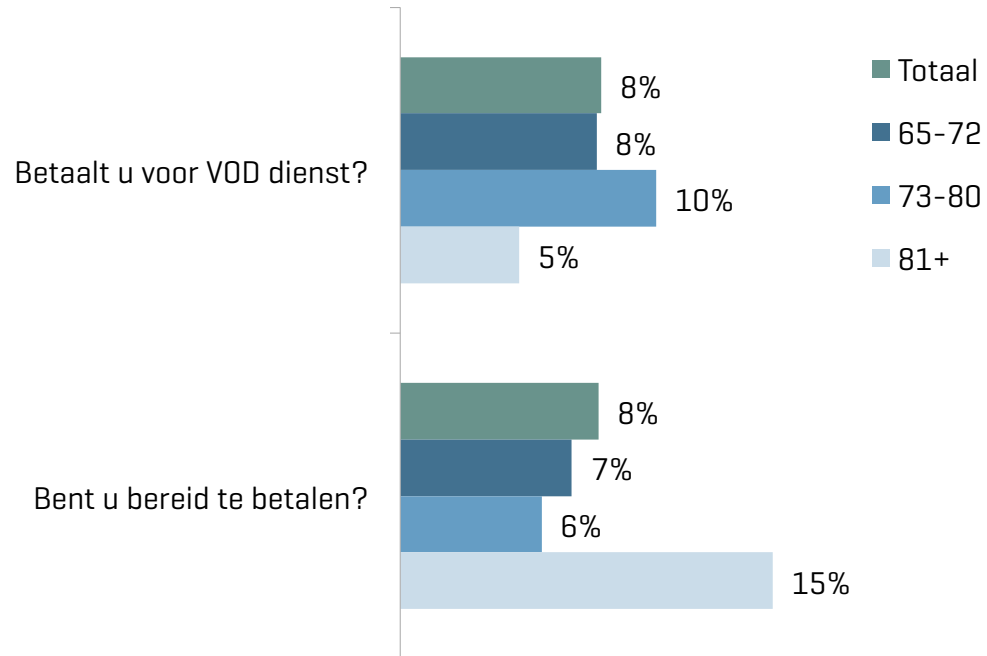
Vooral series en documentaires populair voor VOD



Via de lineaire televisie zijn de belangrijkste categorieën om te kijken 'nieuws' en 'actualiteitenprogramma's'. Dit zijn andere categorieën dan bij VOD. Vooral documentaires en series zijn populair onder VOD gebruikers. Documentaires worden het meest bekeken via VOD [43%], gevolgd door series [42%].

Figuur 14. Programmakeuze VOD vs. lineair [VOD n=123, lineair n=388]

Ouderen nauwelijks bereid om te betalen voor VOD



Een klein deel van de vijfenzestigplussers betaalt voor VOD [8%]. De grootste groep betalers zijn de 73-80 jarigen [10%]. De ouderen die betalen doen dit in 50% van de gevallen voor een abonnement om onbeperkt televisie uitzendingen te kijken.

Ondanks de kapitaalkrachtige doelgroep, is de betalingsbereidheid voor VOD laag. 8% geeft aan te willen betalen voor een VOD dienst. Hierbij valt op dat in de leeftijdscategorie 81+ bijna twee keer zo veel mensen bereid zijn te betalen [15%].

Figuur 15. Aandeel betalers (n=123) en betalingsbereidheid (n=113)

> Conclusies en aandachtspunten



Conclusies en aandachtspunten

De belangrijkste conclusie uit het onderzoek is dat ouderen momenteel zijn voorzien in televisiebehoeften, daarom zien zij weinig redenen voor het gebruik van VOD.*

Uit het onderzoek blijkt dat ouderen wel beschikken over de middelen om VOD te gebruiken. Ook schatten de meeste ouderen hun vaardigheden zo in dat ze wel met de nieuwe techniek kunnen werken. Het gebruik is echter beperkt en blijft fors achter ten opzichte van jongere leeftijdsgroepen. De belangrijkste reden is dat het huidige programma-aanbod op televisie volstaat [70%] en men ook meer de tijd heeft om lineair televisie te kijken ten opzichte van jongere leeftijdsgroepen.

Concluderend zijn er vier verschillende VOD gebruikers te onderscheiden binnen deze oudere doelgroep, waar organisaties zich op kunnen richten. Per doelgroep zijn er verschillende punten die aandacht verdienen om VOD meer te stimuleren:

Soort gebruiker	Aandachtspunten
Geen gebruik – geen behoefte - Niet per definitie leeftijdsgelaten - Zijn voorzien in televisiebehoeften	Andere programma's aanbieden
Geen gebruik – hulpbehoevend Te weinig vaardigheden om VOD te kunnen gebruiken	- Hulp aanbieden via bijvoorbeeld tv[-gids] of website - Meer inzicht bieden in mogelijkheden van VOD
Lichte gebruikers Maken zelden gebruik van VOD	- Meer inzicht bieden in mogelijkheden - Andere programma's aanbieden - Laagdrempelig houden in prijs en moeilijkheidsgraad
Frequente gebruikers - Kleine groep gebruikers - Met name flexibele ouderen	Laagdrempelig houden in prijs en moeilijkheidsgraad

*Het onderzoek is eind 2015 uitgevoerd. Bij het lezen en de interpretatie van de cijfers dient hier rekening mee gehouden te worden. Het televisielandschap verandert sterk en ook onder de senioren doelgroep is de kennis omtrent VOD en het gebruik momenteel groeiende.



Vraagstelling en methode

Waarom maken ouderen wel of geen gebruik van Video on Demand en welke variabelen zijn van invloed op het gebruik?

	<i>Methode</i>	<i>Steekproef</i>	<i>Doel</i>	<i>Werving</i>
Kwalitatief onderzoek	Individuele interviews	8	In kaart brengen redenen	Zorgcirkel Purmerend en eigen kennissenkring
Kwantitatief onderzoek	Online survey	388	In kaart brengen redenen en gebruik	340 via een omroeporganisatie en 48 uit eigen kennissenkring

Indeling doelgroepen kwantitatief onderzoek

<i>Leeftijd</i>	<i>Geslacht</i>	<i>Gebruiker VOD</i>
65 t/m 72 jaar n=186	Man n=231	Gebruiker n=64
73 t/m 80 jaar n=133	Vrouw n=157	Niet-gebruiker n=324
81 t/m 95 jaar n=69		



Verantwoording

Video on Demand (VOD) gebruik onder ouderen

Documentnummer

W-VOD ouderen, versie D1

Namens MediaTest

Nadine van der Waal
Jody Bauer

Voor vragen

jbauer@mediatest.nl
020 – 410 00 00

© 2016, BTC MediaTest BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MediaTest BV.



BTC MediaTest BV
Koningin Wilhelminaplein 2-4
Postbus 16900
1001 RK Amsterdam
020 410 00 00
www.mediatest.nl