

Een vergelijking tussen het interview en de taakdemonstratie

Het vergaren van gebruikersbehoeften tijdens het informatiezoekproces, ten behoeve van websites met arbeidsmarktinformatie.

Auteur

Margot Rietman
Universiteit Twente
Master Communication Studies

Opdrachtgever

Dhr. A.J. Schukkink
Concerncommunicatie Gemeente Enschede

Begeleidingscommissie

Dhr. L.S. van Velsen
Dr. S. Ben Allouch
Universiteit Twente

Summary

This paper describes a research into the value of the semi-structured interview on the one hand and the task demonstration on the other hand by the elicitation of user needs during the process of information-seeking, for a labor market information website.

Municipality of Enschede, the client, wants to develop a website with labor market information which is useful and usable for educated alumni who are searching for a job.

The two elicitation methods were led by the eight stages of the information-seeking process to gather user needs. The group of participants consisted of graduates and alumni for each method. In the interview, each individual participant was asked about the experience of that person with the search for employment information. In the demonstration task each participant was observed during a search task for employment information on the internet. During this observation the think-aloud method was used as well.

The data revealed that both, the semi-structured interview as task demonstration, generated important user needs. However, the interview obtained the important user needs at other stages of the information-seeking process than the task demonstration did. It further appeared that the task demonstration gathered mostly specific user needs, while the interview primarily obtained evaluative and more general user needs.

This study shows that a combination of the semi-structured interview and the task demonstration is needed to elicit a set of user needs, as complete as possible, throughout the information-seeking process, serving a website with labor market information.

Samenvatting

In deze scriptie wordt onderzoek beschreven naar de waarde van het semi-gestructureerde interview enerzijds en de taakdemonstratie anderzijds bij het eliciteren van gebruikersbehoeften tijdens het informatiezoekproces, ten behoeve van een website met arbeidsmarktinformatie. Gemeente Enschede, de opdrachtgever, wil een website met arbeidsmarktinformatie ontwikkelen die nuttig en bruikbaar is voor hoogopgeleiden die zoeken naar een startersbaan.

Met de twee elicitiemethoden werden gebruikersbehoeften geëliciteerd aan de hand van de acht fasen van het informatiezoekproces. De groep participanten bestond bij beide methoden uit afstudeerders en alumni. Bij het interview werd elke individuele participant gevraagd naar zijn/haar ervaringen met het zoeken naar arbeidsmarktinformatie. Bij de taakdemonstratie werd geobserveerd hoe elke participant op het internet zocht naar arbeidsmarktinformatie. Tijdens deze observatie werd eveneens gebruik gemaakt van de hardop-denken techniek.

De data liet zien dat zowel het semi-gestructureerde interview als de taakdemonstratie belangrijke gebruikersbehoeften hadden opgeleverd. Belangrijke gebruikersbehoeften waren door het interview echter bij andere fasen van het informatiezoekproces vergaard dan door de taakdemonstratie. Verder bleek dat de taakdemonstratie vooral specifieke gebruikersbehoeften had geëliciteerd, terwijl het interview voornamelijk de evaluatieve en meer algemene gebruikersbehoeften had opgeleverd.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat een combinatie van het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie nodig is om een zo volledig mogelijke set aan gebruikersbehoeften te eliciteren tijdens het gehele informatiezoekproces, ten dienste van een website met arbeidsmarktinformatie.

Voorwoord

In december 2008 ben ik begonnen met mijn afstudeeronderzoek voor de master Communication Studies van de Universiteit Twente. Dit afstudeeronderzoek heb ik in opdracht van de Gemeente Enschede uitgevoerd. De afdeling communicatie gaf aan behoefte te hebben aan een website met arbeidsmarktinformatie die nuttig en bruikbaar is voor afstudeerders en alumni die informatie zoeken over de Enschedese arbeidsmarkt. Omdat dit een nogal praktische opdracht was heb ik met mijn afstudeerbegeleiders van Universiteit Twente een meer theoretisch onderzoek opgesteld, wat van belang was voor zowel de Gemeente Enschede als de wetenschappelijke literatuur. Hieruit kwam het volgende onderwerp naar voren: “Wat is de waarde van het semi-gestructureerde interview enerzijds en de taakdemonstratie anderzijds om informatie te verkrijgen van afstudeerders en alumni voor het inzichtelijk maken van gebruikersbehoeften voor een website ter oriëntatie op de arbeidsmarkt?” Dit onderzoek vond ik interessant en ik heb dan ook gedurende het gehele afstudeeronderzoek met plezier aan dit onderwerp gewerkt. Deze scriptie is het resultaat van mijn onderzoek naar de waarden van het semi-gestructureerd interview en de taakdemonstratie bij het eliciteren van gebruikersbehoeften gedurende het informatiezoekproces, in dienst van een website met arbeidsmarktinformatie.

Bij deze wil ik graag Lex van Velsen en Somaya Ben Allouch, mijn begeleiders vanuit de Universiteit Twente, bedanken voor de motiverende woorden en goede begeleiding bij het uitvoeren van mijn onderzoek en het schrijven van mijn scriptie. Daarnaast wil ik de afdeling communicatie van de gemeente Enschede bedanken voor hun gastvrijheid. In het bijzonder Jan Schukkink voor de begeleiding, steun en de inspirerende gesprekken.

Tot slotte wil ik mijn ouders, Liset en Jan Willem bedanken voor hun onuitputtelijke steun, vertrouwen en belangstelling. Vooral in de laatste fase van het afstuderen hebben jullie me op de been gehouden. Ook dank aan mijn vrienden die mij altijd een steuntje in de rug gaven. Met name Yvon heeft mij voorzien van goede raad en adviezen. De studie zit erop, nu kan ook ik op zoek gaan naar een baan!

Enschede, augustus 2010

Inhoudsopgave

1	Inleiding	8
1.1	Casus gemeente Enschede	9
2	Theoretisch kader	12
2.1	Hoogopgeleide werkzoekenden en migratieredenen	12
2.2	Promoten van de arbeidsmarkt	14
2.3	Een geschikt informatiekanaal kiezen	14
2.4	De zoektocht naar een baan	16
2.5	Het belang van een nuttige en gebruiksvriendelijke website	22
2.6	Het <i>User-Centered Design</i>	22
2.6.1	Wat is het <i>User-Centered Design</i> ?	23
2.6.2	Invulling geven aan het <i>User-Centered Design</i>	25
2.7	Methoden voor de elicatie van gebruikersbehoeften	28
2.8	Belang van dit onderzoek	30
2.9	De onderzoeksvragen behorende bij dit onderzoek	31
3	Methode	32
3.1	Participanten	32
3.2	Gebruikte materialen en instrumenten	34
3.2.1	Het semi-gestructureerde interview	34
3.2.1.1	Opbouw semi-gestructureerd interview	35
3.2.2	De taakdemonstratie	36
3.2.2.1	Opbouw taakdemonstratie	37
3.3	Procedure van elicatiemethoden	39
3.3.1	Procedure semi-gestructureerd interview	39
3.3.2	Procedure taakdemonstratie	40
3.4	Codering van resultaten	42
4	Resultaten	43
4.1	Fase 1: Moment van probleemherkenning	44
4.2	Fase 2: Het definiëren van het informatieprobleem	45
4.3	Fase 3: De gebruikte informatiebronnen	45
4.4	Fase 4: Een geschikte informatiebron zoeken bij de gebruikersbehoeften	47
4.5	Fase 5: De uitvoering van de informatiezoektocht	51
4.6	Fase 6: Beoordeling van de gevonden informatie	53
4.6.1	Terugkoppeling van het werkzoekproces op de aangegeven zoekcriteria	58
4.7	Fase 7: Informatieverwerking	59
4.8	Fase 8: Reflecteren en de keuze op te stoppen met het zoekproces	60
5	Conclusie	61
5.1	De fasen van het informatiezoekproces en de bijbehorende conclusies	62
5.2	Verklaringen bij de conclusies	69

5.3	Conclusies hoofdvraag	71
5.3.1	Conclusies bij de fasen van het informatiezoekproces	72
5.3.2	De algehele conclusie	74
6	Discussie	75
6.1	Bevindingen	75
6.1.1	Combinatie van eliciatiemethoden	75
6.1.2	Taakdemonstratie	76
6.1.3	Semi-gestructureerd interview	78
6.1.4	Arbeidsmarktinformatie	78
6.2	Limitaties aan onderzoek	79
6.3	Aanbevelingen	80
6.4	Praktische implicaties	81
<hr/>		
	Literatuurlijst	83
<hr/>		
	Bijlagen	89
Bijlage 1	Semi-gestructureerd interviewschema afstudeerders	90
Bijlage 2	Semi-gestructureerd interviewschema alumni	93
Bijlage 3	Schema taakdemonstratie afstudeerders	96
Bijlage 4	Schema taakdemonstratie alumni	99
Bijlage 5	Instructies taakdemonstratie voor participanten	101
Bijlage 6	Geëliciteerde gebruikersbehoeften	103
<hr/>		
	Figuur 1 Information-seeking process, opdeling in acht fasen	17
	Figuur 2 The User-Centered Design cyclus	26

1 Inleiding

Computersystemen en verwante producten die worden ontwikkeld voor menselijk gebruik moeten nuttig, makkelijk en aangenaam in het gebruik zijn en functies bevatten die de gebruikers echt nodig hebben (Gould & Lewis, 1985). Wanneer het systeem of product niet aan deze punten voldoet kan dit leiden tot frustratie onder de gebruikers en bestaat de kans dat ze er geen gebruik meer van willen maken (Maguire, 2001). Bij de ontwikkeling van een website is het dan ook van belang dat de ontwerpers vooral aandacht hebben voor de visie van de (toekomstige) gebruikers over het nut en de bruikbaarheid van die site. In dit onderzoek gaat het om de ontwikkeling van een website met arbeidsmarktinformatie die nuttig en gebruiksvriendelijk is voor hoogopgeleiden die op zoek zijn naar een startersbaan.

Om een dergelijke website te kunnen ontwikkelen moet vastgesteld worden wat de wensen en behoeften van de doelgroep zijn. Het vergaren van deze gebruikersbehoeften wordt gedaan met behulp van het *User-Centered Design*. Bij dit *design* staat de gebruiker centraal in het ontwikkelingsproces (Gould & Lewis, 1985). Voor het vergaren van de gebruikersbehoeften biedt het *User-Centered Design* verscheidene elicitiemethoden (Maguire, 2001). Echter, niet elke methode zal even geschikt zijn om de gebruikersbehoeften voor de website te vergaren. Dit onderzoek neemt daarom twee elicitiemethoden onder de loep en brengt in kaart welke methode de meest belangrijke gebruikersbehoeften oplevert en welke verschillen er bestaan tussen de gebruikersbehoeften geëliciteerd door beide methoden. Op deze manier wordt bepaald wat de waarden van de twee methoden zijn voor het inzichtelijk maken van de gebruikersbehoeften voor een website met arbeidsmarktinformatie.

Hoogopgeleiden die een startersbaan willen vinden gaan opzoek naar arbeidsmarktinformatie. De zoektocht naar informatie wordt ook wel aangeduid als het informatiezoekproces (Marchionini, 1995). Het informatiezoekproces bestaat uit acht fasen die een individu doorloopt wanneer hij of zij behoefte heeft aan bepaalde informatie en hiernaar op zoek gaat totdat de betreffende informatie wordt gevonden. Omdat gebruikersbehoeften voornamelijk voort zullen komen uit de ervaringen met het zoeken naar arbeidsmarktinformatie van de hoogopgeleiden en dus vanuit hun informatiezoekproces, worden de twee elicitiemethoden gebruikt aan de hand van de acht fasen van dit informatiezoekproces.

Deze scriptie is dan ook interessant voor ontwerpers die de twee elicitiemethoden willen gebruiken tijdens het informatiezoekproces, voor het inzichtelijk maken van gebruikersbehoeften ten behoeve van een website met arbeidsmarktinformatie.

1.1 Casus gemeente Enschede

De gemeente Enschede wil graag een website met arbeidsmarktinformatie ontwikkelen om afstudeerders en alumni te informeren over de Enschedese arbeidsmarkt. De gemeente geeft namelijk aan behoefte te hebben aan meer hoogopgeleiden op haar arbeidsmarkt. In de gemeente Enschede studeert een groot aantal studenten aan de Saxion Hogeschool Enschede en de Universiteit Twente en de gemeente wil deze groep hoogopgeleiden informeren zodat ze de Enschedese arbeidsmarkt in overweging nemen wanneer ze op zoek gaan naar een baan na het afronden van hun studie.

De gemeente Enschede merkt echter dat een groot aantal hoogopgeleide studenten nadat ze hun studie afgerond hebben wegtrekt uit de stad. Uitgaande van de

Twente index (2008) blijft maar 22% van de alumni van de Universiteit Twente in Twente wonen. Van de afgestudeerden aan de Saxion Hogeschool blijft ongeveer 46% in de regio (Twente index, 2008). Toch blijkt uit onderzoek van Sprakel (2008) dat 60% van de participanten die oorspronkelijk niet uit Twente komt, bereid is om in Twente op zoek te gaan naar een baan. Van de participanten die oorspronkelijk wel uit Twente komen loopt dit aantal op tot 90% (Sprakel, 2008). Deze percentages schetsen een positief beeld van de intentie van hoogopgeleide studenten om in Twente op zoek te gaan naar een baan. Het valt dus op dat studenten wel interesse hebben om in Twente te blijven, maar dat een groot deel toch werk zoekt in een andere regio of stad. Hoe kan dit?

Uit de scriptie van Sprakel (2008) blijkt dat de beeldvorming van de Twentse arbeidsmarkt onvoldoende scoort onder de studenten. Studenten geven aan niet voldoende op de hoogte te zijn van baan- en carrièremogelijkheden in Twente. Ook hebben de studenten geen idee of er regionale vacaturesites voor Twente bestaan. Twee derde deel van de participanten uit het onderzoek van Sprakel (2008) geeft aan informatie over de Twentse arbeidsmarkt te willen ontvangen.

Bovenstaande gegevens hebben de gemeente Enschede aan het denken gezet. Wanneer studenten moeilijk goede informatie kunnen vinden betreffende de Enschedese arbeidsmarkt, kunnen ze ook geen overwogen beslissing nemen om al dan niet werk te zoeken op de Enschedese arbeidsmarkt. Om te zorgen dat studenten deze beslissing wel overwogen kunnen nemen, moeten studenten kunnen beschikken over informatie waarmee zij zich een helder beeld kunnen vormen van de Enschedese arbeidsmarkt.

Nu vast staat dat de gemeente Enschede studenten wil informeren, moet eerst vastgesteld worden hoe die informatie studenten het beste kan bereiken. Uit het

onderzoek van Sprakel (2008) komt naar voren dat studenten voornamelijk in het laatste halfjaar van de studie naar informatie zoeken over de arbeidsmarkt. In dit laatste halfjaar blijkt de behoefte aan deze informatie ook het grootst te zijn. Studenten hebben een actieve houding bij het uitgebreid vergaren van deze informatie. Er wordt hierbij gezocht naar inhoudelijke informatie en dus niet alleen naar mooie advertenties (Sprakel, 2008).

Informatiebronnen zoals vacaturesites voor hoogopgeleiden, bedrijvenwebsites en nationale vacaturesites zijn het meest populair onder studenten (Sprakel, 2008). Try (2005) onderschrijft het belang van het internet als zoekmedium bij een baan. In haar onderzoek komt naar voren dat van de 11.513 participanten (universitaire alumni) 46% tussen 1995 en 2000 gebruik heeft gemaakt van het internet als zoekmethode bij het vinden van een baan. Zodoende heeft de gemeente Enschede besloten een website met arbeidsmarktinformatie te willen ontwikkelen voor hoogopgeleiden die op zoek zijn naar een startersbaan. Voorwaarde is wel dat de website gebruikersvriendelijk en nuttig is om de hoogopgeleiden zo goed mogelijk te kunnen informeren.

2 Theoretisch kader

2.1 Hoogopgeleide werkzoekenden en migratieredenen

De levensfase waarin iemand zich bevindt heeft invloed op de intentie om te migreren. Mensen tussen de twintig en dertig jaar migreren meer dan mensen in andere leeftijdsgroepen. De redenen om te verhuizen verschillen door de jaren heen (Plane & Jurgevich, 2009). Migratieredenen die veelvuldig worden genoemd in de literatuur hebben vooral betrekking op werksituaties, het sociale netwerk, en de voorkeur voor een specifieke geografische plaats (Dixon, 2003; De Jong, 2000; Summerville & Bolliger, 2007).

Volgens Dixon (2003) spelen werkgerelateerde redenen een belangrijke rol bij migratie. Een veelgenoemde reden om te migreren is de verandering in werkomstandigheden, bijvoorbeeld wanneer iemand van baan of arbeidsmarkt wil veranderen. Migratie voor werkredenen komt vooral voor wanneer iemand net start met zijn of haar werkleven. In deze fase van het werkleven worden namelijk veelal werkervaringen en vaardigheden opgedaan voor de toekomstige carrière (Dixon, 2003). Met name de hoogopgeleiden beschouwen het werk als een reden om te verhuizen (Dixon, 2003).

Ook het sociale netwerk kan een reden zijn om te migreren (De Jong, 2000; Dixon, 2003) Zo kan het zijn dat iemand dichterbij familie of vrienden wil wonen en werken.

Verder blijkt de voorkeur voor een bepaalde geografische plaats een belangrijke reden te zijn voor migratie (Dixon, 2003). De perceptie en de mening die een individu heeft over een plaats is constant onderhevig aan verandering en vormt

het emotionele gevoel van verbondenheid dat een individu heeft met een plaats (Wiborg, 2004). De emotionele of affectieve band die een persoon opbouwt met een plaats heet *place attachment* (Low & Altman, 1992). Bij *place attachment* heeft een persoon de neiging om dicht bij de plaats te blijven waarmee diegene een affectieve band heeft opgebouwd (Hidalgo & Hernandez, 2001).

De keuze voor een bepaalde geografische plaats is volgens Summerville en Bolliger (2007) vooral een belangrijke overweging voor werkzoekenden. Dit komt doordat werkzoekenden niet snel opnieuw willen migreren wanneer ze eenmaal een baan hebben gevonden (Summerville & Bolliger, 2007). De voorkeur voor een bepaalde geografische plaats speelt daarom vaak een belangrijke rol wanneer iemand op zoek gaat naar een baan. (Summerville & Bolliger, 2007).

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit hoogopgeleiden tussen de twintig en dertig jaar op zoek naar werk. Deze doelgroep heeft daarom een relatief hoge intentie om te migreren en dit zal dan ook een belangrijke factor zijn bij dit onderzoek.

Verder kan uit de onderzoeken van Dixon (2003) en van Summerville en Bolliger (2007) opgemaakt worden dat voornamelijk werkgerelateerde redenen en de voorkeur voor een bepaalde geografische plaats een rol spelen bij de zoektocht van hoogopgeleiden naar een startersbaan. Dit onderzoek moet daarom rekening houden met de mogelijkheid dat deze migratieredenen invloed kunnen hebben op de gebruikersbehoeften van de doelgroep met betrekking tot een website met arbeidsmarktinformatie.

2.2 Promoten van de arbeidsmarkt

Uit de vorige paragraaf is gebleken dat de mate van *place attachment* invloed kan hebben op de keuze van een werkzoekende om in een bepaalde plaats te gaan werken. Echter, volgens Hospers (2003) kan de beeldvorming van een stad eveneens grote invloed hebben op de beslissing van een individu om in een bepaalde plaats te gaan wonen of werken. Steden worden zich hier steeds meer van bewust (Hospers, 2003). Een stad moet daarom een realistisch beeld van zichzelf neerzetten waarin weergegeven wordt wat haar competenties zijn en wat ze allemaal te bieden heeft. Dit draagt bij aan de bekendheid van een stad en haar reputatie en wordt ook wel *city marketing* genoemd (Hospers, 2003). Op deze manier kan een stad zich onderscheiden van andere steden. Dit indiceert dat wanneer een stad of gemeente hoogopgeleiden wil aantrekken tot haar arbeidsmarkt, de stad zelf moet zorgen voor een realistische beeldvorming onder de doelgroep en dus moet laten zien wat haar arbeidsmarkt te bieden heeft. Een website met arbeidsmarktinformatie biedt een stad of gemeente de mogelijkheid om deze realistische beeldvorming te bewerkstelligen.

2.3 Een geschikt informatiekanal kiezen

Een persoon heeft vaak niet alle relevante informatie tot zijn of haar beschikking bij het maken van een beslissing. Dit komt doordat de informatie waarover iemand beschikt gevormd wordt door eerdere ervaringen en externe bronnen (Hospers, 2003). Informatie van eerdere ervaringen wordt opgeslagen in het geheugen van een persoon en informatie van externe bronnen komt van buitenaf. Een autoriteit van een stad of gemeente die arbeidsinformatie overbrengt op hoogopgeleiden is dus een externe bron voor de hoogopgeleiden die een startersbaan zoeken. Om daadwerkelijk informatie over te brengen op de doelgroep heeft een gemeente of stad een informatiekanal

nodig. Er bestaan echter verschillende soorten informatiekkanalen en niet elk kanaal is even efficiënt of effectief om te gebruiken bij het overbrengen van een bepaald soort informatie in een bepaalde situatie (Werbel, 2000).

In de inleiding werd al kort gesproken over een website op het internet als informatiebron. In deze paragraaf komen meerdere informatiebronnen aan bod en wordt duidelijk of het internet ook echt een geschikt medium is om de hoogopgeleide nieuwkomers op de arbeidsmarkt van informatie te voorzien.

Try (2005) heeft in Noorwegen onderzocht welke strategieën universitaire afstudeerders gebruiken om werk te zoeken. Omdat Noorwegen een vergelijkbaar land is met Nederland, is het aannemelijk dat de informatiebronnen die Noorse studenten gebruiken in het onderzoek van Try (2005) in overeenstemming zijn met de informatiebronnen die Nederlandse studenten hanteren bij het zoeken naar een baan.

De gegevens die Try (2005) presenteert zijn verzameld onder afstudeerders van het jaar 1995 tot het jaar 2000. In totaal hebben 11.513 afstudeerders deelgenomen aan dat onderzoek. De methoden om werk te zoeken zijn opgedeeld in formele- en informele methoden. Formele methoden om werk te zoeken zijn advertenties en het bureau openbare dienst voor arbeidsvoorzieningen. Bij informele methoden wordt via familie of kennissen werk gezocht. De formele methoden werden bij het onderzoek van Try (2005) door 72% van de afstudeerders gebruikt, de informele methoden werden door 45% van de afstudeerders gebruikt bij het zoeken naar werk. De helft van de afstudeerders heeft meerdere zoekbronnen gebruikt. Er kan vastgesteld worden dat het internet in de periode van 1995 tot 2000 al een veel gebruikt medium was. In die periode heeft 46% van de afstudeerders het internet als informatiebron gebruikt bij het vinden van een baan. Het gebruik van het internet als

informatiebron door afstudeerders is door de bekendheid en groei van het internet in de afgelopen tien jaar wellicht nog verder gestegen. Verder had 16 % van de afstudeerders werk gezocht via de service voor particuliere werkgelegenheid en maar 5 % heeft in de periode van 1995 tot 2000 gebruik gemaakt van het carrièrebureau van de onderwijsinstelling.

Uit het onderzoek van Try (2005) komt naar voren dat afstudeerders gebruik maken van verschillende informele en formele informatiebronnen bij het zoeken van een baan. Toch blijkt vooral het internet de meest gebruikte informatiebron te zijn om werk te zoeken. Gezien dit gegeven kan een gemeente of stad het beste gebruik maken van een website als informatiebron om de hoogopgeleiden te bereiken met arbeidsmarktinformatie.

2.4 De zoektocht naar een baan

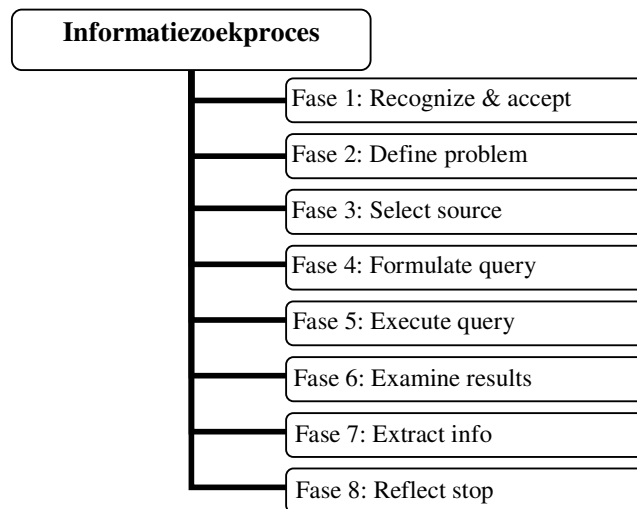
Tijdens het zoeken naar een baan worden alternatieve baanmogelijkheden door een persoon geïdentificeerd en geëxploreerd (Steffy, Shaw, & Noe, 1989).

Werkzoekenden oriënteren zich op begerenswaardige en realistische baanmogelijkheden en bekijken hun carrièremogelijkheden (Stumpf, Colarelli & Hartman, 1984). Informatie wordt op gedetailleerd niveau vergaard, maar ook veelomvattende informatie wordt verzameld (Rees, 1966).

De zoektocht naar werk is regelmatig onderhevig aan verandering. Wanneer iemand begint met zoeken naar informatie over baanmogelijkheden gebeurt dit vaak nog niet gestructureerd. Gaandeweg leert een werkzoekende het zoeken van informatie meer te plannen (Blau, 1994). Ook niet succesvolle zoekpogingen kunnen leiden tot veranderingen binnen het werkzoekproces (Blau, 1994). Doordat het zoeken naar werk gaandeweg beter gaat, leidt dit uiteindelijk tot een meer efficiënte manier

van zoeken (Stumpf et al., 1993). Het uiteindelijke doel van het zoeken naar werk is het vinden van een baan die voldoet aan de persoonlijke en financiële verwachtingen van een persoon (Blau, 1994).

Een belangrijk stadium van de zoektocht naar een baan bestaat uit het verzamelen van informatie (Allen et al., 2007). Marchionini (1995, p 5) definieert informatie als: “anything that can change a person’s knowlegd.” Het zoeken van informatie is een proces waarin mensen zich doelbewust bezighouden met het veranderen van hun kennisgesteldheid. Het proces van informatie zoeken is systematisch opgesteld en wordt in figuur 1. weergegeven (Marchonini, 1995). Het proces bestaat uit acht verschillende fasen. Deze fasen worden in deze paragraaf een voor een besproken. Hierbij wordt uiteengezet wat de relevantie van elke fase is voor dit onderzoek.



Figuur 1. Informatiezoekproces, opgedeeld in acht fasen. (Figuur 3.3. Marchionini, 1995, p.50)

Fase 1: Het herkennen en accepteren van het informatieprobleem

Marchionini (1995) stelt dat het herkennen en accepteren van een informatieprobleem intern of extern gemotiveerd kan worden. Wanneer iemand gemotiveerd wordt door zijn eigen nieuwsgierigheid is er sprake van interne motivatie. Wanneer een persoon een vraag of opdracht krijgt van iemand anders, is er sprake van externe motivatie voor het herkennen en accepteren van een informatieprobleem. Het bewust worden van een probleem staat centraal bij deze fase. In deze fase besluit een persoon het probleem te accepteren of te verwerpen (Marchionini, 1995).

Het herkennen en accepteren van een informatieprobleem vindt bij de participanten van dit onderzoek plaats doormiddel van interne motivatie. Aan de hand van deze fase wordt in dit onderzoek het moment van probleemherkenning van de participanten vastgelegd. Hierbij ligt de focus op het moment dat een participant beseft dat hij of zij een baan wil vinden en informatie nodig heeft om zich te kunnen oriënteren op de arbeidsmarkt.

Fase 2: Het definiëren en begrijpen van het informatieprobleem

Het definiëren van een probleem is een cruciale stap in het informatiezoekproces (Marchionini, 1995). Deze fase blijft tijdens het gehele zoekproces actief. Bij deze fase gaat het om het definiëren van het informatieprobleem. Om dit te bewerkstelligen adviseert Marchionini (1995) om het informatieprobleem op te delen in verschillende categorieën.

Bij deze fase maakt dit onderzoek inzichtelijk welke criteria participanten hanteren om hun informatieprobleem te definiëren. Het definiëren van het informatieprobleem aan de hand van criteria, is vergelijkbaar met het opdelen van het probleem in categorieën. Het voordeel van criteria is echter dat een participant het

informatieprobleem zelfstandig opdeelt en niet aan de hand van vooraf opgestelde categorieën. Participanten hebben op deze manier alle vrijheid om hun informatieprobleem eigenhandig te definiëren. Op deze manier kunnen participanten zelf bepalen hoe zwaar de verschillende criteria wegen en welke criteria ze het belangrijkste vinden bij het zoeken naar informatie.

Fase 3: Het kiezen van informatiebronnen

Wanneer een informatiezoekende het informatieprobleem heeft gedefinieerd, heeft die persoon een bepaald plan in gedachten om het informatieprobleem aan te pakken (Marchionini, 1995). Een deel van dit plan richt zich op het kiezen van bepaalde informatiebronnen om de gewenste informatie te kunnen vergaren. De kennis die iemand reeds heeft vergaard over het taakdomein (ofwel de arbeidsmarkt in dit onderzoek) en de ervaring die iemand heeft met gebruiksvriendelijk of juist lastige informatiebronnen, zijn erg bepalend voor de keuze van een werkzoekende voor bepaalde informatiebronnen (Marchionini, 1995).

Dit onderzoek brengt aan de hand van deze derde fase in kaart welke informatiebronnen participanten gebruiken voor het zoeken van arbeidsmarktinformatie, in hoeverre ze met die bronnen ervaring hebben opgedaan en waarom ze de bronnen hebben gebruikt. Er wordt hierbij vooral aandacht besteed aan het internet als informatiebron omdat dit onderzoek gebruikersbehoeften vergaart voor de ontwikkeling van een website met arbeidsmarktinformatie.

Fase 4: Het formuleren van de zoekvraag

Bij deze fase bepalen informatiezoekenden welke informatiebronnen ze willen gaan gebruiken om in hun specifieke informatiebehoeften te voorzien (Marchionini, 1995).

Aan de hand van deze fase kijkt dit onderzoek hoe participanten informatiebronnen zoeken die passen bij hun specifieke informatiebehoefte. Daarnaast wordt gekeken waarom participanten juist die informatiebronnen willen gebruiken.

Fase 5: Uitvoering van de zoektocht naar informatie

Bij de vijfde fase van het informatiezoekproces staan de zoekacties van informatiezoekenden centraal. Hierbij ligt de nadruk op het gebruik van bijvoorbeeld webapplicaties, functies zoals navigatieknoppen, zoekbalken en links (Marchionini, 1995).

De focus van het onderzoek ligt bij deze fase op het inzichtelijk maken hoe de participanten zoeken naar informatie. Hierbij wordt uiteengezet welke functies en hulpmiddelen ze hebben gebruikt en of deze al dan niet als gebruiksvriendelijk worden ervaren door de participanten.

Fase 6: Het beoordelen van de verkregen informatie

Wanneer een informatiezoekende zoekacties uitvoert op een computer krijgt die persoon vervolgens respons van het computersysteem. De informatiezoeker beoordeelt de respons en kijkt vervolgens welke acties hij of zij daaropvolgend zal nemen. De beoordeling van de respons is afhankelijk van de kwaliteit, het type en de vorm van de aangeleverde informatie en bepaalt de relevantie van de aangeleverde informatie voor de informatiezoekende (Marchionini, 1995).

Aan de hand van deze fase wordt onderzocht hoe participanten de door hun zelf gevonden informatie beoordelen. Door na te gaan in hoeverre de participanten

tevreden zijn met de gevonden informatie en deze bruikbaar achten, kan bepaald worden wat nuttige informatie is voor hoogopgeleiden die op zoek zijn naar een baan.

Fase 7: Informatie opnemen

Wanneer een informatiezoekende mogelijk relevante informatie vindt zal hij of zij die informatie willen opnemen. Dit kan door de informatie te lezen, scannen, te luisteren, te classificeren, te kopiëren, printen of op te slaan (Marchionini, 1995).

Bij deze zevende fase van het informatiezoekproces zal dit onderzoek in kaart brengen hoe participanten interessante of belangrijke informatie tot zich nemen.

Fase 8: Reflecteren, verder zoeken, stoppen

Marchonini (1995) geeft aan dat informatiezoekenden een set aan informatie verzamelen en steeds voor zichzelf bepalen of ze nog meer informatie of andere informatie willen zoeken of besluiten te stoppen met hun zoektocht. Het stoppen met zoeken kan extern gemotiveerd zijn (Marchionini, 1995). Bijvoorbeeld doordat het zoekstelsel het niet goed doet of men geen tijd meer heeft om te zoeken. Maar het stoppen met zoeken kan ook intern gemotiveerd worden (Marchionini, 1995).

Bijvoorbeeld omdat iemand geen zin meer heeft om te zoeken of omdat iemand de gewenste informatie heeft gevonden op de website.

Dit onderzoek zet bij deze fase uiteen waarom participanten besluiten te stoppen met hun zoektocht naar arbeidsmarktinformatie. Daarnaast wordt gekeken hoe participanten terug kijken op hun informatiezoekproces en in hoeverre het informatieprobleem is opgelost.

2.5 Het belang van een nuttige en gebruiksvriendelijke website

Organisaties maken veelvuldig gebruik van websites bij het werven van werknemers. De organisaties informeren werkzoekenden via hun websites over de baanmogelijkheden bij hun organisatie (Cappelli, 2001). Het blijkt echter dat dit soort websites vaak te ingewikkeld zijn voor werkzoekenden waardoor driekwart van de werkzoekenden de website niet succesvol kan gebruiken (Cober et al., 2004). Volgens Cober et al. (2004) heeft een website die nutteloos en ongebruiksvriendelijk is een negatieve uitwerking op het gebruik ervan en de achterliggende organisatie. Een werkzoekende zal dan ook eerder achter een baan willen aangaan op een website die makkelijk is in het gebruik en nuttige informatie verschaft (Allen, Otondo & Mahto, 2007; Cober, Brown, Levy, Keeping & Cober, 2003). Het voordeel van een nuttige en gebruiksvriendelijke website is dat werkzoekenden de achterliggende organisatie van de website als aantrekkelijk gaan beschouwen (Cober et al., 2004).

Het is dus belangrijk om een website te ontwikkelen die nuttig en gebruiksvriendelijk is voor hoogopgeleiden die op zoek zijn naar een baan. Ten eerste kunnen de hoogopgeleiden een dergelijke website succesvol hanteren, ten tweede kan een gemeente of stad hiermee een positief beeld van haar arbeidsmarkt neerzetten.

2.6 Het *User-Centered Design*

Wil een website nuttig en gebruiksvriendelijk zijn voor studenten en aansluiten op hun wensen en behoeften, dan moet deze doelgroep betrokken worden bij de gehele ontwikkeling van de online dienst (Gould & Lewis, 1985 & 1988). Daarom maakt dit onderzoek gebruik van het UCD bij het ontwikkelingsproces van de online dienst.

2.6.1 Wat is het User-Centered Design?

Het *User-Centered Design* is gebaseerd op een viertal principes. De basis van het *User-Centered Design* bestond in 1985 uit drie principes, opgesteld door Gould en Lewis (1985). In 1988 heeft Gould (1988) aan deze drie principes nog een vierde principe toegevoegd. Deze vier principes worden in deze paragraaf uiteen gezet.

In het eerste principe staat beschreven dat de focus moet liggen op de gebruiker en de taken die de gebruiker moet kunnen uitvoeren met het systeem. Hierbij kunnen de volgende karakteristieken van de gebruiker bestudeerd worden: De cognitie, het gedrag, de attitude en de lichaamsverhoudingen en –afmetingen (Gould & Lewis, 1985). Hierdoor worden de gebruikersbehoeften duidelijk in kaart gebracht (Mao, Vredenburg, Smith & Cary, 2005). De ontwerper moet de gebruiker proberen te begrijpen door zich een duidelijk beeld te vormen van de toekomstige gebruiker. Om een correct beeld te kunnen vormen is direct contact met de gebruiker nodig doormiddel van bijvoorbeeld interviews en discussies. Dit contact moet plaatsvinden voordat het systeem wordt ontworpen zodat het perspectief van de gebruikers niet wordt beïnvloed door het *design*. Op deze manier kan het perspectief van de gebruikers de meeste invloed uitoefenen op het *design* (Gould & Lewis, 1985).

In het tweede principe komen de empirische metingen aan bod waarmee het productsysteem tussentijds geëvalueerd kan worden. Hierbij zijn twee factoren van belang (Gould & Lewis, 1985). Ten eerste moeten er gedragsmetingen plaatsvinden om de leerbaarheid en bruikbaarheid van het systeem te evalueren. Ten tweede moeten de experimentele en empirische metingen van het systeem al in een vroeg stadium van het ontwikkelingsproces plaatsvinden. De bruikbaarheid en leerbaarheid van een systeemprototype wordt aan de hand van deze twee factoren al vroegtijdig inzichtelijk gemaakt. Tijdens de empirische metingen worden gebruikers

geobserveerd wanneer ze simpele taken uitvoeren met het systeemprototype. Tijdens deze observaties wordt gelet op de vaardigheden, de gedachten en attitude van de gebruiker. Naderhand worden deze observaties geanalyseerd en wordt gekeken of het prototype moet worden aangepast (Gould & Lewis, 1985).

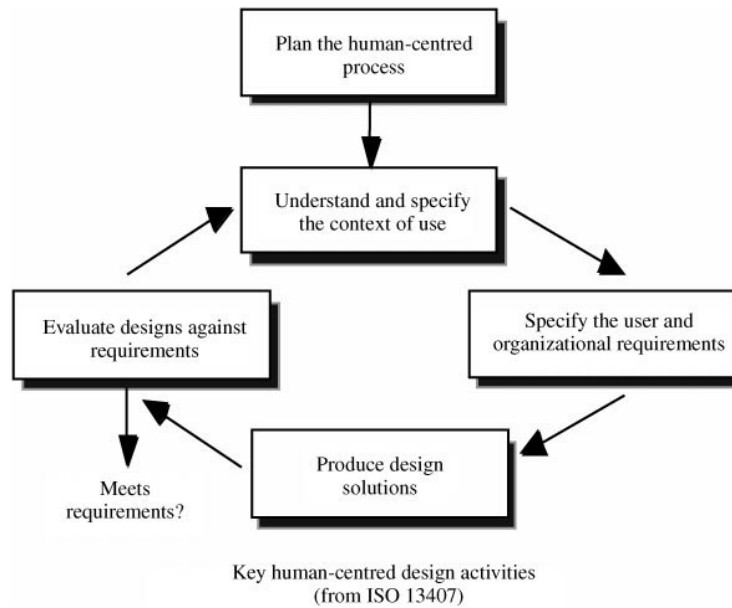
In het derde principe is vastgesteld dat er sprake moet zijn van een iteratief *design*. Dit houdt in dat er gebruik gemaakt wordt van een ontwerpcyclus waarbij het productsysteem herhaaldelijk getest, gemeten en aangepast wordt totdat het systeem optimaal aansluit op de gebruikers. Het doorlopen van deze cyclus zorgt ervoor dat zoveel mogelijk gebruiksproblemen van het systeem ontdekt en verholpen worden (Gould & Lewis, 1985).

In het vierde principe, toegevoegd door Gould (1988), wordt aangegeven dat een geïntegreerd *design* moet worden gebruikt. Dit houdt in dat er een eenduidige focus moet zijn op de bruikbaarheid van het systeem. Deze focus moet door de gehele organisatie, op elke afdeling van de organisatie, gehanteerd worden tijdens de ontwikkeling van het systeem.

De hierboven genoemde principes maken duidelijk dat het *User-Centered Design* zich niet richt op het productsysteem zelf maar op de gebruiker van het systeem. Doordat het systeem overeenkomt met de wensen en behoeften van de gebruiker, kan een productsysteem van hoge kwaliteit worden ontwikkeld (van Velsen, van der Geest, ter Hedde & Derks, 2009). Door het opnemen van het perspectief van de gebruiker in het ontwikkelingsproces, wordt de gebruiker actief bij de ontwikkeling van het systeem betrokken (Maguire, 2001).

2.6.2 Invulling geven aan het *User-Centered Design*

Het *User-Centered Design* is niet opgebouwd uit een vaststaand ontwikkelingsproces, maar kan door middel van diverse methoden en activiteiten vormgegeven worden (Constantine & Lockwood, 2002). Het kan hierdoor voor ontwerpers onduidelijk zijn welke methode en activiteiten al dan niet geschikt zijn voor de ontwikkeling van een productsysteem. Daarom worden de vier principes van het *User-Centered Design* meer inzichtelijk gemaakt in een ontwikkelingsproces, opgebouwd uit vijf losse processen (Maguire, 2001). Dit ontwikkelingsproces wordt de *User-Centered Design cyclus* genoemd. Bij elk proces staat beschreven wat de mogelijke methoden en activiteiten zijn die ontwerpers kunnen gebruiken. Door middel van deze cyclus kan een productsysteem ontworpen worden dat voldoet aan de, door ontwerpers vastgestelde, gebruikskwaliteitsbehoeften (Maguire, 2001). In Figuur 2 worden de vijf processen van de *User-Centered Design cyclus* weergegeven. De cyclus is iteratief en moet daarom herhaald worden totdat de gebruiksdoelen van het te ontwikkelen systeem, opgesteld in het planningsproces van de *User-Centered Design cyclus*, behaald zijn (Maguire 2001).



Figuur 2. *The User-Centered Design cyclus* (Maguire, 2001).

Tijdens het eerste proces van de cyclus wordt een planning gemaakt van het gehele ontwikkelingsproces. Er wordt vastgesteld wat de belangrijkste gebruikersdoelen van het productsysteem zijn en welke activiteiten en methoden het meest geschikt zijn voor de ontwikkeling van het systeem (Maguire, 2001). Het tweede proces focust zich op het begrijpen en specificeren van de gebruiksccontext. Hierbij wordt gekeken hoe de gebruikerspopulaties er uit ziet en in welke technische en organisatorische condities het productsysteem zal worden gebruikt. De gebruikersbehoefte worden tijdens het derde proces van de cyclus vastgesteld. Dit proces staat centraal in dit onderzoek en wordt in de volgende alinea uitgebreid omschreven. Tijdens het vierde proces worden ideeën voor het uiteindelijke design op verschillende manieren gecreëerd. Dit kan bijvoorbeeld door prototypes te testen en simulaties te gebruiken. Tot slot wordt tijdens het vijfde proces van de cyclus het ontwikkelde *design* geëvalueerd. Deze evaluatie vindt plaats door te kijken in hoeverre het *design* de gebruikers- en organisatie doelen heeft behaald.

Proces 3: De specificatie van gebruikersbehoeften

De eerste stap bij het ontwikkelen van een productsysteem is vaststellen wat het systeem moet kunnen doen. Dit wordt door Saiedian en Dale (2000) de *software requirements engineering stage* genoemd. De definitie van deze fase luidt als volgt: “all the activities devoted to the identification of user requirements, analysis of the requirements to drive additional requirements, documentation of requirements as a specification, and validation of the documented requirements against the actual user needs” (Saiedian & Dale, 2000, p. 420). Het eliciteren van behoeften wordt door Saiedian en Dale (2000) gezien als een activiteit binnen de *software requirements engineering stage*. Het eliciteren van gebruikersbehoeften bestaat uit het verzamelen, vaststellen, uitsluiten en uiteenzetten van de systeem of product behoeften (Saiedian & Dale, 2000).

Saiedian en Dale (2000) stellen dat wanneer het elicitatieproces goed wordt uitgevoerd, dit tot resultaat heeft dat gebruikers meer inzicht hebben in hun eigen behoeften en randvoorwaarden met betrekking tot het systeem. Hierdoor kunnen gebruikers de alternatieve oplossingen voor een systeem effectiever evalueren. De gebruikers begrijpen hierdoor beter de implicaties van hun beslissingen met betrekking tot het systeem. Ook voor de ontwikkelaars van het systeem is het elicitatieproces belangrijk (Saiedian & Dale, 2000). Ontwikkelaars en gebruikers van het systeem kunnen zich door het elicitatieproces een overeenstemmend, helder en gespecificeerd beeld vormen van de systeemproblemen die opgelost moeten worden (Saiedian & Dale, 2000).

In het elicitatieproces kunnen de behoeften van gebruikers en andere belanghebbenden met betrekking tot het te ontwikkelen systeemdesign vastgesteld worden (Maguire, 2001). Omdat dit onderzoek in kaart brengt wat de waarden van

twee verschillende elicitiemethoden zijn bij de elicatie van gebruikersbehoeften, komen de behoeften van andere belanghebbenden, zoals organisaties en ontwikkelaars niet aan bod bij het elicatieproces binnen dit onderzoek.

2.7 Methoden voor de elicatie van gebruikersbehoeften

Het proces van het vinden en formuleren van behoeften wordt elicatie genoemd (Lauesen, 2002). Lauesen (2002) bespreekt in zijn boek verschillende technieken die gebruikt kunnen worden voor de elicatie. De techniek die gebruikt wordt voor de elicatie is afhankelijk van de soort informatie die men wil eliciteren. Om een zo compleet mogelijke set aan informatie te verkrijgen, moet de gekozen techniek zo goed mogelijk passen bij de soort informatie die geëliciteerd moet worden. (Lauesen, 2002).

In dit onderzoek wordt onderzocht hoe het huidige zoekproces van studenten naar een vaste baan verloopt en welke media voor dit proces gebruikt worden. Daarnaast wordt onderzocht welke problemen studenten tijdens dit zoekproces ondervinden. Hierdoor kan vastgesteld worden aan welke gebruikersbehoeften de website met arbeidsmarktinformatie moet voldoen.

Volgens Lauesen (2002) zijn interviews, taakdemonstraties en *domain workshops* de meest geschikte technieken om gebruikersbehoeften te eliciteren. Taakdemonstraties zijn met name geschikt om in kaart te brengen hoe een persoon een specifieke taak uitvoert met een systeem. De activiteiten van een persoon blijken soms moeilijk te beschrijven te zijn (Gorguen, 1993). Daarom is het uitvoeren ervan een goed middel om te kijken hoe iemand werk zoekt en waar problemen liggen bij het zoeken van een baan via het internet. Mensen zijn zich voor dat ze de taakdemonstratie uitvoeren niet altijd bewust van de problemen die ze bij het gebruik

van het systeem tegen kunnen komen (Lauesen, 2002). Om problemen met betrekking tot de bruikbaarheid van een systeem aan het licht te brengen kan bij de uitvoering van de taak gebruik worden gemaakt van de hardop-denken techniek. Door deze techniek te gebruiken kan de onderzoeker beter begrijpen wat iemand doet met een systeem en waarom er fouten gemaakt worden in het systeemgebruik. Een nadeel van deze methode kan zijn dat de onderzoeker onbedoeld druk legt op de participant bij het uitvoeren van de taak, alleen al door aanwezig te zijn (Goguen, 1993). Dit kan invloed hebben op de uitvoering van de taak door de participanten.

Het interview is volgens Lauesen (2002) geschikt om informatie over het huidige werk, of te wel het huidige zoekproces, te eliciteren en is tevens geschikt om informatie te eliciteren over de huidige problemen binnen dit zoekproces. Aan de hand van het interview kunnen ideeën gevormd worden met betrekking tot het toekomstige productsysteem (Lauesen, 2002). Een nadeel van het interview kan echter zijn dat wat een participant vertelt niet overeen hoeft te komen met de manier waarop diegene werkelijk heeft gezocht naar een baan (Goguen, 1993).

Lauesen (2002) adviseert om het interview op te stellen aan de hand van ruim geformuleerde vragen. Hierbij moeten wel de cruciale taken binnen het zoekproces aan bod komen. Tevens moet vastgesteld worden waarom deze taken worden uitgevoerd. Wanneer de cruciale onderwerpen aan bod zijn geweest, moeten de vragen meer in detail treden. Het interview moet worden opgebouwd uit een lijst van vragen maar daarnaast moet er ook ruimte zijn voor onvoorziene onderwerpen. De opgestelde vragen hoeven niet op volgorde aan bod te komen. De interviewer moet de geïnterviewde volgen in zijn verhaal en de van tevoren opgestelde vragen tussendoor consulteren (Lauesen, 2002).

Dit onderzoek maakt gebruik van een semi-gestructureerd interview en een taakdemonstratie met behulp van de hardop-denken techniek om gebruikersbehoeften te eliciteren. Daarbij wordt gekeken welk van de twee elicitiemethoden het meest geschikt is om de belangrijkste gebruikersbehoeften bloot te leggen en welke verschillen er bestaan tussen de gebruikersbehoeften geëliciteerd door beide methoden.

2.8 Belang van dit onderzoek

In de literatuur is maar weinig bekend over het gebruik van kwalitatieve elicitiemethoden bij het gehele informatiezoekproces. In een aantal onderzoeken zijn al wel kwalitatieve methoden gebruikt om gebruikersbehoeften te eliciteren, maar de methoden worden alleen bij specifieke fasen van het informatiezoekproces toegepast. Zo gebruikten Bernhardt en Felter (2004) focusgroepen en individuele semi-gestructureerde interviews om te onderzoeken waarom moeders van jonge kinderen zoeken naar online gezondheidsinformatie en waar. Patuelli en Rabina (2010) gebruiken in hun onderzoek *journal logs* en dagboekinterviews om het zoekgedrag van studenten met *e-book readers* in kaart te brengen. Tot slot laten Damman, Hendriks, Rademakers en Delnoij (2009) participanten een taak uitvoeren waarbij ze hardop moeten denken. Daarna wordt er een semi-gestructureerd cognitief interview onder de participanten afgenomen. Ze onderzoeken met deze methoden hoe individuen gezondheidsinformatie verwerken.

Er wordt dus wel onderzoek uitgevoerd met kwalitatieve elicitiemethoden naar hoe mensen zoeken, waar en waarom. Er is echter geen wetenschappelijke literatuur te vinden waarbij elicitiemethoden zich richten op het gehele informatiezoekproces. Vanwege het gebrek aan onderzoek op dit gebied is dit

onderzoek noodzakelijk om meer kennis op te doen over het eliciteren van gebruikersbehoeften met kwalitatieve elicitiemethoden tijdens het gehele informatiezoekproces.

2.9 De onderzoeksvragen behorende bij dit onderzoek

In deze paragraaf worden de onderzoeksvragen weergegeven die van belang zijn om de twee elicitiemethoden met elkaar te vergelijken en hun waarde te bepalen. Deze onderzoeksvragen bestaan uit twee deelvragen en een hoofdvraag.

De hoofdvraag luidt als volgt:

Wat is de waarde van het semi-gestructureerde interview enerzijds en de taakdemonstratie anderzijds om informatie te verkrijgen van afstudeerders en alumni voor het inzichtelijk maken van gebruikersbehoeften, voor een website ter oriëntatie op de arbeidsmarkt?

De deelvragen luiden als volgt:

- Welke methode, het semi-gestructureerde interview of de taakdemonstratie, levert de meest belangrijke gebruikersbehoeften op?
- Welke verschillen bestaan er tussen de gebruikersbehoeften geëliciteerd door het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie?

3 Methode

Patton (2002) geeft aan dat diepte interviews en observaties behoren tot de kwalitatieve onderzoeksmethoden. Interviews vergaren citaten van mensen over hun gevoel, hun meningen, ervaringen en kennis. Observaties leveren gedetailleerde beschrijvingen van het gedrag dat mensen vertonen, van hun activiteiten en van de interacties die mensen aangaan. Het semi-gestructureerde interview met open vragen en de taakdemonstratie met observatie en hardop- denk techniek behoren tot de kwalitatieve elicitiemethoden en worden gebruikt voor dit onderzoek.

In dit hoofdstuk wordt allereerst de selectie van de participanten voor dit onderzoek beschreven. Vervolgens wordt uiteengezet van welke instrumenten en materialen gebruik worden gemaakt. Daarna wordt per elicitiemethode de procedure uiteengezet en tot slot wordt de codering van de bevindingen besproken.

3.1 Participanten

Bij dit onderzoek is een steekproef samengesteld van zowel afstudeerders als alumni omdat uit het onderzoek van Saks en Ashforth (2000) bleek dat studenten in de laatste fase voor het afstuderen soms nog niet op zoek gaan naar een baan voor na hun studie. De meerderheid van de alumni uit het onderzoek van Saks en Ashforth (2000) hebben al wel gezocht naar een baan.

De samenstelling van de steekproef uit afstudeerders en alumni was voor dit onderzoek tevens van belang om een zo hoog mogelijk aantal participanten te verwerven die, belangrijk voor het interview, ervaring hadden met het zoeken naar arbeidsmarktinformatie.

Bij de onderzoeken van Bernardt en Felter (2004), Patuelli en Rabina (2010) en Damman et al. (2009) liepen de steekproeven bij de elicitiemethoden uiteen van tien tot veertig participanten. Daarom is bij dit onderzoek besloten om een steekproef samen te stellen van in totaal $N=30$ participanten en $n=15$ per elicitiemethode. De leeftijd varieerde van 23 tot 30 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd is afgerond op 26 jaar. Zestien participanten waren bezig met afstuderen en veertien participanten waren alumni. De participanten waren afkomstig van verschillende studierichtingen, van Saxion Hogeschool Enschede en de Universiteit Twente.

Aan de taakdemonstratie hebben in totaal $n=15$ participanten deelgenomen. Daarvan waren zes participanten van het vrouwelijk geslacht en negen participanten van het mannelijk geslacht. Acht van deze participanten hadden HBO als opleidingsniveau en zeven participanten hadden WO als opleidingsniveau. Twaalf participanten waren woonachtig in Enschede, één participant in Zwolle, één in Arnhem en één in Almelo. Van de vijftien participanten gaven tien participanten aan een affectieve band te hebben met Enschede.

Het aantal participanten dat deelnam aan het interview was eveneens $n=15$. Hiervan waren twaalf participanten man en drie participanten vrouw. In totaal hadden zeven participanten HBO als opleidingsniveau en acht participanten hadden WO als opleidingsniveau. Ten tijde van het onderzoek woonden dertien participanten in Enschede, één participant in Zwolle en één in Haaksbergen.

3.2 Gebruikte materialen en instrumenten

In deze paragraaf wordt uiteengezet hoe de gebruikte instrumenten zijn opgebouwd. Tevens worden de gebruikte materialen bij de twee elicitie methoden weergegeven.

3.2.1 Het semi-gestructureerde interview

Voor de afname van het semi-gestructureerde interview werden aparte interviewschema's gebruikt. Er werden twee interviewschema's gebruikt, omdat het ene schema bestemd was voor participanten die afstudeerden en dus nog een studie volgden. Het andere schema was bestemd voor participanten die reeds afgestudeerd waren. Dit betekent dat de vragen met betrekking tot de demografische gegevens, in tegenwoordige tijd moesten worden opgesteld voor participanten die bezig waren met afstuderen en in verleden tijd voor de alumni. Het vragen naar demografische gegevens werd hierdoor vergemakkelijkt voor de onderzoeker, hetgeen een soepel verloop van het interview bevorderde. Naast de interviewschema's is verder gebruik gemaakt van een *voice-recorder* om het interviewgesprek op te nemen.

De twee interviewschema's zijn vervolgens aan een pre-test onderworpen. De vragen werden gesteld aan twee hoogopgeleiden die naar een baan hadden gezocht. Zo kon worden nagegaan of de vragen, opgenomen in de schema's, van nut waren om gebruikersbehoeften te vergaren en of ze begrijpelijk geformuleerd waren. Vervolgens is er alleen een verandering aangebracht in de vraag bij fase zeven. De interviewvragen waren daarna allemaal begrijpelijk geformuleerd voor de participanten van dit onderzoek.

3.2.1.1 Opbouw semi-gestructureerd interview

De interviewschema's hebben eenzelfde opbouw (zie bijlage 1 en 2), bestaande uit vijf delen met open vragen. In het eerste deel staat kort de achtergrond van de onderzoeker en het doel van het onderzoek beschreven, tevens bevat dit deel de vraag aan de participant of het gesprek opgenomen mag worden met een *voice-recorder*.

In het tweede deel staan tien vragen opgesteld met betrekking tot de demografische gegevens van de participant. Deze vragen hebben betrekking op de geboortedatum van de participant, de opleiding, de woonplaats en de affectieve band van de participant met de plaatsen waar hij of zij heeft gewoond.

In het derde deel zijn per fase van het informatiezoekproces, in oplopende volgorde, één of meerdere vragen opgesteld. In totaal zijn dit achttien vragen. De vragen bij de eerste en tweede fase van het informatiezoekproces zijn gericht op het moment dat de participant een gebrek aan arbeidsmarktinformatie ervaart en criteria bepaald waaraan de informatie moet voldoen. De participant werd bijvoorbeeld gevraagd wat hij of zij belangrijk vond om op te letten bij het zoeken naar arbeidsmarktinformatie. Fase drie tot en met zeven zijn gericht op de zoektocht naar arbeidsmarktinformatie. Hierbij ligt de nadruk op de gebruikte bronnen, de manier van zoeken en de beoordeling en verwerking van de gevonden informatie. Zo werd de participant bijvoorbeeld gevraagd waarom hij of zij een specifieke informatiebron had gebruikt voor het vinden van een bepaald soort informatie. De vragen bij fase acht geven een reflectie op het informatiezoekproces en de keuze om wel dan niet verder te zoeken naar arbeidsmarktinformatie. De participant werd bijvoorbeeld gevraagd om te vertellen waarom hij of zij al dan niet denkt klaar te zijn met het zoeken naar arbeidsmarktinformatie.

Het vierde deel bestaat uit twee vragen, waarbij de ervaring en vaardigheid van de participant met het zoeken naar informatie centraal staat. Tot slot wordt in het vijfde en laatste deel van de interviewschema's de participant gevraagd of hij of zij nog wat wil vragen dan wel zeggen. Vervolgens wordt de participant bedankt voor het interview en wordt benadrukt dat de naam van de participant niet in een rapport terecht komt.

3.2.2 *De taakdemonstratie*

Voor de afname van de taakdemonstratie werden, om de zelfde reden als bij het semi-gestructureerde interview, eveneens twee aparte interviewschema's gebruikt. Eén schema was bestemd voor participanten die bezig waren met afstuderen en het andere schema was gericht op participanten die alumni waren (zie bijlage 3 en 4).

Naast de twee schema's van de taakdemonstratie werd ook een losse pagina met taakinstructies aan de participanten gegeven die ze konden doorlezen en tijdens de taak mochten raadplegen. Deze instructies (zie bijlage 5) kwamen overeen met de instructie die bij de *concurrent think-aloud method* in het onderzoek van Van den Haak en De Jong en Schellens (2007) werd gebruikt. Bij deze methode werd een enkele participant geobserveerd tijdens de uitvoering van een taak. Vooraf aan die taak ontving de participant de 'standaard' instructies: deze gaven expliciet aan de onderzoeker te negeren en eigen gedachten tijdens de taak te verbaliseren. In de instructies van dit onderzoek werd eveneens expliciet gevraagd om de onderzoeker te negeren. De taakinstructie bevatte daarnaast een oefentaak waarbij participanten gevraagd werd om de website van de NS te bezoeken en een reis te plannen. Vervolgens werden instructies gegeven voor de echte taak waarbij participanten opgedragen werd om arbeidsmarktinformatie te zoeken op het internet op hun eigen

manier. Hierbij stond eveneens beschreven dat de participant moest proberen om gedachten te uiten over de manier van zoeken, de gebruikte bron en hun oordeel over de gevonden informatie.

Verder werd een *voice-recorder* gebruikt om het hardop denken van de participant op te nemen, ook kon met de *voice-recorder* bijgehouden worden hoe lang de participant zocht naar informatie tijdens de taak. De participant gebruikte zijn of haar eigen computer met internet om de taak uit te voeren. Verder stelde de observator zich buiten het gezichtsveld van de participant op en noteerde met pen en papier welke websites de participant bezocht en op welk tijdstip van de taak. In combinatie met de geverbaliseerde gedachten kon zo bij de uitwerking van de taak nagegaan worden welke gedachten de participant uitte bij welke website.

De schema's voor de taakdemonstratie, de instructies en de uitvoering van de taak zijn onderworpen aan een pre-test. De taakdemonstratie werd uitgevoerd door twee hoogopgeleiden die op zoek waren naar een baan. Zo kon worden nagegaan of de interviewvragen en de instructies helder waren voor de participanten en of de opstelling tijdens de uitvoering van de taak op de geplande manier kon plaats vinden. De taakdemonstratie bleek goed uitvoerbaar en begrijpelijk te zijn voor de participanten.

3.2.2.1 Opbouw taakdemonstratie

De schema's van de taakdemonstratie zijn opgebouwd uit zeven delen (zie bijlage 3 en 4), bestaande uit open vragen en een instructie voor de uitvoering van de taak. In het eerste deel staat kort de achtergrond van de onderzoeker en het doel van het onderzoek beschreven, tevens bevat dit deel de vraag aan de participant of het gesprek opgenomen mag worden met een *voice-recorder*.

In het tweede deel zijn tien vragen opgesteld met betrekking tot de demografische gegevens van de participant. Deze vragen hebben betrekking op de geboortedatum van de participant, de opleiding, de woonplaats en de affectieve band van de participant met de plaatsen waar hij of zij heeft gewoond.

In het derde deel zijn in totaal vier vragen opgesteld behorende bij de fasen één en twee van het informatiezoekproces. Deze vragen zijn gericht op het moment dat de participant zich bewust werd van het gebrek aan arbeidsmarktinformatie en welke criteria een belangrijke rol kunnen spelen bij het zoeken naar deze informatie. Zo werd de participant bijvoorbeeld gevraagd welke gedachten er door hem of haar heen schoten op het moment dat de participant zich bewust werd van de behoefte aan een baan en arbeidsmarktinformatie.

In het vierde deel van de schema's staat beschreven dat de participant achter zijn of haar eigen computer met internet moet plaatsnemen. Daarnaast staan in dit deel de instructies opgesteld betreffende een taakoefening en de echte taak die de participant moet uitvoeren. De uitvoering van de taak behoort bij fase drie tot en met zeven van het informatiezoekproces, waarbij de zoektocht naar arbeidsmarktinformatie centraal staat. Hierbij ligt de nadruk op de gebruikte bronnen, de manier van zoeken en de beoordeling en verwerking van de gevonden informatie.

Het vijfde deel bestaat uit de vragen behorende bij fase zes en acht van het informatiezoekproces. De vraag bij de zesde fase heeft betrekking op de terugkoppeling van de uitgevoerde taak naar de vragen die gesteld zijn in deel drie van het taakdemonstratie schema. Een participant werd bij deze fase gevraagd wat hij of zij vond van de vergaarde informatie ten opzichte van de criteria die de participant voorafgaand aan de taak had opgesteld. Bij de achtste fase hadden de vragen

betrekking op de reflectie van de participant op het informatiezoekproces en de keuze om wel dan niet verder te zoeken naar arbeidsmarktinformatie.

In het zesde deel staan twee vragen opgesteld, waarbij de focus ligt op de ervaring en vaardigheid van de participant met het zoeken naar informatie. Tot slot wordt in het zevende en laatste deel van de interviewschema's de participant gevraagd of hij of zij nog iets wil vragen dan wel zeggen. Daarna wordt de participant bedankt voor het interview en wordt benadrukt dat de naam van de participant niet in een rapport terecht komt.

3.3 Procedure van elicitiemethoden

Kwalitatieve methoden worden aan de hand van veldwerk uitgevoerd (Patton, 2002). Veldwerk houdt in dat de onderzoeker tijd doorbrengt in een bepaalde omgeving die van belang is voor het afnemen van het onderzoek (Patton, 2002). Dit is vaak een omgeving waar de participant bekend mee is. Daarom zijn het interview en de taakdemonstratie afgenomen op de voorkeursplek van de participanten. Dit was bij de participant thuis, of op zijn of haar opleidingsinstituut.

3.3.1 Procedure semi-gestructureerd interview

In totaal hebben vijftien participanten deelgenomen aan het interview. Elke participant is afzonderlijk geïnterviewd in een omgeving waar geen andere personen aanwezig waren. Allereerst werd kennis gemaakt met de participant doormiddel van een informeel gesprekje. Dit werd gedaan om de participant zich op zijn gemak te laten voelen. Vervolgens werden de delen van het interviewschema doorlopen. Het interview werd geopend door uit te leggen wat het doel van het interview was en de participant werd om toestemming gevraagd om het gesprek op te nemen met een

voice-recorder. Daaropvolgend werd de participant gevraagd naar demografische gegevens. Nadat deze gegevens waren verzameld werd de participant gevraagd naar het informatiezoekproces aan de hand van de vragen die opgesteld waren per fase van het informatiezoekproces. De participant kreeg alle tijd en vrijheid om te antwoorden op de open vragen. Aangezien de participant vaak meer dan één informatiebron had gebruikt tijdens het informatiezoekproces, werd per informatiebron de vragen van de fasen vier tot en met zes per informatiebron herhaald. Per informatiebron werd dus gevraagd waarom de participant die bron had gebruikt, hoe er mee werd gezocht, wat hij of zij vond van de verkregen informatie en wat de participant met deze informatie deed. Daarna werd de participant gevraagd te reflecteren op zijn of haar informatiezoekproces en werd gevraagd of de participant in de toekomst verder wilde gaan met zoeken naar arbeidsmarktinformatie. Vervolgens werd de participant gevraagd naar de vaardigheid in het zoeken van arbeidsmarktinformatie op het internet. Tot slot werd de participant in de gelegenheid gesteld om zelf nog vragen te stellen, waarop vervolgens het interview werd afgesloten en werd benadrukt dat de naam van de participant niet in een rapport terecht zou komen.

3.3.2 Procedure taakdemonstratie

Ook aan de taakdemonstratie hebben in totaal vijftien participanten deelgenomen. Elke participant is afzonderlijk onderworpen aan de taakdemonstratie in een omgeving waar geen andere personen aanwezig waren. Allereerst werd kennis gemaakt met de participant doormiddel van een informeel gesprekje. Dit werd gedaan om de participant op zijn of haar gemak te stellen. Vervolgens werd het schema van de taakdemonstratie doorlopen. De participant werd uitgelegd wat het doel was van het onderzoek en de participant werd gevraagd om toestemming te geven om het

gesprek en de taak op te nemen met een *voice-recorder*. Daaropvolgend werd de participant gevraagd naar demografische gegevens. Nadat deze gegevens waren verzameld werd de participant gevraagd op welk moment hij of zij behoefte kreeg aan arbeidsmarktinformatie en aan welke criteria deze informatie zou moeten voldoen. Vervolgens werd met de participant de instructies voor de taak doorgenomen. Eerst voerde de participant een oefentaak uit om te wennen aan het hardop denken tijdens het zoeken naar informatie. Vragen van de participant naar aanleiding van deze taak werden vervolgens beantwoord. Daarna kon de participant beginnen aan de echte taak. De participant werd geobserveerd tijdens het uitvoeren van de taak. De observator zat tijdens de observatie schuin achter de participant zodat de participant en het beeldscherm van de computer goed te zien waren. De observator hield bij welke websites de participant bezocht. Wanneer de participant een website bezocht werd de naam van de website genoteerd en het tijdstip dat op dat moment werd weergegeven op de *voice-recorder*. Tevens noteerde de observator welke zoektermen de participant intypte in zoekbalken. Wanneer de participant vergat om hardop te denken werd die persoon daaraan herinnerd door de observator. Verder zei de observator niets om de participant zo min mogelijk te storen tijdens de taak. Op het moment dat de participant geen behoefte meer had om te zoeken naar arbeidsmarktinformatie gaf hij of zij dit aan en stopte de taak. Vervolgens werd de participant gevraagd te reflecteren op zijn of haar informatiezoekproces en of de participant in de toekomst verder wilde gaan met zoeken naar arbeidsmarktinformatie. Tevens werd gevraagd naar de vaardigheden van de participant in het zoeken naar arbeidsmarktinformatie op het internet. Tot slot werd de participant in de gelegenheid gesteld om zelf nog vragen te stellen, waarop vervolgens werd afgesloten en benadrukt werd dat de naam van de participant niet in een rapport terecht zou komen.

3.4 Codering van resultaten

De geluidsopnamen die zijn gemaakt tijdens het interview en de taakdemonstratie zijn per participant letterlijk uitgetypt. Vervolgens werden de schriftelijke uitwerkingen doorgelezen en werden de zinnen onderstreept die inhoudelijk van belang waren voor het informatiezoekproces. Elke fase van het informatiezoekproces kreeg een kleur toegewezen. De zinnen in de uitwerkingen werden ingedeeld in categorieën door ze een kleur te geven die overeen kwam met de kleur van een van de fasen van het informatiezoekproces.

Vervolgens werd een Excel bestand aangemaakt waarin de fasen van het informatiezoekproces los van elkaar werden weergegeven. Bij elke fase werden thema's opgesteld die overeen kwamen met de thema's van de vragen die tijdens het interview aanbod waren gekomen. De hardop uitgesproken gedachten van de taakparticipanten konden eveneens onderverdeeld worden in die thema's.

De zinnen uit de schriftelijke uitwerkingen van de taakdemonstratie en het interview werden kernachtig overgenomen en geplaatst bij de bijbehorende fase en thema. Achter deze kernzinnen werd vervolgens aangegeven in hoeveel schriftelijke uitwerkingen van de taakdemonstratie en in hoeveel uitwerkingen van het interview deze kernzinnen werden benoemd.

Vervolgens werden de kernzinnen onder de thema's die betrekking hadden op een bepaalde informatiebron per informatiebron onderverdeeld.

4 Resultaten

Dit onderzoek heeft een omvangrijke hoeveelheid resultaten opgeleverd. Deze resultaten zijn terug te vinden in bijlage 6. In dit hoofdstuk worden uitsluitend de resultaten gepresenteerd waarbij er verschillen naar voren komen tussen de aantallen taakrespondenten en interviewrespondenten met betrekking tot die resultaten. Deze resultaten komen in dit hoofdstuk aan bod omdat zij gezamenlijk leiden tot de conclusies met betrekking tot de hieronder genoemde deelvragen.

Deelvragen:

- Welke methode, het semi-gestructureerde interview of de taakdemonstratie, levert de meest belangrijke gebruikersbehoeften op?
- Welke verschillen bestaan er tussen de gebruikersbehoeften geëliciteerd door het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie?

Uit de literatuur, behorende bij dit onderzoek, is niet te achterhalen wanneer het aantal interviewrespondenten ten opzichte van het aantal taakrespondenten een verschil kan worden genoemd, bij een totaal van dertig respondenten. In dit onderzoek wordt daarom aangenomen dat een verschil van drie respondenten of minder, tussen het aantal interview- en taakrespondenten, kan berusten op toeval. Deze kleine verschillen worden niet gezien als verschillen die ontstaan zijn door het gebruik van de taakdemonstratie of het semi-gestructureerde interview en worden dan ook niet aangeduid als een verschil in dit onderzoek. Verder wordt aangenomen dat resultaten, waarbij het verschil tussen het aantal interview- en taakrespondenten bestaat uit vier

of meer respondenten, wel tot stand is gekomen door de gebruikte elicitiemethoden. Deze verschillen worden te groot geacht om toe te schrijven aan het toeval.

Vijftien respondenten zijn tijdens dit onderzoek onderworpen aan de taakdemonstratie en vijftien respondenten aan het semi-gestructureerde interview. Wanneer een behoefte door meer dan zeven respondenten is genoemd per elicitiemethode, wordt die behoefte als belangrijk beschouwd.

In dit hoofdstuk worden bij elke fase, van het informatiezoekproces, de resultaten besproken waarbij het aantal respondenten van de taakdemonstratie verschilt van het aantal respondenten van het semi-gestructureerde interview. Het aantal taakrespondenten behorende bij een resultaat wordt weergegeven in de tabellen onder het kopje 'taak', het aantal interviewrespondenten behorende bij een resultaat wordt weergegeven onder het kopje 'interview'.

4.1 Fase 1: Moment van probleemherkenning

Deze fase focust zich op het moment waarop respondenten zich realiseerden dat ze informatie nodig hadden om zich te kunnen oriënteren op de arbeidsmarkt. Dit is het moment van herkenning en acceptatie van het informatieprobleem. Om dit moment vast te stellen is gekeken wanneer respondenten besloten op zoek te gaan naar arbeidsmarktinformatie en welke gedachten er op dat moment bij ze opkwamen.

De resultaten bij deze fase laten geen verschillen zien tussen het aantal taakrespondenten en het aantal interviewrespondenten. Dit kan verklaard worden doordat overeenkomstige interviewvragen zijn gebruikt bij zowel de taakdemonstratie als het semi-gestructureerde interview om de resultaten bij deze fase te vergaren.

4.2 Fase 2: Het definiëren van het informatieprobleem

Om het informatieprobleem te kunnen definiëren is bij deze fase in kaart gebracht welke criteria respondenten wilden gebruiken om arbeidsmarktinformatie te zoeken. Daarnaast is gekeken waarom de respondenten de desbetreffende criteria wilden gebruiken.

De resultaten behorende bij deze fase geven geen verschillen weer tussen het aantal taakrespondenten en het aantal interviewrespondenten. Dit kan verklaard worden doordat overeenkomstige interviewvragen zijn gebruikt bij zowel de taakdemonstratie als het semi-gestructureerde interview om de resultaten bij deze fase te vergaren.

4.3 Fase 3: De gebruikte informatiebronnen

Om het informatieprobleem aan te kunnen pakken moesten respondenten besluiten welke informatiebronnen ze wilden gebruiken voor het informatiezoekproces. Deze fase is daarom gebruikt om te achterhalen welke informatiebronnen de respondenten hebben gebruikt bij het zoeken naar arbeidsmarktinformatie.

Bij deze fase zijn resultaten gevonden, waarbij het aantal taakrespondenten dat bepaalde informatiebronnen heeft gebruikt, verschilt van het aantal interviewrespondenten dat deze informatiebronnen heeft gebruikt. Deze resultaten zijn hieronder weergegeven.

Tabel I

De gebruikte landelijke websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Monsterboard	10	14
2. Nationale vacaturebank	4	8
3. Overige landelijke websites	13	6

Tabel I laat zien dat taakrespondenten vaker het gebruik van ‘overige landelijke websites’ noemen, terwijl interviewrespondenten vaker het gebruik van Monsterboard of de Nationale vacaturebank aanhalen. Vooral het verschil in respondentenaantallen bij ‘overige landelijke websites’ is groot.

Tabel II

De gebruikte landelijke websites speciaal voor starters

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Respondenten die landelijke vacature websites speciaal voor starters als informatiebron hebben gebruikt	4	0

Het resultaat in tabel II laat zien dat het aantal taakrespondenten dat meldde landelijke websites speciaal voor starters te hebben gebruikt hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat aangaf deze websites te hebben gebruikt.

Tabel III

De gebruikte bedrijfswebsites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Respondenten die bedrijfswebsites als informatiebron hebben gebruikt	8	13

Het resultaat in tabel III laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat meldde bedrijfswebsites te hebben gebruikt hoger is dan het aantal taakrespondenten dat aangaf deze websites te hebben gebruikt.

Tabel IV

Het gebruik van zoekmachines zoals Google op het internet

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Respondenten die Google als zoekmachine hebben gebruikt op het internet	15	5

Het resultaat in tabel IV laat zien dat het aantal taakrespondenten dat meldde Google te hebben gebruikt hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat aangaf deze zoekmachine op het internet te hebben gebruikt.

4.4 Fase 4: Een geschikte informatiebron zoeken bij de gebruikersbehoeften

Om te kunnen voorzien in de informatiebehoefte is het belangrijk dat respondenten informatiebronnen gebruiken die in deze informatiebehoefte kunnen voorzien. Deze

fase kijkt daarom wat de redenen en behoeften van respondenten meespelen in de keuze voor een bepaalde informatiebron.

Bij deze fase zijn resultaten gevonden, waarbij het aantal taakrespondenten dat redenen noemt om bepaalde informatiebronnen te gebruiken, verschilt van het aantal interviewrespondenten dat de deze redenen benoemt. Deze resultaten zijn hieronder weergegeven.

Tabel V

Informatiebehoefte bij gebruik van landelijke websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Ik zocht naar vacatures die aansloten bij mijn opleidingsachtergrond	4	7
2. Ik zocht informatie over functies en bedrijven	0	6

Tabel V laat zien dat de behoefte om vacatures te vinden die aansluiten bij de opleidingsachtergrond evenals de behoefte om informatie over functies en bedrijven te vinden, door een hoger aantal interviewrespondenten is genoemd dan het aantal taakrespondenten.

Tabel VI

Redenen voor het gebruik van landelijke websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Ik gebruikte landelijke vacature websites omdat Google deze websites als eerste hits gaf. Daardoor zijn deze websites erg aanwezig op het internet bij het zoeken naar werk	8	2
2. Ik gebruikte landelijke vacature websites omdat ze groot zijn en dus ook veel vacatures bevatten. Door het grote vacature-aanbod op deze websites krijg ik een goed beeld van de Nederlandse arbeidsmarkt en heb ik een grotere kans om een geschikte vacature te vinden	0	9

Tabel VI laat zien dat taakrespondenten vaker aangaven landelijke websites te gebruiken omdat Google deze websites als eerste internethits gaf, terwijl interviewrespondenten vaker zeiden landelijke websites te gebruiken omdat het grote websites zijn die veel vacatures bevatten.

Tabel VII

Redenen voor het gebruik van regionale websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Ik gebruikte regionale vacature websites omdat Google deze websites als eerste hits gaf. Daardoor zijn deze websites erg aanwezig op het internet bij het zoeken naar werk	4	0

Het resultaat in Tabel VII laat zien dat het aantal taakrespondenten dat zei regionale websites als informatiebron te gebruiken omdat Google deze websites als eerste

internethits gaf, hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat deze reden aandroeg om regionale websites te gebruiken.

Tabel VIII

Redenen voor het gebruik van bedrijfswebsites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Ik gebruikte bedrijfswebsites omdat ik na het vinden van vacatures (bijv. in de krant of op vacature websites), behoefte had om aanvullende informatie te vinden over het bedrijf en de functie.	0	6

Het resultaat in Tabel VIII laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat zei bedrijfswebsites als informatiebron te gebruiken om aanvullende informatie te zoeken, hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat deze reden noemde om bedrijfswebsites te gebruiken.

Tabel IX

Informatiebehoeften bij het gebruik van zoekmachines zoals Google op het internet

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Ik zocht met behulp van Google naar vacatures in en rondom mijn huidige woonplaats.	10	2

Het resultaat in tabel IX laat zien dat het aantal taakrespondenten dat zei Google te gebruiken om vacatures te vinden in en rondom de huidige woonplaats, hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat deze informatiebehoefte benoemde.

4.5 Fase 5: De uitvoering van de informatiezoektocht

Wanneer de informatiebron eenmaal is gekozen, gaan respondenten zoeken op die informatiebron naar arbeidsmarktinformatie. Binnen deze fase wordt gekeken hoe respondenten zoeken met informatiebronnen. De manier van zoeken wordt beïnvloed door de respondent zelf en de informatiebron met de zoekfuncties daarop. Daarom wordt ook de gebruiksvriendelijkheid van informatiebronnen bij het zoeken naar arbeidsmarktinformatie meegenomen in deze fase.

Bij deze fase zijn resultaten gevonden, waarbij de respondentenaantallen van de taakdemonstratie en het semi-gestructureerde interview verschilt. Deze resultaten zijn hieronder weergegeven.

Tabel X

De passieve manier van zoeken op landelijke vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Ik heb op de landelijke vacature websites een persoonlijk profiel aangemaakt en mijn CV hieraan toegevoegd. Geïnteresseerden konden mij dan per mail of telefonisch benaderen	5	9

Het resultaat in tabel X laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat zei passief te zoeken op landelijke vacature websites, hoger is dan het aantal taakrespondenten dat deze manier van zoeken op landelijke vacature websites aangaf.

Tabel XI

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van landelijke vacature websites, bij het passief zoeken

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Ik vond het gemakkelijk dat ik met deze manier van zoeken zelf niet actief hoefde te zoeken naar vacatures	0	6

Het resultaat in tabel XI laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat zei dat het passief zoeken op landelijke vacature websites gemakkelijk was, hoger is dan het aantal taakrespondenten dat dit aanhaalde.

Tabel XII

Actief zoeken, de zoekcriteria die werden ingevuld in het zoekveld van landelijke vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Ik selecteerde een straal tussen de 0 en 30 kilometer rondom mijn woonplaats als criterium betreffende het zoekgebied	8	4
2. Ik selecteerde een opleidingsniveau als criterium	8	4
3. Ik selecteerde fulltime banen als criterium	5	0

Tabel XII laat zien dat het aantal taakrespondenten dat een straal vanaf de woonplaats selecteerde als zoekgebied hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat dit criterium invulden in het zoekveld. Ook het selecteren van het opleidingsniveau en

een fulltime baan werd vaker aangehaald door taakrespondenten dan door interviewrespondenten.

4.6 Fase 6: Beoordeling van de gevonden informatie

Bij deze fase ligt de nadruk op de beoordeling van informatie die de respondenten hebben gevonden met de gebruikte informatiebronnen. Bij deze fase zijn resultaten gevonden, waarbij het aantal taakrespondenten dat informatie beoordeeld, verschilt van het aantal interviewrespondenten dat een beoordeling gaf over die informatie. Deze resultaten zijn hieronder weergegeven.

Tabel XIII

Beoordeling van de gehele informatie op een landelijke vacature website

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Het aantal respondenten dat een oordeel gaf over informatie, Gevonden op landelijke vacature websites doormiddel van passief zoeken	0	4

Tabel XIII laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat een oordeel gaf over de verkregen informatie van een landelijke vacature website in zijn geheel hoger is dan het aantal taakrespondenten dat hier een oordeel over gaf.

Tabel XIV

Beoordeling van informatie in vacaturelijsten op landelijke vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. De vacatures in de vacaturelijst pasten niet bij het opgegeven zoekgebied	8	2
2. De vacatures in de vacaturelijst pasten niet bij de opgegeven functiegroep	12	0
3. In de vacaturelijst waren weinig startersfuncties te vinden, dit vond ik irritant	9	1

Tabel XIV laat zien dat taakrespondenten vaker dan de interviewrespondenten aangaven dat vacatures in de vacaturelijst niet pasten bij het opgegeven zoekgebied en de opgegeven functiegroep. Dat de vacaturelijst van landelijke websites weinig startersfuncties bevatten is eveneens vaker door taakrespondenten aangehaald dan door interviewrespondenten.

Het verschil in de respondentenaantallen is opvallend bij de vacatures in de vacaturelijst die niet pasten bij de opgegeven functiegroep en bij de vacaturelijst waar weinig startersfuncties te vinden waren.

Tabel XV

Beoordeling van informatie in vacatures op landelijke vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. In de vacatures werden de contactgegevens duidelijk weergegeven	4	0
2. In de vacatures op de landelijke vacature website staat niet veel informatie over de functie en het bedrijf, maar dat vond ik niet erg. Als een vacature interessant was zocht ik aanvullende informatie op de bijbehorende bedrijfswebsite van de vacature.	2	8

Tabel XV laat zien dat taakrespondenten vaker zeiden dat contactgegevens in de vacatures op landelijke websites duidelijk werden weergegeven, terwijl interviewrespondenten vaker aanhaalden dat vacatures op de landelijke vacaturewebsites niet veel informatie over de functie en het bedrijf bevatten, maar dit niet erg vonden wanneer ze aanvullende informatie op de bijbehorende bedrijfswebsite konden vinden.

Tabel XVI

Beoordeling van de gehele informatie op regionale vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Het aantal respondenten dat een uitspraak deed over de verkregen informatie in vacaturelijsten op regionale vacature websites	6	2

Het resultaat in tabel XVI laat zien dat het aantal taakrespondenten dat een uitspraak deed over de verkregen informatie in vacaturelijsten op regionale vacature websites

hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat hier een uitspraak over heeft gedaan.

Tabel XVII

Beoordeling van de gehele informatie op bedrijfswebsites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
De informatie op bedrijfswebsites was uitgebreid. Dit vond ik prettig omdat ik me zo een beeld kon vormen van het bedrijf.	1	6

Het resultaat in tabel XVII laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat aangaf dat informatie op bedrijfswebsites uitgebreid is en prettig is voor de beeldvorming van een bedrijf, hoger is dan het aantal taakrespondenten dat dit aanhaalde.

Tabel XVIII

Beoordeling van de bedrijfsinformatie op bedrijfswebsites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
Ik was tevreden over de bedrijfswebsite omdat ik informatie vond over wat het bedrijf doet, wat hun producten zijn en wat de visie is	4	12

Het resultaat in tabel XVIII laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat zei tevreden te zijn met de informatie over wat het bedrijf doet, wat de bedrijfsproducten en bedrijfsvisie zijn, hoger is dan het aantal taakrespondenten dat aangaf tevreden te zijn over deze informatie op bedrijfswebsites. Het verschil in de respondentenaantallen is bij dit resultaat opvallend.

Tabel XIX

Beoordeling van informatie in vacatures op bedrijfswebsites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Ik vind de vacatures op bedrijfswebsites duidelijk en uitgebreid	0	10
2. Ik vind het handig om vacatures op bedrijfswebsites te kunnen vinden omdat ik dan ook direct bij de bron van de vacature ben	5	1

Tabel XIX laat zien dat interviewrespondenten vaker zeiden de vacature op bedrijfswebsites duidelijk en uitgebreid te vinden, terwijl taakrespondenten vaker aangaven het handig te vinden om vacatures op bedrijfswebsites te kunnen vinden omdat ze dan direct bij de bron van de vacature zijn.

Het verschil in de respondentenaantallen dat zei vacatures op bedrijfswebsites duidelijk en uitgebreid te vinden is opvallend.

Tabel XX

Beoordeling van de lijst informatiebronnen gegenereerd met zoekmachines zoals Google

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Bedrijfswebsites kreeg je nauwelijks als informatiebron aangereikt door Google, alleen als je bedrijfsnamen invoerde	4	0
2. Ik kreeg bij mijn zoekopdracht met Google websites en vacatures die niet pasten bij de opgegeven zoekopdracht.	6	0

Tabel XX laat zien dat het aantal taakrespondenten dat zei bijna nooit bedrijfswebsites als informatiebron aangereikt te krijgen door Google, zonder het invoeren van bedrijfsnamen, hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat dit aangaf. Het

aantal taakrespondenten dat zei websites en vacatures te krijgen van Google, die niet pasten bij de opgegeven zoekopdracht, is eveneens hoger dan het aantal interviewrespondenten.

4.6.1 Terugkoppeling van het werkzoekproces op de aangegeven zoekcriteria

Na het zoeken van arbeidsmarktinformatie kunnen respondenten een terugkoppeling maken over de manier waarop ze daadwerkelijk hebben gezocht naar informatie en de manier waarop ze van plan waren te zoeken. Bij deze fase wordt duidelijk of ze ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van de criteria, die ze voorafgaande aan het zoekproces hadden opgesteld, en of ze de manier van zoeken nog hebben bijgesteld tijdens het werkzoekproces.

Bij deze fase zijn resultaten gevonden, waarbij het respondentenaantal van de taakdemonstratie verschilt van het respondentenaantal van het semi-gestructureerde interview. Deze resultaten zijn hieronder weergegeven.

Tabel XXI

Opvallende en algemene uitspraken over het zoeken naar arbeidsmarktinformatie

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Het internet vond ik van alle informatiebronnen het gemakkelijkst om te gebruiken bij het zoeken van vacatures	0	5
2. Het salaris werd niet altijd duidelijk weergegeven in de vacatures, er werd soms zelfs geen indicatie gegeven	2	6

Tabel XXI laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat aangaf dat het internet de gemakkelijkste informatiebron was bij het zoeken naar vacatures hoger is dan het

aantal taakrespondenten dat dit aanhaalde. Wel moet hierbij gezegd worden dat de taakrespondenten tijdens de taakdemonstratie niet de mogelijkheid hadden om het internet met andere informatiebronnen te vergelijken.

Verder is in tabel XXI te zien dat het aantal interviewrespondenten dat aangaf dat het salaris niet altijd duidelijk wordt weergegeven in vacatures hoger is dan het aantal taakrespondenten dat dit aanhaalde.

4.7 Fase 7: Informatieverwerking

De manier waarop respondenten belangrijke of interessante informatie verwerken komt bij deze fase aan bod. Bij deze fase zijn resultaten gevonden, waarbij het aantal taakrespondenten dat interessante informatie op een bepaalde manier verwerkt, verschilt van het aantal interviewrespondenten dat deze informatie op een bepaalde manier verwerkt. Deze resultaten zijn hieronder weergegeven.

Tabel XXII

Omgang met de interessante informatie die werd gevonden

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Ik las de informatie en onthield het daarna	0	4
2. Ik knipte de informatie uit de krant of het blad	0	4

Tabel XXII laat zien dat het aantal interviewrespondenten dat zei interessante of belangrijke informatie te onthouden, of het uit kranten of bladen te knippen hoger is dan het aantal taakrespondenten dat aangaf dit te doen.

4.8 Fase 8: Reflecteren en de keuze om te stoppen met het zoekproces

Respondenten kijken na het zoeken van arbeidsmarktinformatie of ze de informatie hebben gevonden waar ze behoefte aan hadden. De keuze van respondenten om te stoppen met informatie zoeken of er juist mee door te gaan hangt samen met deze reflectie. De reflectie en de keuze om wel of niet door te gaan met het zoekproces vormen de laatste fase van het informatiezoekproces.

Bij deze fase is een resultaat gevonden, waarbij het aantal taakrespondenten dat een bepaalde motivatie noemde om te blijven zoeken naar arbeidsmarktinformatie, verschilt van het aantal interviewrespondenten dat de deze motivatie aanhaalde. Dit resultaat is hieronder weergegeven.

Tabel XXIII

Motivaties om door te gaan met zoeken naar arbeidsmarktinformatie

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
1. Ik wil me nog verder oriënteren op de arbeidsmarkt met andere informatiebronnen dan die ik reeds heb gebruikt	8	1

Tabel XXIII is te zien dat het aantal taakrespondenten dat zei zich verder te willen oriënteren op de arbeidsmarkt met informatiebronnen die ze nog niet hebben gebruikt hoger is dan het aantal interviewrespondenten dat aangaf dit te willen doen.

5 Conclusie

Afstudeerders en alumni die deelnamen aan dit onderzoek hadden voor of tijdens dit onderzoek naar arbeidsmarktinformatie gezocht. De gebruikersbehoeften van de afstudeerders en alumni werden vergaard door het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie te gebruiken tijdens het informatiezoekproces. Bij dit onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal:

“Wat is de waarde van het semi-gestructureerde interview enerzijds en de taakdemonstratie anderzijds om informatie te verkrijgen van afstudeerders en alumni voor het inzichtelijk maken van gebruikersbehoeften voor een website ter oriëntatie op de arbeidsmarkt?”

Om antwoord te krijgen op deze hoofdvraag moeten eerst de conclusies bij de volgende twee deelvragen worden vastgesteld:

“Welke methode, het semi-gestructureerde interview of de taakdemonstratie, levert de meest belangrijke gebruikersbehoeften op?”

“Welke verschillen bestaan er tussen de gebruikersbehoeften geëliciteerd door het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie?”

Hieronder wordt in paragraaf 5.1 per fase van het informatiezoekproces weergegeven wat de belangrijkste gebruikersbehoeften zijn en door welke elicitatiemethode ze waren vergaard. Daarnaast wordt er per fase beschreven wat de verschillen zijn tussen

de gebruikersbehoeften, geëliciteerd door de taakdemonstratie en het semi-gestructureerde interview.

Bij elke conclusie wordt een verwijzing weergegeven (*getal). Hierbij wordt verwezen naar een mogelijke verklaring van de betreffende conclusie. Deze verklaringen zijn opgesteld in paragraaf 5.2.

5.1 De fasen van het informatiezoekproces en de bijbehorende conclusies.

Fase 1: Het herkennen en accepteren van het informatieprobleem

Bij deze fase lag de nadruk op het moment dat de participanten zich realiseerden dat ze een baan wilden hebben en arbeidsmarktinformatie nodig hadden om zich te kunnen oriënteren. De resultaten bij deze fase lieten geen duidelijke verschillen zien in het aantal taakparticipanten en het aantal interviewparticipanten. Dit kwam doordat de gebruikersbehoeften bij deze fase uitsluitend geëliciteerd konden worden met interviewvragen. (*1)

Fase 2: Het definiëren en begrijpen van het informatieprobleem

Bij deze tweede fase van het informatiezoekproces werd gekeken hoe participanten hun informatieprobleem definieerden aan de hand van specifieke criteria. Ook bij deze fase werden geen duidelijke verschillen gevonden in respondentenaantallen tussen de taakdemonstratie en het semi-gestructureerde interview. De gebruikersbehoeften bij deze fase konden eveneens alleen vergaard worden met interviewvragen. (*1)

Fase 3: De gebruikte informatiebronnen

Tijdens deze fase van het informatiezoekproces werd gekeken welke informatiebronnen afstudeerders en alumni gebruikten om arbeidsmarktinformatie te zoeken.

De belangrijkste gebruikersbehoeften:

- Het semi-gestructureerde interview was de beste methode om aan te tonen dat bekende landelijke vacature websites (zoals Monsterboard en Nationale vacaturebank) en bedrijfswebsites belangrijke informatiebronnen waren voor afstudeerders en alumni. Het interview is dan ook de meest geschikte methode om het gebruik van dit soort websites in kaart te brengen. (*2 en *4)
- De taakdemonstratie was de meest geschikte methode om te laten zien dat onbekende landelijke websites met arbeidsmarktinformatie ook belangrijke informatiebronnen waren voor de participanten. De taakdemonstratie is daarom de beste methode om het gebruik van deze onbekende websites boven tafel te krijgen. (*5)
- De taakdemonstratie was ook de beste methode om aan te tonen dat zoekmachines zoals Google, belangrijke hulpmiddelen waren voor afstudeerders en alumni om informatiebronnen op het internet te zoeken. (*5)

De verschillen tussen de gebruikersbehoeften vergaard door het interview en de taakdemonstratie:

- De taakdemonstratie was de meest geschikte methode om aan te tonen welke websites afstudeerders en alumni daadwerkelijk gebruikten tijdens hun zoektocht naar arbeidsmarktinformatie. (*5)

- Het semi-gestructureerde interview was de beste methode om in kaart te brengen welke websites afstudeerders en alumni gebruikten, omdat ze zich deze websites nog konden herinneren. (*2)

Fase 4: Geschikte informatiebronnen zoeken bij specifieke informatiebehoeften

Tijdens deze fase werd gekeken hoe participanten zochten naar geschikte informatiebronnen voor hun specifieke gebruikersbehoeften. Ook werd vastgelegd waarom participanten besloten om sommige informatiebronnen wel te gebruiken en andere bronnen niet.

De belangrijkste gebruikersbehoeften:

- De taakdemonstratie was het meest geschikt om te laten zien dat de aangeboden informatiebronnen invloed konden hebben op de keuze van participanten om bepaalde websites te gebruiken. In tabel VI en VII is bijvoorbeeld te zien dat participanten vacature websites bezochten omdat deze als eerste hits door Google werden gegeven. (*6)
- Het semi-gestructureerde interview was de beste methode om aan te tonen dat eerdere ervaringen met websites invloed konden hebben op de keuze van participanten voor bepaalde informatiebronnen. Afstudeerders en alumni gaven bijvoorbeeld aan dat ze landelijke vacature websites gebruikten omdat ze wisten dat het grote sites waren en dat ze veel vacatures bevatten (Zie tabel VI). (*3)
- De taakdemonstratie was de meest geschikte methode om te laten zien dat zoekmachines (zoals Google) belangrijke hulpmiddelen waren voor afstudeerders en alumni om informatiebronnen te zoeken die aansloten bij hun specifieke gebruikersbehoeften. Zo laat tabel IX zien dat participanten hun specifieke

gebruikersbehoefte intypten in de zoekbalk van Google om informatiebronnen te vinden die informatie verschaffen, passende bij die specifieke gebruikersbehoefte. (*5)

De verschillen tussen de gebruikersbehoefte vergaard door het interview en de taakdemonstratie:

- De taakdemonstratie was de beste methode om vast te leggen welke spontane beslissingen afstudeerders en alumni maakten op een specifiek moment, om een informatiebron al dan niet te gebruiken. (*6)
- Het interview was vooral geschikt om vaststellen welke beslissingen participanten maakten vanuit hun ervaringen met informatiebronnen, om een informatiebron al dan niet te gebruiken. (*3)

Fase 5: De uitvoering van de zoektocht naar informatie

Bij deze fase lag de nadruk op de manier waarop de participanten hun zoektocht naar arbeidsmarktinformatie uitvoerden.

De belangrijkste gebruikersbehoefte:

- Het semi-gestructureerde interview liet het beste zien dat afstudeerders en alumni het belangrijk vonden dat ze een persoonlijk profiel konden aanmaken op vacature websites om een baan te vinden. (zie tabel X). (*4)
- De taakdemonstratie was de beste methode om aan te tonen welke zoekcriteria de participanten belangrijk vonden wanneer ze met een zoekveld zochten naar informatie op vacature websites. Zo is in tabel XII te zien dat ze het belangrijk

vonden om het opleidingsniveau te kunnen selecteren, een zoekgebied en een fulltime baan. (*5)

De verschillen tussen de gebruikersbehoeften vergaard door het interview en de taakdemonstratie:

- De taakdemonstratie was de beste methode om vast te stellen welke specifieke gebruikersbehoeften (oftewel zoekcriteria) de participanten daadwerkelijk hanteerden wanneer ze zochten naar arbeidsmarktinformatie. Een criterium wat ze daadwerkelijk gebruikten was bijvoorbeeld het opleidingsniveau (zie tabel XII) (*5)
- Het semi-gestructureerde interview was de beste methode in kaart te brengen wat de meer globale meningen van afstudeerders en alumni waren over informatiebronnen en de functies daarop. In tabel XI is bijvoorbeeld te zien dat participanten aangaven dat ze het makkelijk vonden om een eigen profiel aan te maken omdat ze dan zelf niet actief hoefden te zoeken. (*3)

Fase 6: Beoordeling van de gevonden informatie

Aan de hand van deze fase werd gekeken wat participanten vonden van de verkregen informatie.

De belangrijkste gebruikersbehoeften:

- De taakdemonstratie was de beste methode om aan het licht te brengen wat participanten vonden van informatie in vacaturelijsten, zoals die op landelijke vacature websites. Zo gaven ze aan dat de vacatures in die lijsten niet pasten bij

het opgegeven zoekgebied, niet pasten bij de opgegeven functiegroep en dat er maar weinig startersfuncties werden weergegeven (Tabel XIV). (*7)

- Het semi-gestructureerde interview liet het beste zien dat participanten het belangrijk vonden om bij een vacature op een vacature website, aanvullende informatie te kunnen zoeken op de bijbehorende bedrijfswebsite (tabel XV). (*4)
- Het interview toonde het beste aan dat de participanten tevreden waren over de bedrijfsinformatie en vacatures op bedrijfswebsites. Zo gaven ze aan dat bedrijven goed weergaven wat het bedrijf deed, wat hun producten waren en wat de bedrijfsvisie was (Zie tabel XVIII). Daarnaast zeiden ze dat ze de vacatures op bedrijfswebsites duidelijk en uitgebreid vonden (zie tabel XIX). (*3)

De verschillen tussen de gebruikersbehoeften vergaard door het interview en de taakdemonstratie:

- De taakdemonstratie was de meest geschikte methode om specifieke beoordelingen van participanten te vergaren over specifieke arbeidsmarktinformatie. Afstudeerders en alumni gaven bijvoorbeeld aan dat vacatures in vacaturelijsten niet pasten bij de opgegeven functiegroep (zie tabel XIV). (*7)
- Het semi-gestructureerde interview was de beste methode om globale beoordelingen van participanten over de gevonden arbeidsmarktinformatie boven tafel te krijgen. Participanten gaven bijvoorbeeld aan dat ze informatie in vacatures op bedrijfswebsites duidelijk en uitgebreid vonden (zie tabel XIX). (*3)

Fase 7: Informatie opnemen

Bij deze fase werd gekeken op welke manier afstudeerders en alumni belangrijke of interessante informatie tot zich namen. De taakdemonstratie en het interview hebben bij deze fase geen belangrijke gebruikersbehoeften opgeleverd. Bij deze fase kwam wel naar voren dat het interview een geschikter instrument was dan de taakdemonstratie om in kaart te brengen wat participanten deden met interessante informatie. Tijdens het interview konden participanten gewoon gevraagd worden wat ze deden met interessante informatie. Bij de taakdemonstratie was het een kwestie van afwachten of participanten überhaupt interessante informatie vonden en hier iets mee deden. Gedrag observeren was daarom niet een geschikte manier om gebruikersbehoeften tijdens deze fase te vergaren.

Fase 8: Reflecteren, verder zoeken of stoppen

Bij deze laatste fase van het informatiezoekproces werd gekeken hoe de participanten terug keken op hun zoektocht. Daarnaast werd in kaart gebracht of ze in de toekomst nog verder wilden zoeken naar arbeidsmarktinformatie of hiermee wilden stoppen.

De belangrijkste gebruikersbehoeften:

- De taakdemonstratie liet zien dat participanten zich na het onderzoek nog verder wilden oriënteren op de arbeidsmarkt met andere informatiebronnen dan die ze reeds hadden gebruikt. Dit kan komen doordat ze tijdens de taakdemonstratie alleen gebruik mochten maken van het internet en niet van andere soorten informatiebronnen. Of doordat ze weinig tijd hadden genomen voor hun zoektocht tijdens de taak. (*8)

Er zijn bij deze fase geen verschillen gevonden tussen gebruikersbehoeften van de taakdemonstratie en het interview. Dit komt doordat deze gebruikersbehoeften uitsluitend vergaard konden worden door interviewvragen. (*1)

5.2 Verklaringen bij de conclusies

In deze paragraaf worden de mogelijke verklaringen gegeven van de conclusies die besproken zijn in paragraaf 5.1.

Verklaringen betreffende de conclusies, waarbij het semi-gestructureerde interview de beste methode was om gebruikersbehoeften te vergaren:

- *1 De gebruikersbehoeften konden alleen vergaard worden met behulp van interviewvragen. De gebruikersbehoeften konden namelijk niet geëliciteerd worden door het gedrag te observeren, omdat de participanten op dat moment niet bezig waren met het zoeken naar arbeidsmarktinformatie.

- *2 Interview-participanten hadden voor het onderzoek gezocht naar arbeidsmarkt-informatie. Op het moment dat ze gevraagd werden welke websites ze hadden bezocht, benoemden ze de websites die ze zich nog konden herinneren. De websites die ze noemden waren dan ook bekende websites voor de participanten. Bekende websites maken veel reclame voor zichzelf en worden door veel werkzoekenden gebruikt. Hierdoor kunnen de participanten zich deze websites waarschijnlijk goed herinneren.

- *3 De interview-participanten hadden tijdens hun zoektocht naar arbeidsmarktinformatie ervaringen op gedaan met informatiebronnen, nog voordat

het onderzoek plaats vond. De participanten konden dus tijdens het interview terug kijken op hun zoektocht. Daardoor konden ze evaluatieve en globale beoordelingen geven over de gebruikte informatiebronnen, de functies daarop en de informatie die ze hadden gevonden.

De ervaringen met de informatiebronnen konden ze meenemen in de beslissing om de bronnen in de toekomst nogmaals te gebruiken of hier juist vanaf te zien.

- *4 Participanten die deelnamen aan het semi-gestructureerde interview hadden vanuit hun eigen behoefte gezocht naar arbeidsmarktinformatie omdat ze echt een baan wilden. Bij de taakdemonstratie voerden participanten de zoektocht onder andere uit in opdracht van dit onderzoek. Daarnaast kon het zijn dat ze zich hadden voorgenomen om niet langer dan een bepaalde tijd te zoeken (er was geen tijdslimiet vastgesteld aan de taak door dit onderzoek). De manier waarop de interviewrespondenten hun zoektocht naar arbeidsmarktinformatie hadden uitgevoerd verliep daarom wellicht op een natuurlijkere manier dan de zoektocht van de taakrespondenten.

Verklaringen betreffende de conclusies, waarbij de taakdemonstratie de beste methode was om gebruikersbehoeften te vergaren:

- *5 Tijdens de taakdemonstratie werd het zoekgedrag van participanten geobserveerd. Hierdoor kon precies worden waargenomen welke websites ze bezochten, welke hulpmiddelen ze gebruikten op het internet, hoe ze zochten en welke zoektermen ze gebruikten.

- *6 Bij de taakdemonstratie zochten participanten tijdens het onderzoek naar arbeidsmarktinformatie en ze spraken op dat moment hun gedachten hardop op uit. Hierdoor kon worden vastgesteld welke acties participanten op specifieke momenten tijdens hun zoektocht uitvoerden en waarom ze die acties op dat moment uitvoerden.

- *7 De taakrespondenten spuiden hun gedachten tijdens de taak en daarnaast kon precies geobserveerd worden wat ze deden en welke websites en informatie ze voor zich hadden. Zo konden specifieke beoordelingen van de participanten worden vergaard over de specifieke functies van informatiebronnen en over specifieke informatie.

- *8 Aan de uitvoering van de taak door de participanten werd door dit onderzoek geen tijdslimiet gebonden. Participanten mochten zo lang zoeken naar arbeidsmarktinformatie als ze wilden. Dit betekent echter niet dat participanten zelf niet een bepaalde tijd in gedachten hebben voor het uitvoeren van de taak. Dit kan voorkomen wanneer participanten nog andere afspraken hebben gepland na de taak of doordat ze niet zo veel zin hebben om lange tijd bezig te zijn met de taak.

5.3 Conclusies hoofdvraag

De conclusies in de voorgaande paragrafen hoorden bij de deelvragen. Aan de hand van die conclusies wordt nu bepaald wat de uiteindelijke waarde is van het semi-gestructureerde interview enerzijds en de taakdemonstratie anderzijds bij het verkrijgen van gebruikersbehoeften gedurende het informatiezoekproces, voor een website ter oriëntatie op de arbeidsmarkt. Eerst wordt per fase van het

informatiezoekproces uiteengezet welke methode het meest van waarde is.

Vervolgens volgt een algehele conclusie over de waarde van het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie met betrekking tot het informatiezoekproces in z'n geheel.

5.3.1 Conclusies bij de fasen van het informatiezoekproces.

Het interview is de meest geschikte methode voor het vergaren van gebruikerseisen tijdens de eerste en tweede fase van het informatiezoekproces. Alleen met interviewvragen kon worden vastgesteld op welk moment afstudeerders en alumni zich realiseerden dat ze arbeidsmarktinformatie nodig hadden om een baan te vinden en aan welke criteria deze arbeidsmarktinformatie moest voldoen.

Gebruikersbehoeften konden bij deze fasen konden niet afgelezen worden aan het gedrag omdat er op dat moment nog niet werd gezocht naar informatie.

De taakdemonstratie is de beste en betrouwbaarste methode om inzichtelijk te maken welke informatiebronnen afstudeerders en alumni op het internet gebruiken om naar arbeidsmarktinformatie te zoeken. Met de taakdemonstratie kan namelijk precies gezien worden welke websites de starters bezoeken. De taakdemonstratie is dus de beste methode om gebruikersbehoeften te eliciteren tijdens de derde fase van het informatiezoekproces.

De taakdemonstratie is van de twee methoden ook de beste en betrouwbaarste methode te zijn om inzichtelijk te maken welke informatiebehoeften afstudeerders en alumni hebben tijdens het informatiezoekproces. Tijdens de taak kan namelijk precies gezien worden welke zoekopdrachten de starters intypen in de zoekbalken van websites en zoekmachines. Dit maakt de taakdemonstratie tot de beste methode om

gebruikersbehoeften vast te stellen tijdens de vierde fase van het informatiezoekproces.

De taakdemonstratie is eveneens de beste en betrouwbaarste methode om inzicht te geven in hoe afstudeerders en alumni zoeken naar arbeidsmarktinformatie. De taakdemonstratie is voor deze vijfde fase van het informatiezoekproces de beste methode om de zelfde redenen als bij de eerder genoemde fasen. Er kan tijdens de taak immers precies gezien worden welke acties de starters uitvoeren op de websites en welke zoekcriteria ze gebruiken.

Voor de zesde fase van het informatiezoekproces blijken de taakdemonstratie en het semi-gestructureerde interview van gelijke waarde te zijn bij het inzichtelijke maken van de beoordelingen van afstudeerders en alumni over de gevonden arbeidsinformatie. De taakdemonstratie is de beste methode om specifieke gebruikersbehoeften te eliciteren die betrekking hebben op specifieke delen van de gevonden arbeidsmarktinformatie.

Het interview is de beste methode om de globale beoordelingen van afstudeerders en alumni over de algehele informatie op een website te eliciteren. Dit zijn beoordelingen die na het informatiezoekproces tijdens een evaluatiemoment worden gemaakt en kunnen daarom het beste met het interview geëliciteerd worden.

Het interview is voor de zevende fase de beste methode om inzichtelijk te maken hoe afstudeerders en alumni omgaan met interessante informatie. Bij het interview kan er simpelweg gevraagd worden wat de starters doen met de informatie die ze vinden.

Ook is het interview de beste methode om vast te stellen wat de gedachten zijn van afstudeerders en alumni na het informatiezoekproces. Deze gedachten uiten de starters wellicht niet uit zichzelf en daarom moet er naar gevraagd worden. Voor de

achtste fase van het informatiezoekproces moet daarom eveneens het interview worden gebruikt.

5.3.2 De algehele conclusie

Het semi-gestructureerde interview is een elicitatiemethode die gebruikt kan worden voor het eliciteren van gebruikersbehoeften gedurende alle fasen van het informatiezoekproces. Deze methode is met name geschikt om inzichtelijk te maken wat de evaluatieve en globale gedachten van informatiezoekenden zijn. Deze methode is echter minder bruikbaar om de specifieke gebruikersbehoeften te vergaren.

De taakdemonstratie, met behulp van de hardop-denken techniek, is een elicitatiemethode die de precieze gedragingen en gedachten van informatiezoekenden, op specifieke momenten tijdens het informatiezoekproces inzichtelijk kan maken. Deze methode kan daardoor specifieke gebruikersbehoeften eliciteren. Deze methode kan echter alleen gebruikt worden tijdens de fasen van het informatiezoekproces waarin de daadwerkelijke zoektocht naar informatie centraal staat. Dit zijn de fasen drie tot en met zes van het informatiezoekproces.

Het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie, met hardop-denken techniek, kunnen voor de elicitatie van gebruikersbehoeften gedurende het informatiezoekproces het beste in combinatie met elkaar worden gebruikt omdat ze elkaar aanvullen. Het interview is een aanvulling op de taakdemonstratie omdat met deze combinatie bij elke fase van het informatiezoekproces gebruikersbehoeften kunnen worden geëliciteerd. De taakdemonstratie is op zijn beurt een aanvulling op het interview aan omdat deze combinatie een zo volledig mogelijke set aan gebruikersbehoeften oplevert bij het informatiezoekproces.

6 Discussie

In dit hoofdstuk worden allereerst in paragraaf 6.1 de belangrijkste bevindingen bediscussieerd aan de hand van andere onderzoeken. Hierbij wordt eveneens gekeken naar de generaliseerbaarheid van de bevindingen. In paragraaf 6.2 worden de limitaties aan dit onderzoek besproken. Daaropvolgend worden in paragraaf 6.3 aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan en tot slot worden in paragraaf 6.4 de praktische implicaties van dit onderzoek weergegeven.

6.1 Bevindingen

In deze paragraaf wordt de alle bevindingen van dit onderzoek bediscussieerd met betrekking tot de gebruikte elicitiemethoden en de verkregen gebruikersbehoeften.

6.1.1 *Combinatie van elicitiemethoden*

Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie in combinatie met elkaar kunnen worden gebruikt om gebruikersbehoeften te eliciteren tijdens het gehele informatiezoekproces. In de onderzoeken van Bernhardt en Felter (2004), Patuelli en Rabina (2010) en Damman, Hendriks, Rademakers en Delnoij (2009) werden eveneens combinaties van kwalitatieve elicitiemethoden gebruikt. Bij deze onderzoeken lag de focus echter niet op het gehele informatiezoekproces, maar op een aantal fasen hiervan. Zo onderzochten Bernhardt en Felter (2004) waarom en waar moeders van jonge kinderen zochten naar online gezondheidsinformatie, hiervoor gebruikten de onderzoekers de combinatie van focusgroepen en individuele semi-gestructureerde interviews. Patuelli en Rabina (2010) keken naar het zoekgedrag van studenten met *e-*

book readers en gebruikten *journal logs* en dagboekinterviews naast elkaar. Damman et al. (2009) onderzochten hoe individuen gezondheidsinformatie verwerkten en evalueerden door ze een taak te laten uitvoeren waarbij ze hardop moesten denken, opgevolgd door een semi-gestructureerd cognitief interview. Deze onderzoeken ondersteunen mijn bevinding dat een combinatie van elicitatiemethoden gebruikt kan worden om gebruikersbehoeften te eliciteren tijdens delen van het informatiezoekproces, maar ook tijdens het gehele informatiezoekproces.

Verder bleek uit dit onderzoek dat het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie (met hardop-denken techniek) elkaar als elicitatiemethoden kunnen aanvullen. Zo eliciteerde het interview gedurende dit onderzoek vooral de evaluatieve en algemene gebruikersbehoeften en de taakdemonstratie vergaarde met name de specifieke gebruikersbehoeften. Dat kwalitatieve elicitatiemethoden elkaar kunnen aanvullen bij het informatiezoekproces wordt ondersteund door het onderzoek van Lambert en Loiselle (2008). Zij erkennen dat het combineren van kwalitatieve methoden nuttig kan zijn voor de *data completeness* aangezien de bevindingen van de methoden elkaar kunnen aanvullen. De bevinding van het huidige onderzoek dat een combinatie van elicitatiemethoden een vollediger set aan gebruikersbehoeften kan eliciteren bij het informatiezoekproces, dan wanneer er een enkele elicitatiemethode wordt gebruikt, wordt zodoende ondersteund door het onderzoek van Lambert en Loiselle (2008).

6.1.2 Taakdemonstratie

Uitgaande van dit onderzoek bleek de taakdemonstratie een geschikte methode te zijn voor de fasen van het informatiezoekproces waarin de zoektocht naar informatie centraal stond. Door observatie en de hardop-denken techniek is waargenomen hoe

participanten daadwerkelijk naar informatie zochten en wat zij tijdens het zoeken dachten. Lauesen (2002) geeft aan dat de taakdemonstratie met name geschikt is om te achterhalen hoe iemand een specifieke taak uitvoert met een computersysteem. Dit ondersteunt de conclusie van dit onderzoek dat de taakdemonstratie een geschikte methode is om vast te stellen hoe iemand daadwerkelijk naar informatie zoekt.

Tevens kwam uit dit onderzoek naar voren dat de taakdemonstratie specifieke gebruikersbehoeften kan eliciteren doordat de precieze gedragingen en gedachten van informatiezoekenden, op specifieke momenten tijdens het informatiezoekproces waargenomen kunnen worden. Damman et al. (2009) geven eveneens aan dat het uitvoeren van een taak met hardop denken leidt tot rijke en gedetailleerde bevindingen. Het onderzoek van Damman et al. (2009) is meer bewijs voor mijn conclusie dat de taakdemonstratie tijdens het zoekgedrag van participanten naar informatie, gedetailleerde bevindingen en dus specifieke gebruikersbehoeften kan eliciteren.

De taakdemonstratie was in dit onderzoek een passende methode om het gedrag en de gedachten van de participanten waar te nemen. De taakdemonstratie was hierdoor goed te gebruiken tijdens fase drie, vier, vijf en zes van het informatiezoekproces. De taakmethode kon echter niet ingezet worden bij de overige fasen waarbij geen gedrag geobserveerd kon worden. De taakdemonstratie werd in het onderzoek van Damman et al. (2009) en Stelmaszewska en Blandford (2004) eveneens alleen gebruikt om gedrag van participanten te observeren. Dit ondersteunt de bevinding van dit onderzoek dat de taakdemonstratie alleen gebruikt kan worden voor de fasen van het informatiezoekproces waarin gedrag geobserveerd kan worden. Voor de overige fasen (fase één, twee, zeven en acht) van het informatiezoekproces is een tweede elicitiemethode nodig om gebruikersbehoeften te vergaren.

6.1.3 Semi-gestructureerd interview

Uit dit onderzoek bleek dat het semi-gestructureerde interview gebruikersbehoeften kon vergaren tijdens alle fasen van het informatiezoekproces. In de literatuur werd het semi-gestructureerde interview echter altijd in combinatie met een andere methode gebruikt, ook al lag de focus op specifieke fasen van het informatiezoekproces. Zo gebruikte Damman et al. (2009) een semi-gestructureerd cognitief interview naast een taakdemonstratie met hardop-denken methode en gebruikte Lamberd en Loisel (2008) het semi-gestructureerde interview naast focus groepen. Dit ondersteunt de conclusie dat het semi-gestructureerde interview het beste in combinatie met een andere elicitiemethode kan worden gebruikt om gebruikersbehoeften tijdens het informatiezoekproces te eliciteren.

Het semi-gestructureerde interview eliciteerde bij dit onderzoek voornamelijk evaluatieve en algemene gebruikersbehoeften. In de literatuur wordt echter niets gezegd over de soort gebruikersbehoeften die het interview kan eliciteren. De conclusie van dit onderzoek dat het semi-gestructureerde interview uitsluitend evaluatieve en algemene gebruikersbehoeften kan vergaren tijdens het informatiezoekproces vind dus geen ondersteuning vanuit de wetenschappelijke literatuur.

6.1.4 Arbeidsmarktinformatie

Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de taakdemonstratie met de hardop-denken techniek in combinatie met het semi-gestructureerde interview, gebruikersbehoeften konden vergaren tijdens het informatiezoekproces wanneer gezocht werd naar arbeidsmarktinformatie. De combinatie van de taakdemonstratie en het semi-gestructureerde interview werd eveneens gebruikt bij het onderzoek van Damman et

al. (2009). Hierbij zochten participanten naar gezondheidszorginformatie. Ook is de combinatie terug te vinden bij het onderzoek van Stelmaszewska en Blandford (2004), daar zochten participanten naar willekeurige informatie in bibliotheken. Deze onderzoeken duiden erop dat de combinatie van het semi-gestructureerde interview en de taakdemonstratie met de hardop denk techniek niet alleen gebruikt kan worden wanneer participanten zoeken naar arbeidsmarktinformatie tijdens het informatiezoekproces maar ook wanneer ze zoeken naar andere soorten informatie.

6.2 Limitaties aan onderzoek

Participanten konden tijdens dit onderzoek informatiebronnen op het internet naar eigen keuze gebruiken en de elicitatiemethoden hebben een ruime schat aan gebruikersbehoeften heeft opgeleverd. Toch zijn er ook een aantal belangrijke limitaties te benoemen met betrekking tot de respondentengroep.

Allereerst was er een relatief kleine groep respondenten bij dit onderzoek. Dit heeft tot gevolg dat de resultaten van dit onderzoek niet zomaar kunnen worden gegeneraliseerd. Daarnaast is de respondentengroep geen goede afspiegeling van de totale populatie afstudeerders en alumni in Nederland die zoeken naar arbeidsmarktinformatie. Ten tweede hadden de participanten allemaal gestudeerd aan Saxion Hogeschool Enchede, of Universiteit Twente. Wellicht dat studenten of alumni van andere hogescholen of universiteiten, elders in Nederland, andere visies of gedragingen hebben ten opzichte van het onderwerp in dit onderzoek. Ten derde is een groot aantal van de participanten opgegroeid in het oostelijk deel van Nederland en is daar ook gaan werken. Afstudeerders en alumni die elders in Nederland zijn gaan werken bleven bij dit onderzoek buiten schot. Onder andere doordat hun

persoonlijke gegevens niet achterhaald konden worden om contact met ze op te nemen. Kortom, er is een specifieke groep onder de loep genomen bij dit onderzoek. Wellicht dat een verbreding van de doelgroep andere resultaten naar voren zou hebben gebracht.

6.3 Aanbevelingen

Dit onderzoek heeft een toetsend karakter en geeft nieuw inzicht in het gebruik van twee kwalitatieve tijdens het informatiezoekproces om gebruikersbehoeften te eliciteren. Dit komt doordat er in de literatuur niet of weinig bekend is over het gebruik van combineerde kwalitatieve elicitiemethoden bij het gehele informatiezoekproces. In een aantal onderzoeken is al wel een combinatie van deze methoden gebruikt om gebruikersbehoeften te eliciteren tijdens specifieke fasen van het informatiezoekproces, echter nog niet voor het gehele informatiezoekproces. Gezien het gebrek aan onderzoek op dit gebied en ten behoeve van de generaliseerbaarheid is er meer onderzoek nodig naar het combineren van kwalitatieve elicitiemethoden om gebruikersbehoeften te eliciteren tijdens het gehele informatiezoekproces.

Aangezien dit een toetsend onderzoek is met een kleine respondentengroep, is in eerste instantie aan te bevelen om dit onderzoek te repliceren met een grotere steekproef. Daarnaast is het ook aan te bevelen om dit onderzoek te repliceren onder werkzoekenden van een oudere leeftijd en bij werkzoekenden met een ander opleidingsniveau. De manier van zoeken kan namelijk anders worden uitgevoerd door de verschillende groepen werkzoekenden.

Daarnaast is het mogelijk om in vervolgonderzoek de taakdemonstratie samen met het semi-gestructureerde interview te gebruiken voor het informatiezoekproces waarbij naar andere informatie dan arbeidsmarktinformatie wordt gezocht. Zo kan worden na gegaan of de combinatie van deze twee elicitiemethoden ook geschikt is wanneer participanten bijvoorbeeld naar informatie zoeken over opleidingen, of naar informatie over bepaalde producten.

Tot slot is het voor vervolgonderzoek interessant om meerdere combinaties van elicitiemethoden naast elkaar te gebruiken bij het eliciteren van gebruikersbehoeften. Zo kan worden vastgesteld welke combinatie van elicitiemethoden het meest geschikt is om gebruikersbehoeften te eliciteren gedurende het informatiezoekproces.

6.4 Praktische implicaties

Ondanks de lage generaliseerbaarheid van dit onderzoek kunnen er wel een aantal praktische implicaties worden gedaan. De geëliciteerde gebruikersbehoeften (zie bijlage 6) bieden de gemeente Enschede een leidraad bij de ontwikkeling van een website met arbeidsmarktinformatie die aansluit op de behoeften van afstudeerders en alumni die een startersbaan zoeken op de Enschedese arbeidsmarkt. Ook andere gemeenten in Nederland die belang hechten aan het werven van de starters voor de arbeidsmarkt kunnen deze gebruikersbehoeften benutten voor een website met arbeidsmarktinformatie.

De websites die tijdens dit onderzoek door de participanten zijn bezocht kunnen hun voordeel doen met de gebruikersbehoeften die bij de desbetreffende websites zijn geëliciteerd. Zo kunnen bijvoorbeeld de landelijke en regionale vacature websites en de websites van bedrijven de gebruikersbehoeften gebruiken om hun

website aan te passen, waardoor deze nuttiger en gebruiksvriendelijker wordt voor de starters op de arbeidsmarkt.

Tot besluit levert dit onderzoek wellicht de belangrijkste bijdrage aan de praktijk door te laten zien hoe het semi-gestructureerde interview in combinatie met de taakdemonstratie met hardop-denken techniek gebruikt kan worden voor het eliciteren van gebruikersbehoeften tijdens het informatiezoekproces. Gemeenten, maar ook andere bedrijven die arbeidsmarktinformatie willen verstrekken via websites, kunnen de combinatie van deze kwalitatieve elicitiemethoden als handvat gebruiken wanneer ze zelfstandig een website met arbeidsmarktinformatie willen ontwikkelen die nuttig en gebruiksvriendelijk is voor werkzoekenden.

Literatuurlijst

Allen, D.G., Otondo, R.F. & Mahto, R.V. (2007). Webs-based recruitment: effects of information, organizational brand, and attitudes toward a webs site on applicant attraction. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1696-1708.

Bernhardt, J.M. & Felter, E. (2004). Online pediatric information seeking among mothers of young children: results from a qualitative study using focus groups. *Journal of Medical Internet Research*, 6 (1), e7.

Blau, G. (1994). Testing a two-dimensional measure of job search behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 59, 288-312

Capelli, P. (2001). Making the most of online recruiting. *Harvard Business Review*, 79, 130-146.

Cober, R.T., Brown, J.D., Keeping, M.L. & Levy, P.E. (2004). Recruitment on the net: how do organizational web sites characteristics influence applicant attraction? *Journal of Management*, 30 (5), 623-646.

Cober, R.T. Brown, D.J. Keeping, L.M & Levy, P.E. (2003). Organizational web sites: web site content and style as determinants of organizational attraction. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(2-3), 158-169

- Constantine, L.L., & Lockwood L.A.D. (2002). Usage-centered engineering for web applications. *IEEE Xplore* 42-50
- Damman, O.C., Henkdricks, M., Rademakers, J., Delnoij, D.M.J. & Groenewegen, P.P.(2009). How do healthcare consumers process and evaluate comparative healthcare information? a qualitative study using cognitive interviews. *BMC Public Health*, 9 (423), 1-14.
- Dixon, S. (2003). Migration within Britain for job reasons. *Labour Market Division, Office for National Statistics*, 191-201.
- Goguen, J.A., & Linde, C. (1993). Techniques for requirements elicitation. *IEEE computer Society*, 152-164.
- Gould, J.D., & Lewis, C. (1985). Designing for usability: key principles and what designers think. *Communications of the ACM*, 28(3), 300-311.
- Gould, J.D. (1988). How to design usable systems. *Readings in Human-Computer Interaction: Towards the year 2000*, 757-789.
- VandenHaak, M.J., De Jong, M.D.T. & Schellens, P.J. (2007). Evaluation of an informational website: three variants of the think-aloud method compared. *Technical Communication*, 54(1), 58-71.
- Hidalgo, M.C., & Hernandez, B. (2001). Place attachment: conceptual and empirical

- questions. *Journal of Environmental Psychology*, 21, 273-281.
- Hospers, G.J. (2003). Creative cities: breeding places in the knowledge economy. *Knowledge, Technology, & Policy*, 16(3), 142-162.
- De Jong, G.F. (2000) Expectations, gender, and norms in migration decision-making. *Population Studies*, 54, 307-319.
- Lambert, S.D. & Loisel, G.L. (2008). Combining individual interviews and focus groups to enhance data richness. *Journal of Advanced Nursing*, 62 (2), 228-237.
- Lauesen, S. (2002). *Software requirements: styles and techniques*. Pearson Education Limited.
- Low, S.M., & Altman, I. (1992). Place attachment: a conceptual inquiry. In I. Altman, Low, S.M. (Eds.), *Place attachment* (pp 1-12) NY: Plenum Press.
- Smaldone, D., Harris, C., & Sanyal, N. (2008). The role of time in developing place meanings. *Journal of Leisure Research*, 40(4), 479-504.
- Maguire, M. (2001). Methods to support human-centred design. *International Journal of Human-Computer Studies*, 55(4), 587-634.
- Mao, J.Y., Vredenburg, K., Smith, P.W & Cary, T. (2005). The state of user-centered design practice. *Communication of the ACM*, 48(3), 105-109.

- Marchionini, G. (1995) *Information seeking in electronic environments*. Cambridge university press.
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Thousands Oaks: Sage Publications.
- Patuelli, M.C. & Rabina, D. (2010). Forms, effects, function: lis students' attitude towards portable e-book readers. *Emerald Groep Publishing Limited*, 63 (3), 228-224.
- Plane, D.A., & Jurjevich, J.R. (2009). Ties that no longer bind: The patterns and repercussions of age-articulated migration. *The Professional Geographer*, 61(1), 4-20.
- Rees, A. (1966). Information networks in labor markets. *The American Economic Review*, 56(1-2), 559-566.
- Saiedian, H., & Dale, R. (2000). Requirements engineering: Making the connection between the software developer and customer. *Information and Software Technology*, 42(6), 419-428.
- Saks, A.M., & Ashfort, B.E. (2000). Change in job search behaviors and employment outcomes. *Journal of Vocational Behaviour*, 56, 277-287.

- Sprakel, I. (2008). *Binding Belangrijk? Een onderzoek naar de binding tussen studenten en Twente en de invloed van binding op migratie*. Enschede: Universiteit Twente.
- Steffy, B.D, Shaw, K.N., Noe, A.W. (1989). Antecedents and consequences of job search behaviors. *Journal of vocational behavior*, 35(3), 254-269.
- Stelmaszewska, H. & Blandford, A.(2004). From physical to digital: a case study of computer scientists' behaviour in physical libraries. *Int. J. on Digital Libraries*, 4 (2), 82-92
- Stumpf, S.A., Colarelli, S.Mj., & Hartman, K. (1984). Individual exploration to commitment and withdrawal. *Academy of Management Journal*, 2, 308-329.
- Summerville, J., & Bolliger, D.U. (2007). Your first academic position: job-seeking advice for recent or soon-to-be graduates in the field of instructional technology and design. *Techtrends*, 51(3), 49-53.
- Try, S. (2005). The use of job search strategies among university graduates. *The Journal of Socio-Economics*, 34, 223-243.
- Twente index (2008). Een vergelijkend economisch jaarbeeld van Twente. Stichting Twente Index.
- vanVelsen, L., vanderGeest, T., terHedde, M., & Derks, W. (2009). Requirements

engineering for e-government services: A citizen-centric approach and case study. *Government Information Quarterly*, 26(3), 477-486.

Werbel, JD. (2000) Relationships among career exploration, job search intensity, and job search effectiveness in graduating college student. *Journal of Vocational Behavior*, 57(3), 379-394.

Wiborg, A. (2004). Place, nature and migration: students' attachment to their rural home places. *Sociologia Ruralis*, 44(4), 416-432.

Bijlagen

Bijlage 1	Interviewschema afstudeerders
Bijlage 2	Interviewschema alumni
Bijlage 3	Schema taakdemonstratie afstudeerders
Bijlage 4	Schema taakdemonstratie alumni
Bijlage 5	Instructies taakdemonstratie participanten
Bijlage 6	Geëliciteerde gebruikersbehoeften

Bijlage 1 Semi-gestructureerd interviewschema afstudeerders

1. Opening

Mijn naam is Margot Rietman. Ik volg de studie Communicatiewetenschap en studeer af bij de gemeente Enschede. Voor de gemeente Enschede onderzoek ik hoe afstudeerders en alumni zich voorbereiden op het werkleven. Ik wil graag weten hoe jij je oriënteert op de arbeidsmarkt. Met jouw verhaal wil ik bereiken dat het zoeken naar arbeidsmarktinformatie makkelijker wordt. Alles wat je mij vertelt in dit interview is vertrouwelijk. Jouw naam komt dus niet in een rapport terecht. Heb je op dit moment nog vragen of opmerkingen?

Dan ik wil je nog vragen of je het goed vindt als ik dit gesprek opneem?

2. Demografische gegevens

Ik wil je nu eerst om een aantal persoonlijke gegevens vragen.

- Wat is je geboorte datum:
- Welke opleiding volg je?
- Wat is het opleidingsniveau?
- Is het een voltijd of deeltijd opleiding?
- In welk studiejaar zit je nu?
- In welke plaats volg je die studie?
- Wat is je huidige woonplaats:
- Heb je naast je huidige woonplaats ook nog op andere plekken gewoond?
- Met welke plaats heb je gevoelsmatig het meest?
 - Affectieve band met plaats
- Waarom heb je met die plaats het meest?
 - Achterliggende reden affectieve band

3. Het informatiezoekproces

Ik zal je nu een aantal vragen gaan stellen over hoe jij je hebt georiënteerd op werk voor na je studie. En wat je vindt, van de informatie die je hebt gevonden.

Subproces 1: Herkennen en accepteren van informatieprobleem

1. Op welk moment dacht je, nu moet ik toch eens beginnen met het zoeken van een baan? Kun je mij die situatie omschrijven?
 - Moment van probleem herkenning
 - Persoonlijke situatie
2. Welke gedachten schoten er toen door je heen?
 - Gedachten bij probleem herkenning

Subproces 2: Definieer het informatieprobleem

3. Wanneer jij een baan zoekt, wat vind je dan belangrijk om op te letten?
 - o Criteria
4. Waarom vind je die dingen belangrijk?
 - o Reden van criteria

Subproces 3: De keuze voor de informatiebronnen

5. Je bent bezig geweest met het zoeken naar een baan. Waar heb je je informatie vandaan gehaald?
 - o Gebruikte informatiebronnen

Indien respondent internet noemt:

6. Welke websites heb je bezocht op het internet?
 - o Gebruikte websites als informatiebron

Subprocessen 4/5/6: Informatie zoeken en informatiewaarde per bron

Je hebt net verteld welke middelen je hebt gebruikt bij het zoeken van een baan. Ik zal je nu vragen stellen over hoe je met elk van deze middelen gezocht hebt.

7. Je zei net dat je [bron x] hebt gebruikt. Naar welke informatie heb je daarmee gezocht?
 - o Gezochte informatie per bron
8. Waarom heb je juist [bron x] gebruikt bij het zoeken van die informatie?
 - o Reden brongebruik

9. Je vertelde net dat je [informatie x] had gezocht. Hoe heb je dat met [bron x] aangepakt?
 - o Hoe informatie zoeken

10. Kon je op die manier [informatie x] ook makkelijk vinden?
 - o Gebruikersgemak van bron

11. De informatie die je vond met [bron x], wat vond je daar van?
Doorvraagvraag: Wat vond je van de vorm/inhoud/hoeveelheid/kwaliteit van de informatie?
 - o Waardering gevonden informatie

12. Had je het idee dat je ook echt wat kon met die informatie? Waarom?
 - o Nut van informatie

Nu stel ik je een paar vragen gericht op alle informatie die je net hebt genoemd in z'n geheel.

13. Je noemde eerder een aantal punten: [criteria]. Deze punten vond je belangrijk bij het zoeken naar een baan. Wat vind je van alle informatie die je hebt gevonden ten opzichte van die punten?
 - o Vergelijking van gevonden informatie t.o.v. criteria

Subproces 7: Het opnemen van relevante informatie

14. Je vertelde zo straks dat je tijdens je zoektocht naar een baan wel eens stuitte op belangrijke of nuttige informatie. Wat deed je daar dan mee? Behandelde je die informatie anders dan de informatie waar je niets aan had?

- Manier van informatieverwerking

Subproces 8: Reflecteren op zoekproces en stoppen met zoeken

Ik weet nu hoe je informatie hebt gezocht, ik ben nu benieuwd of je straks verder gaat met het zoeken van een baan.

15. Ben je, naar jou idee, klaar met informatie zoeken naar werk?

Antwoord: Nee, ga naar vraag 16
Ja, ga naar vraag 17

16. Waarom wil je nog verder zoeken?

- Motivatie verder zoeken

17. Waarom ben je gestopt met zoeken?

- Motivatie stoppen met zoeken

18. Heb je het idee dat je wat hebt gehad aan je zoektocht? Waarom?

- Tevredenheid met informatiezoekproces

4. Ervaring informatiezoekproces

19. Maak je veel gebruik van het internet bij het zoeken van informatie in het algemeen? Hoe schat je jou vaardigheid in met het zoeken op het internet?

- Ervaring met informatie zoeken op internet

20. Hoe lang ben je al bezig met het zoeken van informatie over werk voor na je studie? Hoe schat je jou vaardigheid in met het zoeken van deze informatie?

- Ervaring met zoeken arbeidsmarktinformatie

5. Slot

Ik ben nu door mij vragen heen. Wil je tot slot nog iets toevoegen wat betreft jou oriëntatie op werk? Heb je nog vragen?

Hartelijk dank voor dit interview. Ik wil nogmaals benadrukken dat je naam niet in een rapport terecht komt.

Bijlage 2 Semi-gestructureerd interviewschema alumni

1. Opening

Mijn naam is Margot Rietman. Ik volg de studie Communicatiewetenschap en studeer af bij de gemeente Enschede. Voor de gemeente Enschede onderzoek ik hoe afstudeerders en alumni zich voorbereiden op het werkleven. Ik wil graag weten hoe jij je oriënteert op de arbeidsmarkt. Met jouw verhaal wil ik bereiken dat het zoeken naar arbeidsmarktinformatie makkelijker wordt. Alles wat je mij vertelt in dit interview is vertrouwelijk. Jouw naam komt dus niet in een rapport terecht. Heb je op dit moment nog vragen of opmerkingen?

Dan ik wil je nog vragen of je het goed vindt als ik dit gesprek opneem?

2. Demografische gegevens

Ik wil je nu eerst om een aantal persoonlijke gegevens vragen.

- Wat is je geboorte datum:
- Welke opleiding heb je gevolgd?
- Wat was het opleidingsniveau?
- Was het een voltijd of deeltijd opleiding?
- Heb je de studie helemaal afgerond en hoe lang ben je al klaar met de studie?
- In welke plaats heb je die studie gevolgd en waar woonde je toen?
- Wat is je huidige woonplaats:
- Heb je naast je huidige woonplaats ook nog op andere plekken gewoond?
- Met welke plaats heb je gevoelsmatig het meest?
 - Affectieve band met plaats
- Waarom heb je met die plaats het meest?
 - Achterliggende reden affectieve band

3. Het informatiezoekproces

Ik zal je nu een aantal vragen stellen over hoe jij je hebt georiënteerd op werk voor na je studie. En wat je vindt, van de informatie die je hebt gevonden.

Subproces 1: Herkennen en accepteren van informatieprobleem

21. Op welk moment dacht je, nu moet ik toch eens beginnen met het zoeken van een baan? Kun je mij die situatie omschrijven?
 - Moment van probleem herkenning
 - Persoonlijke situatie
22. Welke gedachten schoten er toen door je heen?
 - Gedachten bij probleem herkenning

Subproces 2: Definieer het informatieprobleem

23. Wanneer jij een baan zoekt, wat vind je dan belangrijk om op te letten?
- Criteria
24. Waarom vind je die dingen belangrijk?
- Reden van criteria

Subproces 3: De keuze voor de informatiebronnen

25. Je bent bezig geweest met het zoeken van een baan. Waar heb je je informatie vandaan gehaald?
- Gebruikte informatiebronnen

Indien respondent internet noemt:

26. Welke websites heb je bezocht op het internet?
- Gebruikte websites als informatiebron

Subprocessen 4/5/6: Informatie zoeken en informatiewaarde per bron

Je hebt net verteld welke middelen je hebt gebruikt bij het zoeken van een baan. Ik zal je nu vragen stellen over hoe je met elk van deze middelen gezocht hebt.

27. Je zei net dat je [bron x] hebt gebruikt. Naar welke informatie heb je daarmee gezocht?
- Gevonden informatie per bron

28. Waarom heb je juist [bron x] gebruikt bij het zoeken van die informatie?
- Reden brongebruik

29. Je vertelde net dat je [informatie x] had gezocht. Hoe heb je dat met [bron x] aangepakt?
- Hoe informatie zoeken

30. Kon je op die manier [informatie x] ook makkelijk vinden?
- Gebruikersgemak van bron

31. De informatie die je vond met [bron x], wat vond je daar van?
Doorvraagvraag: Wat vond je van de vorm/inhoud/hoeveelheid/kwaliteit van de informatie?
- Waardering gevonden informatie

32. Had je het idee dat je ook echt wat kon met die informatie? Waarom?
- Nut van informatie

Nu stel ik je een paar vragen gericht op alle informatie die je net hebt genoemd in z'n geheel.

Algemene vraag nadat alle bronnen zijn doorsproken:

33. Je noemde eerder een aantal punten: [criteria]. Deze punten vond je belangrijk bij het zoeken naar een baan. Wat vind je van alle informatie die je hebt gevonden ten opzichte van die punten?
- Vergelijking van gevonden informatie t.o.v. criteria

Subproces 7: Het opnemen van relevante informatie

34. Je vertelde zo straks dat je tijdens je zoektocht naar een baan wel eens stuitte op belangrijke of nuttige informatie. Wat deed je daar dan mee? Behandelde je die informatie anders dan de informatie waar je niets aan had?
- Manier van informatieverwerking

Subproces 8: Reflecteren op zoekproces en stoppen met zoeken

35. Ben je, naar jou idee, klaar met informatie zoeken over werk?

Antwoord: Nee, ga naar vraag 16
Ja, ga naar vraag 17

36. Waarom wil je nog verder zoeken?
- Motivatie verder zoeken

37. Waarom ben je gestopt met zoeken?
- Motivatie stoppen met zoeken

38. Heb je het idee dat je wat hebt gehad aan je zoektocht? Waarom?
- Tevredenheid met informatiezoekproces

4. Ervaring informatiezoekproces

39. Maak je veel gebruik van het internet bij het zoeken van informatie in het algemeen? Hoe schat je jou vaardigheid in met het zoeken op het internet?
- Ervaring met informatie zoeken op internet
40. Hoe lang ben je al bezig met het zoeken van informatie over werk voor na je studie? Hoe schat je jou vaardigheid in met het zoeken van deze informatie?
- Ervaring met zoeken arbeidsmarktinformatie

5. Slot

Ik ben nu door mij vragen heen. Wil je tot slot nog iets toevoegen wat betreft jou oriëntatie op werk? Heb je nog vragen?

Hartelijk dank voor dit interview. Ik wil nogmaals benadrukken dat je naam niet in een rapport terecht komt.

Bijlage 3 Schema taakdemonstratie afstudeerders

1. Opening

Mijn naam is Margot Rietman. Ik volg de studie Communicatiewetenschap en studeer af bij de gemeente Enschede. Voor de gemeente Enschede onderzoek ik hoe afstudeerders en alumni zich voorbereiden op het werklevens. Ik wil graag weten hoe jij je oriënteert op de arbeidsmarkt. Met de taak die je straks gaat uitvoeren wil ik bereiken dat het zoeken naar arbeidsmarktinformatie makkelijker wordt. Alles wat je mij vertelt of uitvoert tijdens de taak is vertrouwelijk. Jouw naam komt dus niet in een rapport terecht. Heb je op dit moment nog vragen of opmerkingen?

Vind je het goed als ik dit gesprek en de taak met de voice-recorder opneem?

2. Demografische gegevens

Ik wil je nu eerst om een aantal persoonlijke gegevens vragen.

- Wat is je geboortedatum:
- Welke opleiding volg je?
- Wat is het opleidingsniveau?
- Is het een voltijd of deeltijd opleiding?
- In welk studiejaar zit je nu?
- In welke plaats volg je die studie?
- Wat is je huidige woonplaats:
- Heb je naast je huidige woonplaats ook nog op andere plekken gewoond?
- Met welke plaats heb je gevoelsmatig het meest?
 - Affectieve band met plaats
- Waarom heb je met die plaats het meest?
 - Achterliggende reden affectieve band

3. Het informatiezoekproces

Ik zal je nu een aantal vragen stellen over het moment waarop jij begon met je oriëntatie op werk.

Subproces 1: Herkennen en accepteren van informatieprobleem

41. Op welk moment dacht je, nu moet ik toch eens beginnen met het zoeken van een baan? Kun je mij die situatie omschrijven?
 - Moment van probleem herkenning
 - Persoonlijke situatie
42. Welke gedachten schoten er toen door je heen?
 - Gedachten bij probleem herkenning

Subproces 2: Definieer het informatieprobleem

43. Wanneer jij een baan zoekt, wat vind je dan belangrijk om op te letten?
- o Criteria
44. Waarom vind je die dingen belangrijk?
- o Reden van criteria

4. De uitvoering van de taak met behulp van hardop denken.

Ik wil je nu vragen om achter je computer plaats te nemen. Je gaat nu eerst een oefening doen om te wennen aan het uitvoeren van een taak op de computer, terwijl je hardop denkt. Ik mag je namelijk niet ondersteunen tijdens de echte taak. Ik mag je dan alleen herinneren om hardop te denken.

Oefening

Instructie Oefening:

Ik wil graag dat je zo naar de NS-site gaat en dat je een reis plant van Enschede naar Arnhem. Vertel me tijdens de taak wat je denkt. Bijvoorbeeld:

- Waar je zoekt (bijv. welke sites je gebruikt).
- Hoe je zoekt.
- Wat je intypt.
- Of je de informatie die je wilt hebben goed kan vinden.
- Welke informatie jij belangrijk vindt om te weten voor deze reis.
- Wat je van die informatie vindt.
- Wat je met die informatie wilt doen.

Ik zal je tijdens het uitvoeren van deze oefening helpen met het hardop denken zodat je weet hoe het hardop denken gaat tijdens het uitvoeren van de echte taak. Ben je klaar met de oefening, dan zeg je stop.

Voer de oefening uit en bespreek deze.

De taak

Instructies Taak:

- Denk hardop terwijl je de taak uitvoert, en doe alsof de onderzoeker er niet is.
- Vraag haar niet om assistentie tijdens de taak.
- Als je vergeet hardop te denken, zal de onderzoeker je aan het hardop denken herinneren.
- Tot slot, onthoudt dat dit onderzoek niet gaat om jou, maar om de informatie die te vinden is op het internet wanneer je werk zoekt.
- Ben je klaar met de taak, zeg dan duidelijk Stop

De Taak:

- Zoek op het internet naar informatie wat voor jou belangrijk is, wanneer je je oriënteert op werk. Dit mag van alles zijn.
- Werk zoals je altijd werkt en ga met de informatie om zoals je altijd doet.
- Vertel me wat je doet en denkt.
- Heb je nog vragen?
- Dan mag je nu beginnen.

Zinnen voor herinneren hardop denken:

- Vergeet niet hardop te denken.
- Wat denk je nu?
- Vertel me wat je denkt.

5. Vervolg interview: Het informatiezoekproces

Ik wil je nu nog een aantal vragen stellen om een koppeling te kunnen maken tussen de taak die je zonet hebt uitgevoerd en de vragen die ik je voor die tijd heb gesteld.

Subproces 6: Vergelijking criteria met gevonden informatie

45. Je noemde eerder een aantal punten: [criteria]. Deze punten vond je belangrijk bij het zoeken naar een baan. Wat vind je van alle informatie die je hebt gevonden ten opzichte van die punten?
- Vergelijking van gevonden informatie t.o.v. criteria

Subproces 8: Reflecteren op zoekproces en stoppen met zoeken

46. Je hebt als taak net informatie gezocht om een baan te vinden voor na je studie. Heb je nu het idee dat je je voldoende hebt georiënteerd, of ga je thuis nog wel verder met oriënteren?

Antwoord: Wel thuis verder oriënteren, ga naar vraag 7
Niet thuis verder oriënteren, ga naar vraag 8

47. Waarom wil je nog verder zoeken?
- Motivatie verder zoeken
48. Waarom wil je niet meer verder zoeken?
- Motivatie stoppen met zoeken
49. Heb je het idee dat je wat hebt gehad aan de taak die je net hebt uitgevoerd? Waarom?
- Tevredenheid met informatiezoekproces

6. Ervaring informatiezoekproces

50. Maak je veel gebruik van het internet bij het zoeken van informatie in het algemeen? Hoe schat je jou vaardigheid in met het zoeken op het internet?
- Ervaring met informatie zoeken op internet
51. Hoe lang ben je al bezig met het zoeken van informatie over werk voor na je studie? Hoe schat je jou vaardigheid in met het zoeken van deze informatie?
- Ervaring met zoeken arbeidsmarktinformatie

7. Slot

Ik ben nu door mij vragen heen. Wil je tot slot nog iets toevoegen wat betreft jou oriëntatie op werk? Heb je nog vragen?

Hartelijk dank voor dit interview. Ik wil nogmaals benadrukken dat je naam niet in een rapport terecht komt.

Bijlage 4 Schema taakdemonstratie alumni

1. Opening

Mijn naam is Margot Rietman. Ik volg de studie Communicatiewetenschap en studeer af bij de gemeente Enschede. Voor de gemeente Enschede onderzoek ik hoe afstudeerders en alumni zich voorbereiden op het werklevens. Ik wil graag weten hoe jij je oriënteert op de arbeidsmarkt. Met de taak die je straks gaat uitvoeren wil ik bereiken dat het zoeken naar arbeidsmarktinformatie makkelijker wordt. Alles wat je mij vertelt of uitvoert tijdens de taak is vertrouwelijk. Jouw naam komt dus niet in een rapport terecht. Heb je op dit moment nog vragen of opmerkingen?

Vind je het goed als ik dit gesprek en de taak met de voice-recorder opneem?

2. Demografische gegevens

Ik wil je nu eerst om een aantal persoonlijke gegevens vragen.

- Wat is je geboortedatum:
- Welke opleiding heb je gevolgd?
- Wat was het opleidingsniveau?
- Was het een voltijd of deeltijd opleiding?
- Heb je de studie helemaal afgerond en hoe lang ben je al klaar met de studie?
- In welke plaats heb je die studie gevolgd en waar woonde je toen?
- Wat is je huidige woonplaats:
- Heb je naast je huidige woonplaats ook nog op andere plekken gewoond?
- Met welke plaats heb je gevoelsmatig het meest?
 - Affectieve band met plaats
- Waarom heb je met die plaats het meest?
 - Achterliggende reden affectieve band

3. Het informatiezoekproces

Ik zal je nu een aantal vragen stellen over het moment waarop jij begon met je oriëntatie op werk.

Subproces 1: Herkennen en accepteren van informatieprobleem

52. Op welk moment dacht je, nu moet ik toch eens beginnen met het zoeken van een baan? Kun je mij die situatie omschrijven?
- Moment van probleem herkenning
 - Persoonlijke situatie
53. Welke gedachten schoten er toen door je heen?
- Gedachten bij probleem herkenning

Subproces 2: Definieer het informatieprobleem

54. Wanneer jij een baan zoekt, wat vind je dan belangrijk om op te letten?
- o Criteria
55. Waarom vind je die dingen belangrijk?
- o Reden van criteria

4. De uitvoering van de taak met behulp van hardop denken.

Ik wil je nu vragen om achter je computer plaats te nemen. Je gaat nu eerst een oefening doen om te wennen aan het uitvoeren van een taak op de computer, terwijl je hardop denkt. Ik mag je namelijk niet ondersteunen tijdens de echte taak. Ik mag je dan alleen herinneren om hardop te denken.

Oefening

Instructie Oefening:

Ik wil graag dat je zo naar de NS-site gaat en dat je een reis plant van Enschede naar Arnhem. Vertel me tijdens de taak wat je denkt. Bijvoorbeeld:

- Waar je zoekt (bijv. welke websites je gebruikt).
- Hoe je zoekt.
- Wat je intypt.
- Of je de informatie die je wilt hebben goed kan vinden.
- Welke informatie jij belangrijk vindt om te weten voor deze reis.
- Wat je van die informatie vindt.
- Wat je met die informatie wilt doen.

Ik zal je tijdens het uitvoeren van deze oefening helpen met het hardop denken zodat je weet hoe het hardop denken gaat tijdens het uitvoeren van een taak. Ben je klaar met de oefening, dan zeg je stop.

Voer de oefening uit en bespreek deze.

De taak

Instructies Taak:

- Denk hardop terwijl je de taak uitvoert, en doe alsof de onderzoeker er niet is.
- Vraag haar niet om assistentie tijdens de taak.
- Als je vergeet hardop te denken, zal de onderzoeker je aan het hardop denken herinneren.
- Tot slot, onthoudt dat dit onderzoek niet gaat om jou, maar om de informatie die te vinden is op het internet wanneer je werk zoekt.
- Ben je klaar met de taak, zeg dan duidelijk STOP.

De Taak:

- Zoek op het internet naar informatie wat voor jou belangrijk is, wanneer je je oriënteert op werk. Dit mag van alles zijn.
- Werk zoals je altijd werkt en ga met de informatie om zoals je altijd doet.
- Vertel me wat je doet en denkt.
- Heb je nog vragen?
- Dan mag je nu beginnen.

Zinnen voor herinneren hardop denken:

- Vergeet niet hardop te denken.
- Wat denk je nu?
- Vertel me wat je denkt.

5. Vervolg interview: Het informatiezoekproces

Ik wil je nu nog een aantal vragen stellen om een koppeling te kunnen maken tussen de taak die je zonet hebt uitgevoerd en de vragen die ik je voor die tijd heb gesteld.

Subproces 6: Vergelijking criteria met gevonden informatie

56. Je noemde eerder een aantal punten: [criteria]. Deze punten vond je belangrijk bij het zoeken naar een baan. Wat vind je van alle informatie die je hebt gevonden ten opzichte van die punten?
- Vergelijking van gevonden informatie t.o.v. criteria

Subproces 8: Reflecteren op zoekproces en stoppen met zoeken

57. Je hebt als taak net informatie gezocht om een baan te vinden voor na je studie. Heb je nu het idee dat je je voldoende hebt georiënteerd, of ga je thuis nog wel verder met oriënteren?

Antwoord: Wel thuis verder oriënteren, ga naar vraag 7
Niet thuis verder oriënteren, ga naar vraag 8

58. Waarom wil je nog verder zoeken?
- Motivatie verder zoeken

59. Waarom wil je niet meer verder zoeken?
- Motivatie stoppen met zoeken

60. Heb je het idee dat je wat hebt gehad aan de taak die je net hebt uitgevoerd? Waarom?
- Tevredenheid met informatiezoekproces

6. Ervaring informatiezoekproces

61. Maak je veel gebruik van het internet bij het zoeken van informatie in het algemeen? Hoe schat je jou vaardigheid in met het zoeken op het internet?
- Ervaring met informatie zoeken op internet
62. Hoe lang ben je al bezig met het zoeken van informatie over werk voor na je studie? Hoe schat je jou vaardigheid in met het zoeken van deze informatie?
- Ervaring met zoeken arbeidsmarktinformatie

7. Slot

Ik ben nu door mij vragen heen. Wil je tot slot nog iets toevoegen wat betreft jou oriëntatie op werk? Heb je nog vragen?

Hartelijk dank voor dit interview. Ik wil nogmaals benadrukken dat je naam niet in een rapport terecht komt.

Bijlage 5 Instructies taakdemonstratie voor participanten

Oefening

Instructie Oefening:

Ik wil graag dat je zo naar de NS-site gaat en dat je een reis plant van Enschede naar Arnhem. Vertel me tijdens de taak wat je denkt. Bijvoorbeeld:

- Waar je zoekt (bijv. welke sites je gebruikt).
- Hoe je zoekt.
- Wat je intypt.
- Of je de informatie die je wilt hebben goed kan vinden.
- Welke informatie jij belangrijk vindt om te weten voor deze reis.
- Wat je van die informatie vindt.
- Wat je met die informatie wilt doen.

Ik zal je tijdens het uitvoeren van deze oefening helpen met het hardop denken zodat je weet hoe het hardop denken gaat tijdens het uitvoeren van de echte taak. Ben je klaar met de oefening, dan zeg je stop.

De taak

Instructies Taak:

- Denk hardop terwijl je de taak uitvoert, en doe alsof de onderzoeker er niet is.
- Vraag haar niet om assistentie tijdens de taak.
- Als je vergeet hardop te denken, zal de onderzoeker je aan het hardop denken herinneren.
- Tot slot, onthoudt dat dit onderzoek niet gaat om jou, maar om de informatie die te vinden is op het internet wanneer je werk zoekt.
- Ben je klaar met de taak, zeg dan duidelijk Stop

De Taak:

- Zoek op het internet naar informatie die voor jou belangrijk is, wanneer je je oriënteert op werk. Dit mag van alles zijn.
- Werk zoals je altijd werkt en ga met de informatie om zoals je altijd doet.
- Vertel me wat je doet en denkt.
- Heb je nog vragen?
- Dan mag je nu beginnen.

Bijlage 6 Geëliciteerde gebruikersbehoeften

In deze bijlage worden de resultaten, of te wel, gebruikersbehoeften weergegeven die geëliciteerd zijn aan de hand van de acht fasen van het informatiezoekproces (zie figuur 1). Bij elke fase worden de geëliciteerde gebruikersbehoeften weergegeven met daarachter twee getallen. Het linker getal geeft het aantal taak-respondenten aan dat de desbetreffende gebruikersbehoefte heeft genoemd, het rechter getal geeft het aantal interview-respondenten aan. Wanneer achter een gebruikersbehoefte in plaats van een cijfer, 'NVT' of een streepje staat dan heeft de bijbehorende methode die gebruikersbehoefte niet kunnen meten.

Fase 1: Moment van probleemherkenning

Tabel 1

Het moment waarop respondenten zijn gestart met het werkzoekproces

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Respondenten die al voor het onderzoek waren gestart</u>		
<u>met hun eigen werkzoekproces:</u>	<u>15</u>	<u>15</u>
<u>Start met de oriëntatie op de arbeidsmarkt:</u>	<u>9</u>	<u>8</u>
- Vanaf het begin van het laatste studiejaar.	3	3
- Vanaf het begin van de afstudeerstage.	2	1
- In de laatste 3 maanden voor studieafroning.	4	4
<u>Start met het intensieve werkzoekproces:</u>	<u>6</u>	<u>7</u>
- In de laatste 4 tot 6 maanden voor studieafroning.	3	4
- In de laatste 3 maanden voor studieafroning.	2	2

- Na studieafroding.

1 1

Tabel 2

Gedachten op het moment van probleemherkenning

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Oriënterende gedachten op moment van probleemherkenning:</u>	<u>6</u>	<u>9</u>
- Welke vacatures zijn er te vinden op de arbeidsmarkt?	3	5
- Wat voor een baan vind ik leuk?	3	4
 <u>Motiverende gedachten op moment van probleemherkenning:</u>	 <u>6</u>	 <u>5</u>
- Ik heb zin om te gaan werken.	3	4
- Ik wil nu geld gaan verdienen.	3	1
 <u>Onzekerheden op moment van probleemherkenning:</u>	 <u>4</u>	 <u>5</u>
- Ik vrees dat ik moeilijk een baan kan vinden door de economische crisis.	4	5

Fase 2: Het Definiëren van het informatieprobleem

Tabel 3

De genoemde criteria bij het werkzoekproces op geografisch gebied

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat aangeeft werk te zoeken</u>		
<u>in het gebied rondom de huidige woonplaats:</u>		
- Ik wil blijven wonen in mijn huidige woonplaats en niet langer dan een uur reizen voor werk.	3	6
- Ik vind het prettig wonen in mijn huidige woonplaats en ga niet verhuizen voor werk.	8	5
- Ik woon in mijn huidige woonplaats samen met mijn partner en niet verhuizen voor werk.	0	2
<u>Het aantal respondenten dat aangeeft in bepaalde gebieden</u>		
<u>van Nederland werk wilt zoeken:</u>		
- In die specifieke gebieden wonen vrienden/familie van mij.	1	2
- Die gebieden lijken mij leuk om te gaan wonen om de specifieke geografische plaats.	1	1
<u>Het aantal respondenten dat aangeeft overal in Nederland</u>		
<u>naar werk willen zoeken:</u>		
- Een leuke baan vind ik belangrijker dan het woon/werkgebied.	2	1

Tabel 4

De genoemde criteria bij het werkzoekproces betreffende de functie

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat een of meerdere van onderstaande</u>		
<u>functiecriteria heeft genoemd:</u>	<u>13</u>	<u>12</u>
- Ik wil een leuke en uitdagende functie die past bij mijn interesses.	10	12
- Ik wil een functie die aansluit bij mijn opleidingsachtergrond.	3	4
- Ik wil een functie van HBO of WO niveau, anders is de functie niet uitdagend genoeg.	3	3
- Ik wil een fulltime baan.	1	1

Tabel 5

De genoemde criteria bij het werkzoekproces betreffende het bedrijf

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat een of meerdere van onderstaande</u>		
<u>bedrijfscriteria heeft genoemd:</u>	<u>13</u>	<u>10</u>
- Ik wil dat het bedrijf me doorgroeimogelijkheden biedt.	6	9
- Ik wil achter het bedrijf en het product daarvan kunnen staan.	6	6
- Ik wil werken bij een bedrijf met een aangename, informele sfeer.	6	4
- Ik wil werken bij een groot bedrijf, een groot bedrijf biedt vaak doorgroeimogelijkheden.	1	2
- Ik wil werken bij een klein bedrijf, bij een klein bedrijf wordt je niet behandeld als een nummertje.	0	3

Tabel 6

Genoemde criteria bij het werkzoekproces betreffende het salaris

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat een of meerdere van onderstaande salariscriteria noemt:</u>		
- Salaris is iets waar ik op let omdat je er leuke dingen van kan doen, maar ik vind een leuke functie nog wel wat belangrijker.	4	4
- Ik wil een salaris waar ik van rond kan komen.	1	2
- Ik wil een salaris wat past bij mijn opleidingsniveau.	1	2

Fase 3: De gebruikte informatiebronnen

Tabel 7

De informele informatiebronnen die door de respondenten zijn gebruikt

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat een of meerdere van onderstaande informele informatiebronnen heeft gebruikt:</u>		
Bedrijvendagen Universiteit Twente	-	4
Carrière beurzen in heel Nederland	-	5
Eigen netwerk: familie, vrienden, collega's	-	6

Tabel 8

De formele informatiebronnen die door de respondenten zijn gebruikt

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dan een of meerder van onderstaande</u>		
<u>formele informatiebron heeft gebruikt:</u>	<u>15</u>	<u>15</u>
- Internet	15	15
- Regional krant, de zaterdageditie	-	7
- Vakbladen	-	2
- Arbeidsbureau	-	2
- Overige informatiebronnen	-	5

Tabel 9

De landelijke websites die als informatiebron zijn gebruikt door de respondenten

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat een of meerdere van onderstaande</u>		
<u>landelijke vacature websites als informatiebron heeft gebruikt:</u>	<u>12</u>	<u>14</u>
- Monsterboard	10	14
- Nationale vacaturebank	4	8
- Jobtrack	3	5
- Intermediair	2	3
- Overige landelijke websites	13	5
<u>Het aantal respondenten dat landelijke vacature websites</u>		
<u>speciaal voor starters heeft gebruikt:</u>	<u>4</u>	<u>0</u>

Het aantal respondenten dat overige landelijke websites

als informatiebron heeft gebruikt: 5 3

Tabel 10

De regionale websites die als informatiebron zijn gebruikt door de respondenten

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

Het aantal respondenten dat regionale vacature websites als

informatiebron heeft gebruikt: 6 5

- Career Center Twente.	0	2
- Eqib.	0	2
- Twente XL	0	1
- Zwolle heeft werk.	1	0
- Overige regionale vacature websites.	6	5

Tabel 11

Bedrijfswebsites die als informatiebron zijn gebruikt door de respondenten

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

Het aantal respondenten dat bedrijfswebsites als informatiebron

heeft gebruikt: 8 13

Tabel 12

De vacaturesite voor specifieke beroepsgroepen en sectoren die als informatiebron zijn gebruikt door de respondenten

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat vacature websites voor specifieke beroepsgroepen heeft gebruikt:</u>	4	2
<u>Het aantal respondenten dat vacature websites voor de overheid heeft gebruikt:</u>	5	3

Tabel 13

Gebruikte zoekmachine op het internet bij het vinden van websites als informatiebron

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat Google als zoekmachine heeft gebruikt op het internet:</u>	15	5

Fase 4: Het bepalen van de informatiebehoefte en daarvoor geschikte informatiebron

De Landelijke vacature websites

Tabel 14

Informatiebehoefte

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat aangeeft één of meerdere van onderstaande informatiebehoeften te hebben:</u>		
	<u>4</u>	<u>13</u>
- Ik zocht naar vacatures die aansloten bij mijn opleidingsachtergrond.	4	7
- Ik zocht informatie over functies en bedrijven.	0	6

Tabel 15

Redenen om landelijke vacature websites te gebruiken

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat landelijke websites wil gebruiken om één of meer van de volgende redenen:</u>		
	<u>9</u>	<u>11</u>
- Ik gebruikte landelijke vacature websites omdat ik ze ken van reclames en omdat iedereen om mij heen ze gebruikt.	6	5
- Ik gebruikte landelijke vacature websites omdat Google deze websites als eerste hits gaf. Daardoor zijn deze websites erg aanwezig op het internet bij het zoeken naar werk.	8	2
- Ik gebruikte landelijke vacature websites omdat ze groot zijn en dus ook veel vacatures bevatten. Door het grote vacatureaanbod op deze websites krijg ik een goed beeld van de Nederlandse arbeidsmarkt en heb ik een grotere kans om een geschikte vacature te vinden	0	9

De Regionale vacature websites.

Tabel 16

Redenen om regionale vacature websites te gebruiken

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat regionale websites wil gebruiken om één of meer van de volgende redenen:</u>		
- Ik gebruikte regionale vacature websites omdat ik dan vacatures vond in mijn zoekgebied en niet steeds vacatures er tussen kreeg van andere delen van Nederland, waar ik niet zocht.	1	1
- Ik gebruikte regionale vacature websites omdat Google deze websites als eerste hits gaf. Daardoor waren deze websites erg aanwezig op het internet bij het zoeken naar werk.	4	0

Bedrijfswebsites

Tabel 17

Redenen om bedrijfswebsites te gebruiken

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat bedrijfswebsites wil gebruiken om één of meer van de volgende redenen:</u>		
- Ik gebruikte bedrijfswebsites omdat ik na het vinden van vacatures (bijvoorbeeld in de krant of op vacature websites), behoefte had aan aanvullende informatie over het bedrijf en de functie.	0	6
- Ik gebruikte bedrijfswebsites omdat ik specifieke bedrijven wilde	4	5

benaderen die mij interessant lijken.		
- Ik gebruikte bedrijfswebsites om informatie te verzamelen over wat de bedrijven in mijn zoekgebied te bieden hebben.	2	2
- Ik gebruikte bedrijfswebsites om een bedrijf direct kunnen benaderen, zonder dat je eerst via een detacheerder of uitzendbureau contact moet zoeken.	2	0

Google

Tabel 18

Informatiebehoefte

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat aangeeft één of meerdere van onderstaande informatiebehoefte te hebben:</u>	<u>10</u>	<u>2</u>
- Ik zocht met behulp van Google naar vacatures in of rondom mijn huidige woonplaats.	10	2

De zaterdageditie van de regionale krant

Tabel 19

Informatiebehoefte

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat aangeeft één of meerdere van</u>		

<u>onderstaande informatiebehoeften te hebben:</u>	<u>NVT</u>	<u>3</u>
- Ik zocht naar vacatures die aansluiten bij mijn opleidingsachtergrond.	-	2
- Ik zocht naar vacatures in de overheidssector.	-	1

Tabel 20

Redenen om de regionale krant te gebruiken

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat de regionale krant wil gebruiken om één of meer van de volgende redenen:</u>		
	NVT	5
- Ik gebruikte de regionale krant omdat ik dan alleen vacatures vind in mijn zoekgebied.	-	4
- Ik gebruikte de zaterdag editie van de regionale krant omdat daar meer vacatures in staan dan in de rest van de week. Hierdoor vergroot ik mijn kans om een geschikte vacature te vinden.	-	3
- Ik gebruikte de regionale krant omdat het een manier van zoeken is. Elke manier van zoeken is meegenomen om geschikte vacatures te kunnen vinden.	-	2

Het sociale netwerk

Tabel 21

Informatiebehoefte

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat aangeeft één of meerdere van onderstaande informatiebehoeften te hebben:</u>		
	<u>NVT</u>	<u>4</u>

- Ik zocht via het sociale netwerk naar informatie over bedrijven en vacatures.	-	4
---	---	---

Tabel 22

Redenen om het sociale netwerk te gebruiken

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

Het aantal respondenten dat het sociale netwerk wil gebruiken om één

of meer van de volgende redenen:

	<u>NVT</u>	<u>4</u>
- Ik gebruikte het sociale netwerk omdat je een streepje voor hebt op andere sollicitanten, doordat je 'via via' bij de vacature en het bedrijf terecht bent gekomen. , dan heb je vaak een streepje voor op andere sollicitanten.	-	3
- Ik gebruikte het sociale netwerk omdat het een manier van vacatures zoeken is. Elke manier is meegenomen om een geschikte vacature te kunnen vinden.	-	1

Bedrijfsdagen Universiteit Twente

Tabel 23

Informatiebehoefte

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

Het aantal respondenten dat aangeeft één of meerdere van

onderstaande informatiebehoeften te hebben:

	<u>NVT</u>	<u>4</u>
- Ik zocht naar informatie over specifieke bedrijven.	-	3

- Ik zocht informatie over vacatures bij specifieke bedrijven.	-	2
--	---	---

Tabel 24

Redenen om de UT bedrijvendagen te gebruiken

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat bedrijvendagen op de UT wil gebruiken om één of meer van de volgende redenen:</u>		
	<u>NVT</u>	<u>4</u>
- Ik gebruikte de bedrijvendagen omdat ik me wilde oriënteren op de arbeidsmarkt. Ik hoefde niet direct vacatures te vinden.	-	3
- Ik gebruikte de bedrijvendagen omdat ik mijn gezicht wilde laten zien bij specifieke bedrijven met interessante vacatures zodat ze wisten dat ik geïnteresseerd was.	-	1

Landelijke carrière beurzen

Tabel 25

Informatiebehoefte

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat aangeeft één of meerdere van onderstaande informatiebehoefte te hebben:</u>		
	<u>NVT</u>	<u>4</u>
- Ik zocht naar informatie over bedrijven en de door hun aangeboden doorgroeimogelijkheden.	-	2
- Ik zocht informatie over startersfuncties en traineeships	-	3

Tabel 26

Redenen om de carrière beurzen te gebruiken

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat landelijke carrière beurzen wil gebruiken</u>		
<u>om één of meer van de volgende redenen:</u>	<u>NVT</u>	<u>4</u>
- Ik gebruikte carrière beurzen omdat ik me wilde oriënteren op vacatures en traineeships bij bedrijven waarin ik mezelf verder kan ontwikkelen.	-	3
- Ik gebruikte carrière beurzen omdat ik geïnteresseerd was in een aantal specifieke bedrijven die op die carrière beurzen aanwezig waren. Ik wilde me gezicht laten zien.	-	3
- Ik gebruikte carrière beurzen omdat het een manier van zoeken is. Elke manier is meegenomen om geschikte vacatures te kunnen vinden.	-	1

Fase 5: De uitvoering van de informatiezoektocht

De Landelijke vacature websites

Tabel 27

De *passieve* zoekactie met de landelijke vacature website

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Ik heb op de landelijke vacature website een persoonlijk profiel aangemaakt en mij CV hieraan toe gevoegd. Geïnteresseerden</u>		

kunnen mij dan per mail of telefonisch benaderen: 5 9

Tabel 28

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van landelijke vacature websites
bij de *passieve* zoekactie

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

Het aantal respondenten dat de onderstaande uitspraak deed over de
gebruiksvriendelijkheid van de landelijke vacature website
bij de *passieve* zoekactie:

- Ik vond het makkelijk dat ik met deze manier van zoeken zelf niet actief hoefde te zoeken naar vacatures.	0	6
--	---	---

Tabel 29

De *actieve* zoekactie met de landelijke vacature website

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

Op de landelijke vacature website heb ik in een zoekveld zoekcriteria
ingevuld. Ik kreeg aan de hand van mijn zoekopdracht een lijst met
vacatures die ik heb gescand aan de hand van mijn interesses. Sprak de
samenvatting die als pop-up bij de vacature verscheen mij aan, dan klikte
ik op de vacature om de volledige versie te gaan bekijken:

	15	13
--	----	----

Tabel 30

De zoekcriteria die respondenten hebben ingevuld in het zoekveld voor vacatures op de landelijke vacature websites, bij de *actieve* zoekactie

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van onderstaande</u>		
<u>zoekcriteria heeft ingevuld in het zoekveld:</u>	<u>15</u>	<u>13</u>
Eigen woonplaats als locatie	8	7
Straal van 0 t/m 30 km rondom woonplaats als zoekgebied	8	4
Straal van 31 t/m 100 km rondom woonplaats als zoekgebied	2	1
Eigen regio als zoekgebied	5	4
Andere plaats als zoekgebied	0	2
Andere regio als zoekgebied	2	0
Opleiding	2	4
Opleidingsniveau	8	4
Functie/functiegroep	5	2
Branche	4	5
Sector	3	0
Fulltime baan	5	0
Aantal jaren werkervaring +/- 2 jaar (startersfunctie)	3	4
Trefwoord	0	3
Plaatsingsdatum vacature	0	3

Tabel 31

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van landelijke vacature websites bij de *actieve* zoekactie

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande</u>		
<u>uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van de landelijke</u>		
<u>vacature websites in zijn geheel:</u>		
- De website was niet up-to-date.	7	2
- De website was overzichtelijk omdat traineeships, bijbanen, en carrièrebanen apart van elkaar waren ondergebracht in tabbladen.	1	2
- De website stond vol met reclame, dit vond ik onoverzichtelijk.	3	0
	3	0
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de</u>		
<u>onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van</u>		
<u>het zoekveld:</u>		
- Het zoekveld was moeilijk te vinden, het zoekveld moet groot op de homepage van de vacature website komen te staan.	14	8
- De website geen tabblad met het kopje 'vacatures', daardoor kon ik de vacatures niet vinden op de site.	4	0
- Het zoekveld had te weinig zoekcriteria, het zoekveld moet worden uitgebreid. Anders kan ik niet op criteria zoeken die voor mij belangrijk zijn.	2	0
- De uitklapbare schermpjes bij de zoekcriteria vond ik fijn, ik kon me eigen zoekcriterium opzoeken in zo'n schermpje met een criterialijst.	9	4
- Ik kon mijn opleiding niet als zoekcriterium invullen. Ik vond het daardoor moeilijk om vacatures te vinden die passen bij mijn opleidingsachtergrond.	2	0
- Ik vond het handig dat op de website een 'knop' zat waarmee alle	3	6
	2	0

vacatures die geen startersfuncties waren uit de lijst vacatures gefilterd konden worden. Ik zocht namelijk alleen startersfuncties.

Het aantal respondenten dat één of meerdere van de

Onderstaande uitspraken deed over de **gebruiksvriendelijkheid**

van de vacaturelijst:

	11	1
- Ik vond de vacaturelijst overzichtelijk omdat boven aan de lijst kopjes stonden met: functietitel, functieniveau, bedrijfsnaam, bedrijfsplaats en openingsdatum van de vacature.	3	0
- Ik vond het handig dat wanneer je met de cursor op een vacature in de vacature lijst ging staan, je een samenvattinkje krijgt over de vacature zonder dat je de vacature helemaal hoefde te openen. Zo kon ik snel zien of de vacature voor mij interessant waren.	5	1
- De vacaturelijst was onoverzichtelijk weergegeven. Dit kwam door dingen zoals de verschillende lettertypes, verschillende grootte van balkjes in de vacaturelijst en de afgekorte functienamen.	6	0

Het aantal respondenten dat één of meerdere van de

Onderstaande uitspraken deed over de **gebruiksvriendelijkheid**

van de vacatures:

	6	1
- Ik vond het handig dat op de landelijke vacature websites in de vacatures van bedrijven, de naam van het bedrijf werd genoemd en een link werd gegeven waarop ik kon klikken om direct door te kunnen gaan naar de bedrijfswebsite van de vacature.	6	1

De Regionale vacature websites

Tabel 32

De zoekactie met de regionale vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Op de regionale vacature website heb ik in een zoekveld zoekcriteria ingevuld. Ik kreeg aan de hand van mijn zoekopdracht een lijst met vacatures die ik heb gescand aan de hand van mijn interesses. Sprak de samenvatting die als pop-up bij de vacature verscheen mij aan, dan klikte ik op de vacature om de volledige versie te gaan bekijken:</u>	<u>6</u>	<u>5</u>

Tabel 33

De zoekcriteria die respondenten hebben ingevuld in het zoekveld voor vacatures op de regionale vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van onderstaande zoekcriteria heeft ingevuld in het zoekveld:</u>	<u>6</u>	<u>5</u>
Eigen regio als zoekgebied	1	2
Opleidingsniveau	0	1
Fulltime	1	0
Branche	1	0
Trefwoord	0	1
Plaatsingsdatum vacature	1	0

Tabel 34

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van regionale vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van de regionale vacature websites in zijn geheel:</u>		
	<u>2</u>	<u>3</u>
- Ik vond het handig dat alle gemeenten uit een bepaalde regio aaneengesloten waren met links op één vacature website.	0	1
- Op regionale vacature banken vond ik maar weinig vacatures.	1	1
- Op de regionale vacature websites kwam ik minder detacheerders tegen dan op de landelijke vacature websites. Ik vind regionale vacature websites daarom prettiger om te gebruiken.	0	1
- Op de regionale vacature websites stond geen standaard verhaal, maar ervaringen van mensen over functies en bedrijven. Ik vind dit nuttige informatie omdat ik me zo een goed beeld kan vormen van de bedrijven en functies.	1	0
<u>Het aantal respondenten dat de onderstaande uitspraak deed over de gebruiksvriendelijkheid van het zoekveld:</u>		
	<u>1</u>	<u>1</u>
- Ik kon helaas niet uitgebreid filteren op zoekcriteria in het zoekveld.	1	1
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van de vacaturelijst:</u>		
	<u>2</u>	<u>2</u>
- Ik kreeg een duidelijk overzicht van de vacatures uit een specifieke regio, dat vond ik makkelijk omdat dat mijn zoekgebied was.	1	2
- De vacaturelijst was niet handig omdat ik door de vacaturelijst heen moest scrollen door het alfabet om vacatures van de gewenste plaats op het scherm te zien.	1	0

<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van de vacatures:</u>	<u>0</u>	<u>1</u>
- Ik vond het gemakkelijk dat op de regionale website in de vacatures van bedrijven, de naam van het bedrijf stond een link waarmee ik direct kon doorklikken naar de bedrijfswebsite van die vacature.	0	1

Bedrijfswebsites

Tabel 35

De zoekactie met bedrijfswebsites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Ik bekijk de verschillende tabbladen van de bedrijfssite en scroll door de informatie heen om zo een goed beeld te krijgen van het bedrijf en de daarbij horende vacatures:</u>	<u>8</u>	<u>13</u>

Tabel 36

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van bedrijfwebsites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van bedrijfswebsites in zijn geheel:</u>	<u>8</u>	<u>13</u>
- Ik vond bedrijfswebsites overzichtelijk ingedeeld wat betreft de informatievoorziening.	0	7
- Ik vond dat je op bedrijfswebsites uitgebreide informatie over functies, over het bedrijf zelf en doorgroeimogelijkheden	3	6

kon vinden. Ik kan zo doelgericht zoeken op bedrijfswebsites.		
- Ik vond dat de bedrijfswebsites goed waren onderhouden en geüpdate.	1	1
- Aan de hand van de informatie op een bedrijfswebsite kon ik makkelijk een opensollicitatie ondernemen.	2	3
- Ik vond het handig wanneer bedrijfswebsites een kopje vacatures hebben op de voorpagina, zo kon ik de vacatures makkelijk vinden.	1	1
- Bij grote bedrijven met veel vacatures vond ik het handig om met een zoekveld naar vacatures te kunnen zoeken. Dat is handiger dan een lijst van allerlei vacatures onder elkaar.	0	3
- Bedrijfswebsites verdwenen op Google in de grote massa van vacature websites, arbeidsbureaus en detacheerders. Ze waren daardoor moeilijk te vinden.	3	1

De zoekactie met behulp van Google op het internet

Tabel 37

Het gebruik van Google door respondenten tijdens het werkzoekproces op het internet

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat aangaf Google tijdens het werkzoekproces op het internet te hebben gebruikt:</u>		
	15	5

Tabel 38

De twee zoekacties met Google

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

1. Ik vul in de zoekbalk van Google een aantal criteria in en het

<u>woord 'vacature', en het eventueel het zoekgebied daarna druk ik op de zoekknop. Vervolgens geeft Google mij een lijst met hits die interessant voor mij kunnen zijn:</u>	10	3
<u>2. Ik vul in de zoekbalk van Google de naam van een website in, daarna druk ik op de zoekknop. Google geeft mij vervolgens de internetsites die overeen komen met de naam die ik had ingetypt.</u>	6	0

Tabel 39

Beoordeling van gebruiksvriendelijkheid van Google

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van Google als hulpmiddel om informatiebronnen op het internet te vinden:</u>	8	2
- Ik vond het makkelijk dat ik met de zoekbalk een specifieke site kon opzoeken.	5	2
- Ik vond het handig dat wanneer je een zoekterm in de zoekbalk invulde, Google je een lijst met aanvullende suggesties gaf.	3	0
- Ik vond het lastig dat ik niet altijd de juiste termen wist te gebruiken om de juiste websites en vacatures te vinden.	2	0

De zaterdageditie van de regionale krant

Tabel 40

De zoekactie met de zaterdag editie van de regionale krant

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Ik bladerde de krant door en bekeek de vacatures. Zag ik een interessante vacature, dan knipte ik hem uit en ging ik op de bedrijfswebsite van de vacature aanvullende informatie zoeken.</u>	<u>NVT</u>	<u>5</u>

Tabel 41

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van de zaterdageditie van de regionale krant

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van de regionale krant (zaterdag editie) in zijn geheel:</u>	<u>NVT</u>	<u>2</u>
- De krant had een heldere overzichtslijst met functiegroepen waaronder vacatures zijn gerangschikt op: functienaam, bedrijfsnaam en standplaats. Ik vond dit erg overzichtelijk, interessante vacatures zijn daardoor makkelijk op te zoeken in de krant.	-	1
- Ik kreeg door de zaterdageditie van de regionale krant een helder overzicht van alle vacatures die in die week waren geopend.	-	1

Het sociale netwerk

Tabel 42

De twee zoekacties met het sociale netwerk

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>1. Ik heb mensen in mijn omgeving actief geïnformeerd dat ik op zoek ben naar een baan en gevraagd of ze me willen helpen met zoeken. Zij tippen mij over interessante bedrijven/vacatures.</u>	NVT	3
<u>2. Vrienden en familie heb ik niet actief gevraagd me te helpen zoeken naar een baan, dat doen ze uit zichzelf omdat ze weten dat ik (bijna) klaar ben met de studie. Als ze een interessante vacature zien, tippen ze mij.</u>	NVT	1

Tabel 43

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van het sociale netwerk

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van het sociale netwerk in zijn geheel:</u>	NVT	4
- Ik vond het makkelijk dat anderen met me meekeken naar een leuk bedrijf of een leuke vacature omdat daardoor zelf niet veel hoeft te doen. Het is passief zoeken voor mij..	-	3
- Ik vond het handig omdat ik zo niet alleen zocht, maar anderen mij hielpen met zoeken (vrienden, familie, collega's). Zo had ik een grotere kans dat ik snel een interessante vacature zou tegen komt.	-	1

- Ik vond zoeken via het netwerk minder gebruiksvriendelijk wanneer iemand uit mijn netwerk met een bedrijf of vacature aankwam waar ik totaal geen interesse in heb. Ik wil die persoon niet krenken door zijn aangeleverde optie af te wijzen. - 1
- Zoeken via het netwerk vond ik een kwestie van geluk hebben dat iemand die je kent met een goede optie (wat betreft een bedrijf of vacature) aankomt waar je interesse in hebt. - 2

Bedrijfsdagen Universiteit Twente

Tabel 44

De zoekactie met de bedrijfsdagen op de Universiteit Twente

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Ik ging na de bedrijfsdagen en wilde proberen in contact te komen met werknemers van specifieke bedrijven om zo meer over het bedrijf en het werken bij dat bedrijf te weten te komen</u>	<u>NVT</u>	<u>4</u>

Tabel 45

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van de bedrijvendagen

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van de bedrijfsdagen op de UT in zijn geheel:</u>	<u>NVT</u>	<u>4</u>
- Ik vond het handig dat je de kans kreeg om gericht vragen te stellen over de dagelijks bezigheden binnen het bedrijf betreffende een functie,	-	3

dat staat namelijk vaak niet op het internet vermeld bij de functie.

- Ik vond de UT bedrijvendagen handig omdat er per opleiding - 1
bedrijven waren opgesteld. Daardoor wist ik dat de kans groot was dat
er bedrijven op die bedrijfsdagen aanwezig waren die ook pasten bij
mijn opleidingsachtergrond.
 - Ik vond dat de gebruiksvriendelijkheid van de bedrijfsdagen op de UT - 2
vooral bepaald werd door de mensen van bedrijven waar je mee in
gesprek kwam.
-

Landelijke carrière beurzen

Tabel 46

De zoekactie met de landelijke carrière beurzen

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Ik ging naar de carrière beurzen om daar specifieke informatie op een persoonlijke manier te vergaren over bedrijven, functies en traineeships:</u>	<u>NVT</u>	<u>4</u>

Tabel 47

Beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van de landelijke carrière beurzen

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de gebruiksvriendelijkheid van de landelijke</u>		

<u>carrière beurzen in zijn geheel:</u>	<u>NVT</u>	4
- Ik verwachtte dat carrière beurzen gebruiksvriendelijk waren omdat er een mogelijkheid was tot persoonlijk contact met bedrijven.	-	3
- Ik vond carrière beurzen niet gebruiksvriendelijk omdat ik nauwelijks de mogelijkheid had om iemand te spreken van de bedrijven door de drukte. Het was zonde van me tijd.	-	4
- Ik kreeg alleen maar recruiters of werkgevers te spreken, niet werknemers van een bedrijf waar je een informeel praatje mee kan maken. En daar was ik juist in geïnteresseerd.	-	3
- Ik moest goed doorvragen om niet alleen maar een standaard verhaaltje te horen te krijgen.	-	1
- Op de website van de carrière beurs stond dat er allemaal verschillende soorten bedrijven zouden komen, toen ik daar kwam bleken het vooral technische bedrijven te zijn. Dat vond ik niet handig, als ik dat had geweten was ik niet gegaan.	-	1

Fase 6: De gevonden informatie

De Landelijke vacature websites

Tabel 48

Beoordelen van de verkregen informatie op de landelijke vacature websites (bij de *passieve* zoekactie).

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de verkregen informatie</u>		
<u>van de landelijke vacature websites in zijn geheel:</u>	<u>0</u>	<u>4</u>

- Ik werd benaderd door een bedrijf waarvan ik het bestaan niet wist, maar wat mij wel interesseerde. Dat vond ik aangenaam.	0	1
- Ik was tevreden over de mailtjes in telefoontjes die ik ontving van bedrijven en detacheerders die mij benaderden. mail of telefoon.	0	1
- Ik werd via de landelijke vacature website benaderd door detacheerders die mij een functie aanboden die totaal niet bij mijn opleidingsachtergrond aansloot. Hier wat ik niet blij mee.	0	2

Tabel 49

Beoordelen van de verkregen informatie op de landelijke vacature websites (bij de *actieve* zoekactie).

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de verkregen informatie, weergegeven in de vacaturelijsten:</u>		
	15	13
- De verkregen vacatures overlapt met vacatures van andere landelijke vacature websites. Ik wilde niet steeds de zelfde vacatures tegenkomen.	6	5
- Ik kreeg in de vacaturelijst veel vacatures die detacheerders op de vacature website hadden gezet. Die vacatures wil ik niet in mijn vacaturelijst krijgen, ik wil alleen vacatures die rechtstreeks van bedrijven komen in de vacaturelijst hebben.	3	6
- Ik kreeg vacatures die niet pasten bij de zoekopdracht die ik in het zoekveld had ingetypt:		
• De vacature paste niet bij de opgegeven opleiding	3	2
• De vacature paste niet bij het opgegeven zoekgebied	8	2

<ul style="list-style-type: none"> • De vacature paste niet bij de opgegeven functiegroep 	12	0
- Ik vond het fijn wanneer de vacature website alleen HBO en WO vacatures bevatte.	3	0
- Ik vond het niet fijn wanneer de vacature websites veel MBO vacatures bevatte.	3	2
- Wanneer ik zocht op de landelijke vacature websites kreeg ik weinig vacature in mijn zoekgebied als resultaat.	4	7
- Er waren weinig startersfuncties te vinden, bijna alle vacatures die ik tegenkwam waren ervaringsfuncties. Dit irriteerde me tijdens het zoeken.	9	1

Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over **de verkregen informatie, weergegeven**

<u>in de vacatures zelf:</u>	<u>15</u>	<u>13</u>
- De vacature gaf mij volledige informatie: Over wat het bedrijf doet, wat het bedrijf je biedt, aan welke eisen je moet voldoen, wat de werkzaamheden van de functie zijn, dienstverband, salaris en wat de doorgroeimogelijkheden zijn.	6	5
- Op de vacature werden de contactgegevens duidelijk weergegeven.	4	0
- In de vacature op de landelijke vacature website staat niet erg veel informatie over de functie en het bedrijf, maar dat vond ik niet erg. Als de vacature interessant genoeg was zocht ik aanvullende informatie op de bijbehorende bedrijfswebsite van de vacature.	2	8
- De vacature bevatte te weinig informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Ik vond het irritant dat de sluitings- en openingsdatum van de vacature niet in de vacature zelf werd vermeld. • Het salaris werd niet in euro's maar in schalen weergegeven. Ik vond dit niet handig omdat ik niet wist wat die schalen betekenden wat betreft salaris. 	2	1
	2	0

- Vacatures op de landelijke websites bevatten vaak standaard zinnen en termen. Ik kreeg geen specifieke informatie over de functie.	2	3
- Het is prettig dat in de vacatures van bedrijven de bedrijfsnaam wordt genoemd. Daardoor wist ik met welk bedrijf ik te maken had en kon ik er meer informatie erover inwinnen als ik dat wilde.	4	2
- In vacatures van detacheerders werd de bedrijfsnaam niet vermeld. Dit was irritant omdat ik niet kon weten of het bedrijf mij zou Aanspreken of juist tegen staan.	5	4
- Ik vond vacatures van detacheerders niet fijn omdat detacheerders te weinig informatie over de functie en heb bedrijf gaven. Zo kon ik niet goed nagaan of de functie en het bedrijf bij me paste.	0	2
- Ik miste informatie over sollicitatietips, IQ testen en oefen assessments.	1	1
- In de vacaturesk miste informatie over traineeships.	4	1
- Ik kwam vacatures tegen op de landelijke vacature websites met weinig werkuren. Ik wil juist vacatures van fulltime banen vinden.	3	0

De Regionale vacature websites

Tabel 50

Beoordelen van de verkregen informatie op de regionale vacature websites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de verkregen informatie</u>		
<u>op de regionale vacature websites in zijn geheel:</u>	<u>1</u>	<u>0</u>
- Op de website stond geen standaard verhaal, maar ervaringen van mensen over functies en bedrijven. Ik vind dit nuttige informatie omdat ik me een goed beeld kan vormen van bedrijven en functies.	1	0

<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de verkregen informatie in de vacaturelijsten:</u>		
	6	2
- In de vacaturelijst stonden allen HBO en WO functies, dit vond ik fijn omdat ik naar functies zoek met deze opleidingsniveaus.	1	0
- In de vacaturelijst waren vooral MBO functies te vinden. Hier was ik niet tevreden over omdat ik een hoogopgeleide functie zoek.	3	1
- In de vacaturelijst stonden veel functies waar je een aantal jaren werk-ervarin voor moest hebben en nauwelijks startersfuncties. Ik was hier niet tevreden over omdat ik juist startersfuncties zoek.	1	0
- In de vacaturelijst waren alleen vacatures weergegeven die pasten bij de regio die ik als zoekgebied had ingetypt. Ik was hier erg tevreden over.	2	1
- In de vacaturelijst stonden alleen maar vacatures die recent waren geplaatst op de regionale vacature website. Hier was ik tevreden over.	1	0

Tabel 51

Tevredenheid met verkregen vacatures inhoudelijk

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de verkregen informatie in de vacatures:</u>		
	2	1
- In de vacatures van detacheerders en uitzendbureaus op de regionale website werd de bedrijfsnaam niet vermeld. Ik vind dit irritant en ik knap af op de vacature. Ik wil weten van welk bedrijf de vacature uiteindelijk is.	2	1

Bedrijfswebsites

Tabel 52

Beoordelen van de verkregen informatie op de bedrijfswebsites

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande

uitspraken deed over **de verkregen informatie op de bedrijfswebsites**

<u>in zijn geheel:</u>	<u>5</u>	<u>9</u>
- De informatie op bedrijfswebsites was vaak uitgebreid. Dit vond ik prettig voor mijn beeldvorming van het bedrijf.	1	6
- Ik vond het fijn wanneer ervaringen van werknemers op de bedrijfswebsites stonden, zo kon ik me een beeld vormen van het werken bij dat bedrijf.	1	2
- Ik vond de informatie op bedrijfswebsites handig bij mijn voorbereiding op een sollicitatiegesprek.	2	4

Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande

uitspraken deed over **de informatie over het bedrijf zelf op de**

<u>bedrijfswebsite:</u>	<u>6</u>	<u>13</u>
- Ik was tevreden over de bedrijfswebsite omdat ik informatie vond over wat het bedrijf doet, wat hun producten zijn en wat de visie is.	4	12
- Door de informatie op de bedrijfswebsite krijg je een indruk van de sfeer van het bedrijf.	1	2
- Ik bekijk bedrijvenwebsite omdat ik wil weten wat de doorgroei-mogelijkheden zijn bij een bedrijf.	2	1

Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande

uitspraken deed over **de informatie over de vacatures op de**

<u>bedrijfswebsite:</u>	7	12
- Ik bezoek bedrijfswebsites omdat de vacatures daarop duidelijk en uitgebreid zijn.	0	10
- Ik vind het handig om vacatures op een bedrijfswebsite te kunnen vinden omdat ik dan ook direct bij de bron van de vacature ben.	5	1
- Op bedrijfswebsites vind je regelmatig vacatures die niet op vacature websites of in kranten staan.	2	1

Zoekmachine Google

Tabel 53

Beoordelen van de gevonden informatiebronnen met de zoekmachine Google

Resultaat	Taak	Interview
	n	n

Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande

uitspraken deed over **de informatiebronnen die ze met Goole**

<u>verkregen:</u>	15	1
- Je krijgt steeds de zelfde websites weer te zien bij verschillende zoekopdrachten. Dat vind ik irritant.	2	0
- Regionale websites waren moeilijk te vinden.	3	0
- Bedrijvenwebsites kreeg je nauwelijks van Google als je de bedrijfsnamen niet weet.	4	0
- Bedrijfswebsites van kleine plaatselijke bedrijven vind je moeilijk op Google. Je komt er op Google daarom nauwelijks achter dat die bedrijven bestaan.	1	0
- Ik kreeg bij mijn zoekopdracht websites en vacatures die niet pasten bij mijn opgegeven zoekopdracht.	6	0
- Wanneer ik zocht op vacatures in een bepaalde plaats, kreeg	2	0

ik websites en vacatures die ook buiten die plaats lagen. Ik kreeg daardoor niet de vacatures van het gebied waarin ik zocht.

De zaterdageditie van de regionale krant

Tabel 54

Beoordelen van de informatie in de zaterdageditie van de regionale krant

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de informatie die ze verkregen met de zaterdageditie van de regionale krant in zijn geheel:</u>		
- Ik vond dat de vacatures te kort waren en te weinig informatie bevatten.	-	5
- De vacatures waren wel wat kort, maar wel duidelijk. Het is logisch dat de vacatures kort zijn omdat voor de ruimte ervan betaald moet worden.	-	3
- Ik zocht bij interessante vacatures uit de krant altijd aanvullende informatie op de bijbehorende bedrijfswebsite. Dat een vacature kort in de regionale krant kort wordt omschreven, vind ik daarom niet erg.	-	4
- De vacatures die ik vond in de regionale krant waren afgebakend op een regionaal gebied. Dit vond ik handig omdat ik in dat gebied een baan zocht.	-	2

Het sociale netwerk

Tabel 55

Beoordelen van de verkregen informatie via het netwerk

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de informatie die ze verkregen via het sociale netwerk in zijn geheel:</u>		
	<u>NVT</u>	<u>4</u>
- Door de informatie die ik kreeg van mensen in mijn netwerk die verstand hadden van een bedrijf of functie, kon ik beter inschatten of het bedrijf of de functie iets voor mij zou kunnen zijn.	-	2
- Via het netwerk kreeg ik specifiekere informatie over het bedrijf of de functie dan op het internet. Ik vond informatie vanuit mijn netwerk daarom veel geschikter om me een beeld van de functie en het bedrijf te kunnen vormen.	-	1
- Ik vond het fijn wanneer ik tips kreeg over bedrijven die interessant voor mij konden zijn, omdat ik vaak niet van het bestaan van dat bedrijf wist.	-	1
- Het voelde persoonlijker wanneer ik via het netwerk informatie kreeg over een vacature bij een bedrijf.	-	1

Bedrijvendagen Universiteit Twente

Tabel 56

Beoordelen van de verkregen informatie op de bedrijvendagen van Universiteit Twente

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de informatie die ze verkregen op de UT bedrijvendagen in zijn geheel:</u>		
- Ik heb er voor mij interessante informatie opgedaan door de gesprekken die ik heb gevoerd.	-	1
- Ik kreeg er alleen een foldertje, geen nieuwe informatie.	-	1

Landelijke carrière beurzen

Tabel 57

Beoordelen van de verkregen informatie op de landelijke carrière beurzen

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande uitspraken deed over de informatie die ze verkregen op de landelijke carrière beurzen in zijn geheel:</u>		
- De informatie die ik daar heb vergaard was niet toereikend om me goed te kunnen oriënteren op de arbeidsmarkt.	-	4
- Ik kreeg eigenlijk alleen maar standaard informatie in de gesprekken. Deze informatie kon ik zelf zo van het internet plukken, daarvoor hoefde ik niet naar een carrière beurs te gaan. Het had wat weg	-	4

van bedrijfspresentaties.		
- Ik kreeg een foldertje en werd verwezen naar de bedrijfswebsite. ik wou juist meer specifieke informatie over het bedrijf en de functie op de carrière beurs te weten komen.	-	3
- De functies die ik tegenkwam op de carrière beurzen waren vaak gericht op mensen met werkervaring, niet op starters.	-	1
- Op de carrière beurzen moet je denk ik niet verwachten dat je vacatures vindt. Het is meer nuttig ter oriëntatie.	-	1

Terugkoppeling van het werkzoekproces op de aangegeven zoekcriteria

Tabel 58

opvallende en algemeen geformuleerde gebruikersbehoeften

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
- Het internet vond ik van alle zoekbronnen het makkelijkst om te gebruiken bij het zoeken van vacatures.	0	5
- De functie was voor mij toch wel het allerbelangrijkst van alle criteria die ik had gebruikt.	4	2
- Salaris werd lang niet altijd duidelijk weergegeven in vacatures, er werd soms zelfs geen indicatie gegeven.	2	6
- De bedrijfssfeer kon ik een beetje proeven op de bedrijfswebsites, soms een beetje op bedrijfsdagen en carrière beurzen, toch zal ik pas bij het sollicitatiegesprek het beste de sfeer kunnen proeven.	3	4
- De vacatures op de landelijke en regionale vacature websites bevatten meestal genoeg informatie om te beoordelen of de vacature wel of niet interessant was.	4	4
- Ik vond het irritant wanneer ik op landelijke of regionale vacature	2	2

websites in het zoekveld niet kon zoeken op het criterium 'opleiding'.		
- Een website die past bij mijn beroepsgroep is handig omdat ik daarop gemakkelijk functies kon vinden die aansloten bij mijn opleidingsachtergrond.	0	3
- Regionale websites leverden meer banen op voor de oostelijke regio's van Nederland dan de landelijke websites. Op landelijke websites waren nauwelijks vacatures in de oostelijke regio's te vinden.	2	2
- Ik zou het handig vinden wanneer ik alle bedrijven en vacatures in een regio op één regionale vacature website kon vinden. Dit lijkt me gemakkelijk omdat ik dan doelgerichter op werkgebied kan zoeken.	0	2
- Ik had het idee dat ik door al die verschillende vacaturebanken vacatures makkelijk mis kon lopen. Ik zou graag een centrale website willen waar alle vacatures op komen te staan.	0	3
- Ik vond vacature websites van de overheid betrouwbaarder overkomen dan op zichzelf staande vacature websites.	0	1

Fase 7: Informatieverwerking

Tabel 59

Het hanteren van gevonden informatie dat belangrijk is voor de respondent

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat op één of meerdere van de onderstaande manieren belangrijke of interessante informatie heeft verwerkt:</u>		
- Ik sloeg interessante vacatures op, op mijn pc	3	15
- Ik sloeg de website op onder het kopje 'favorieten' op mijn pc	1	2
- Ik sloeg de website op onder het kopje 'favorieten' op mijn pc	0	3
- Ik sloeg het op de vacature website op.	0	1
- ik schreef interessante vacatures en bedrijven op.	0	1
- ik schreef interessante vacatures en bedrijven op.	2	2
- Ik had de informatie uitgeprint	0	3

- Ik las het en onthield het.	0	4
- Ik knipte de informatie uit de krant of het blad.	0	4

Fase 8: Reflecteren, doorgaan dan wel stoppen met zoekproces

Tabel 60

Respondenten die aangeven niet verder te willen gaan met het werkzoekproces

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande</u>		
<u>Redenen uitte om te stoppen met het werkzoekproces:</u>		
- Ik heb een baan gevonden, dus ik zoek niet verder	4	4

Tabel 61

Respondenten die aangeven door te willen gaan met het werkzoekproces

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande</u>		
<u>redenen uitte om door te gaan met het werkzoekproces</u>		
<u>na dit onderzoek:</u>		
- Ook al heb ik een baan ik blijf altijd kijken naar vacatures omdat ik wil weten wat voor een banen er op de arbeidsmarkt zijn. Stel dat ik een leukere baan tegenkom.	3	4
- Ik blijf nog zoeken naar vacatures omdat ik nog geen leuke functie heb gevonden.	8	7

Tabel 62

Motivaties van respondenten om verder te gaan met het werkzoekproces

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande</u>		
<u>motivaties uitte om verder te gaan met het werkzoekproces:</u>	<u>9</u>	<u>3</u>
- Ik heb nog te weinig tijd gestoken in het oriënteren, daar wil ik dus nog meer tijd in steken en meer energie.	5	3
- Ik wil me nog verder oriënteren met andere zoekkanalen dan die ik al heb gebruikt.	8	1

Tabel 63

Nut van het werkzoekproces voor de respondenten

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>Het aantal respondenten dat één of meerdere van de onderstaande</u>		
<u>Meningen uitte over zijn of haar eigen werkzoekproces</u>		
<u>(als ervaring of als taak):</u>	<u>8</u>	<u>11</u>
- Ik weet nu wat ik aan vacatures en bedrijven kan vinden op de arbeidsmarkt.	3	5
- Ik heb door mijn zoektocht voor mezelf duidelijk naar welke functies ik wil zoeken.	2	2
- Ik kan nu sneller zoeken en ik weet met welke informatiebronnen ik hiervoor het beste kan gebruiken.	1	2

De ervaringen en de vaardigheid van respondenten met het informatie zoeken op het internet en met het zoeken naar arbeidsmarktinformatie

Tabel 64

Ervaring en vaardigheid van respondenten met het internet

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>De ervaring van respondenten met het internetgebruik:</u>		
- Ik gebruik het internet altijd als ik informatie wil opzoeken.	13	15
Ik kan niet zonder.		
- Ik zoek niet alle informatie op het internet op, ik vind dat nog wel eens lastig.	2	0
<u>Beoordeling van eigen vaardigheid met internetgebruik:</u>		
- Ik ben redelijk goed in het zoeken van informatie op het internet.	2	0
- Ik ben erg goed in het zoeken van informatie op het internet.	13	15

Tabel 65

Ervaring en vaardigheid van respondenten met werkzoekproces

Resultaat	Taak	Interview
	n	n
<u>0 t/m 2 maanden ervaring met werkzoekproces: Het aantal respondenten dat de eigen vaardigheid met het werkzoekproces beoordeeld met één van de onderstaande opmerkingen:</u>		
- Ik denk dat ik het werk zoeken nog wel beter kan leren.	3	1
- Ik denk dat ik wel goed kan zoeken naar werk.	4	3

3 t/m 6 maanden ervaring met werkzoekproces: Het aantal

respondenten dat de eigen vaardigheid met het werkzoekproces

<u>beoordeeld met één van de onderstaande opmerkingen:</u>	<u>5</u>	<u>4</u>
- Ik vind het zoeken naar werk nog steeds wel lastig.	1	2
- Ik ben gemiddeld goed in het zoeken naar werk.	1	1
- Ik denk dat ik het werk zoeken wel goed kan.	3	1

6 maanden en langer ervaring met werkzoekproces: Het aantal

respondenten dat de eigen vaardigheid met het werkzoekproces

<u>beoordeeld met één van de onderstaande opmerkingen:</u>	<u>3</u>	<u>7</u>
- Ik denk dat ik nog wel efficiënter kan zoeken naar werk.	2	0
- Ik denk dat ik het zoeken naar werk wel goed onder de knie heb.	1	7
