

22 januari 2009

Zoekstrategieën op het internet

Auteur: Franklin Wijaya

Student aan de Universiteit van Leiden, FSW^o

Datum: 17-12-2008

In opdracht van: Merge Media

Inhoudopgave

Inhoudopgave.....	2
Abstract.....	3
Inleiding.....	3
Profiel van de respondenten.....	4
Onderzoeksmethode.....	4
Onderzoeksprocedure	5
Resultaten.....	6
1.1 <i>Globaal zoeken naar algemene informatie over zorgverzekeringen.....</i>	6
1.2 <i>Gericht zoeken naar de meest geschikte zorgverzekering</i>	6
Conclusie	9
Aanbevelingen.....	10
Bijlage.....	11

Abstract

In dit onderzoek werden zoekstrategieën achterhaald bij het zoeken naar informatie op het internet. De respondenten moesten zowel globaal als gericht informatie vinden over zorgverzekeringen. Globaal zoeken werd toegepast door de respondenten algemene informatie over zorgverzekeringen op te laten zoeken. Alle respondenten gebruikten hiervoor een zoekmachine. Gericht zoeken werd toegepast door de respondenten te laten zoeken naar de voor hen meest geschikte verzekering. Bij het selecteren van de meest geschikte verzekering bleken alle respondenten gebruik te maken van vergelijkingssites. De website van de zorgverzekeraar was over het algemeen van secundair belang. Een deel van de respondenten (60%) gebruikte de website van de zorgverzekeraar alleen om informatie te verifiëren of extra informatie op te zoeken. De overige respondenten (40%) gebruikten de website van de gekozen verzekering in zijn geheel niet. Daarnaast vond 60% van de respondenten de informatie op een vergelijkingssite belangrijker dan de informatie die door de zorgverzekeraar zelf gegeven werd.

Inleiding

Het zoeken naar informatie op internet gebeurt op verschillende manieren. Dit kan bijvoorbeeld door een zoekmachine te gebruiken, bekende webadressen in te typen, of door gebruik te maken van een startpagina of internetforum. Het zoeken kan op een globale of op een gerichte manier. Bij globaal zoeken is alleen ter oriëntatie over een onderwerp. Er is een behoefte is om snel aan algemene informatie te komen en er wordt minder gelet op de betrouwbaarheid van de informatie, of wie de auteur is. Meestal wordt hierbij geen systematische zoekmethode opgesteld. Bij gericht zoeken wordt uitgebreid informatie gezocht over een specifiek onderdeel van een onderwerp.

In dit onderzoek zijn de zoekstrategieën geobserveerd die werden gebruikt bij het zoeken naar productinformatie. Ter bevordering van het zoeken naar informatie was gekozen voor "zorgverzekeringen", aangezien er bij veel gebruikers relatief weinig over bekend was, maar het wel door de overheid verplicht is gesteld om af te sluiten. De respondenten zochten globaal naar algemene informatie over zorgverzekeringen en gericht naar een zorgverzekering die het beste bij hen zou passen.

Profiel van de respondenten

Aan het onderzoek hebben 10 respondenten meegedaan (2 mannen en 8 vrouwen) met leeftijden tussen de 18 en 29 jaar. De respondenten waren allen studenten, die vrijwillig aan het onderzoek deelnamen. Alle 10 respondenten hadden ervaring met computers en internet, waarvan 5 respondenten ervaren gebruikers waren en 5 respondenten onervaren gebruikers. Gebruikers zijn als volgt geclassificeerd: onervaren gebruikers beperken internetgebruik voornamelijk tot het versturen van e-mail en het sporadisch opzoeken van informatie. Ervaren internetgebruikers zoeken regelmatig informatie op en hebben een online spaarrekening, handelen online, of ze hebben een eigen internetsite gemaakt.

Onderzoeksmethode

De 10 respondenten kregen allen dezelfde taak: gedurende 90 minuten moesten ze actief zoeken naar informatie over zorgverzekeringen. De respondenten voerden 2 taken uit:

globaal zoeken naar algemene informatie over zorgverzekeringen

gericht zoeken naar een zorgverzekering die voor hen het meest geschikt is

Tijdens deze 90 minuten werd de zoekmethoden van de respondenten geobserveerd.

Hierna volgde een interview van 30 minuten over hun bevindingen.

Onderzoeksprocedure

De huidige kennis van de respondenten over zorgverzekeringen werd eerst getest, door te vragen hoeveel ze over hun huidige zorgverzekering wisten. Aan de hand daarvan werd bepaald aan welke informatie ze mogelijk behoefte hadden. De respondenten kregen de instructie om gedurende 90 minuten zoveel mogelijk over zorgverzekeringen te weten te komen. Om actief zoeken te bevorderen, moest op enkele vragen het antwoord opgezocht worden. Onder andere werd gevraagd wat zorgverzekeringen zijn, wat de dekking ervan is, hoe een zorgverzekering afgesloten zou kunnen worden en welke zorgverzekering zij zelf uit zouden kiezen.

De respondenten waren vrij om hun eigen zoekmethode te gebruiken; alle mogelijke zoekmethoden via internet mochten worden gebruikt. Na het zoeken van informatie volgde een interview van 30 minuten over de bevindingen. De informatie waar de respondenten naar zochten, werd beoordeeld. Daarnaast werden de problemen besproken die ze tegenkwamen bij het zoeken naar die informatie.

Resultaten

1.1 Globaal zoeken naar algemene informatie over zorgverzekeringen

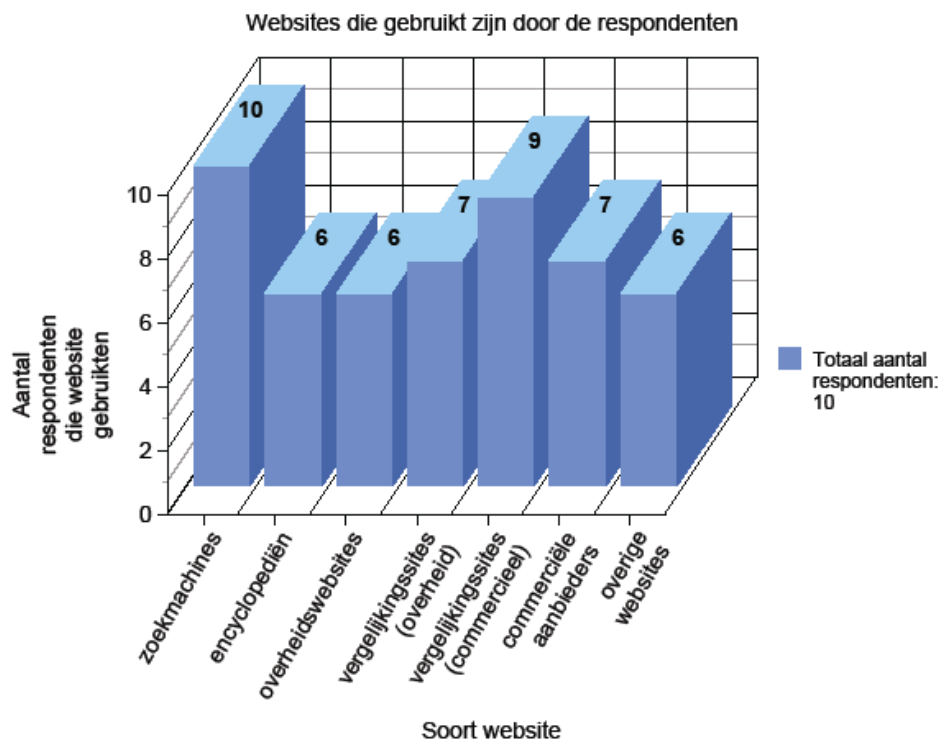
De eerste stap voor de respondenten was het zoeken naar algemene informatie. Er werd gezocht naar de betekenis of omschrijving van zorgverzekeringen, wat de dekking is en voor wie ze bedoelt zijn. Geen van de respondenten had een gericht zoekplan. Eerst werd opgezocht wat een zorgverzekering was, waarna verschillende (onbekende) onderdelen van zorgverzekeringen bestudeerd werden. De onbekende begrippen werden opgezocht met behulp van Google. Alle 10 respondenten maakten gebruik van zoekmachine www.google.nl en dit was de enige zoekmachine die gebruikt werd. Zelfs wanneer de gezochte informatie niet gevonden werd, bleven de respondenten Google gebruiken. In plaats van een andere zoekmachine te gebruiken, werden andere zoektermen ingevoerd. In de bijlage is een overzicht weergegeven van alle zoektermen en websites die gebruikt zijn voor de 2 taken.

Bij de hits over zorgverzekeringen die Google aangaf, maakte 50% van de respondenten eerst een inschatting van de betrouwbaarheid van de website, alvorens er informatie op te zoeken. Websites van zorgverzekeraars werden door deze respondenten niet of nauwelijks gebruikt. Websites van de overheid hadden de voorkeur, zoals www.minvws.nl of www.kiesbeter.nl. Dit waren de respondenten die veel ervaring hadden met het surfen op internet en door hun werden websites van de overheid betrouwbaarder geacht. De andere 50% klikte op de eerstvolgende hit van Google of zocht naar websites van bekende zorgverzekeraars. Zij letten minder op de betrouwbaarheid of onafhankelijkheid van de informatie die zij zagen en zochten meestal niet verder naar informatie zodra hun vraag beantwoord was. Websites zoals www.wikipedia.nl werden door sommige van deze respondenten gebruikt, ondanks dat iedereen de informatie ervan kan wijzigen.

1.2 Gericht zoeken naar de meest geschikte zorgverzekering

Voor het kiezen van de meest geschikte verzekering gebruikten alle 10 respondenten voornamelijk een vergelijkingssite (website waarop producten onderling vergeleken worden). Niet voor alle respondenten was dit de eerste zoekmethode, want 20% zocht eerst met Google naar de bekendere zorgverzekeraars. Omdat het lastig was om een vergelijking te maken tussen de verschillende zorgverzekeringen, kozen zij er uiteindelijk voor om ook een vergelijkingssite te gebruiken. De meest gebruikte websites hiervoor waren www.kiesbeter.nl en www.independer.nl; elke respondent had minstens 1 van beide websites gebruikt. Als reden hiervoor gaven de respondenten aan dat ze een middel nodig hadden waarmee snel een vergelijking gemaakt kon worden tussen alle zorgverzekeringen. Alleen 30% van de respondenten zocht uitvoerig naar de auteur van de vergelijkingssites, omdat voor hen onafhankelijke informatie het meest belangrijk was. Websites waarbij niet duidelijk was wie ervoor verantwoordelijk was, sloegen zij over. Alle respondenten gebruikten vrijwel direct de advieswijzer die op de vergelijkingssites werden aangeboden om een geschikte zorgverzekering te vinden. De advieswijzer was voor elke respondent makkelijk te vinden.

Voor de uiteindelijke keuze van een zorgverzekering werd door 40% van de respondenten de website van de zorgverzekeraar zelf, niet geraadpleegd. Zij verdiepten zich voornamelijk in de informatie die op de vergelijkingssite gegeven werd, zoals de precieze dekking en randvoorwaarden van de zorgverzekering. Als reden hiervoor werd opgegeven dat de website van de zorgverzekeraar alleen reclame zou bevatten en dat de advieswijzer als een onafhankelijke partij betrouwbaarder is. De overige 60% raadpleegde wel de website van de zorgverzekeraar na het gebruiken van de advieswijzer. Dit werd nodig gevonden voor het verifiëren van de informatie, voor het zoeken naar aanvullende informatie of voor een bevestiging van de gemaakte keuze. De informatie die doorslaggevend was voor de keuze van een zorgverzekering was bij 60% van de respondenten afkomstig van vergelijkingssites, bij de overige 40% was die informatie afkomstig van de website van de zorgverzekeraars. In Figuur 1 is een grafiek weergegeven die aangeeft welke soort websites bezocht zijn door de respondenten voor de 2 taken.



Figuur 1. Websites die door de respondenten gebruikt zijn voor beide taken.

Het voornaamste probleem dat de respondenten tegenkwamen bij vergelijkingssites was het gebruik van vakjargon, zoals bijvoorbeeld "naturapolis" of "subsidiare dekking". Het zou voor hen geen probleem geweest zijn, als er op een makkelijke manier uitleg over te vinden was. Vooral de meer ervaren internet gebruikers hadden bij beide vergelijkingssites moeite met het zoeken naar uitleg over onduidelijke begrippen. Zowel Kiesbeter als Independer hebben een aparte sectie met uitleg over onduidelijke begrippen, maar door 30% van de respondenten werd dit niet gevonden en werd elders op internet naar een uitleg gezocht of een andere vergelijkingssite geprobeerd.

Een ander probleem was de betrouwbaarheid van de vergelijkingssites. Bij veel van deze websites was niet duidelijk hoe onafhankelijk de informatie ervan was. Op de website van Independer (commerciële vergelijkingssite) werden sommige zorgverzekeringen met korting aangeboden, als ze via Independer afgesloten zouden worden. Voor 50% van de respondenten gaf dit het idee dat de website onbetrouwbaar was, omdat het door zorgverzekeraars beïnvloedt zou kunnen zijn. De website van Kiesbeter (gefinancierd door de overheid) werd door alle respondenten wel betrouwbaar gevonden. Dat sommige respondenten de voorkeur hadden voor Independer, kwam doordat het bij die website mogelijk was om gericht te zoeken naar een zorgverzekering. Een deel van de respondenten, 20% had na 1,5 uur niet het idee een betrouwbare of geschikte vergelijkingssite gevonden te hebben of te kunnen vinden op het internet.

Als de respondenten werkelijk een zorgverzekering uit zouden moeten zoeken, zou 10% daarbij geen internet gebruiken, maar dit telefonisch of persoonlijk regelen. Vervolgens zou 10% het internet gebruik beperken tot het opzoeken van informatie, terwijl de overige 80% geen bezwaar had om online een zorgverzekering af te sluiten.

Conclusie

Uit het onderzoek kwam naar voren dat bij het zoeken naar globale informatie alle respondenten de voorkeur hadden voor het gebruik van een zoekmachine, Google. De ervaren internetgebruikers en diegene die al veel over zorgverzekeringen wisten, hadden een voorkeur voor onafhankelijke en betrouwbare sites. Zij gebruikten vooral websites die van de overheid afkomstig waren. De onervaren gebruikers hechtten er minder waarde aan en kezen de websites uit waarvan ze dachten snel de gezochte informatie te vinden. Bij het zoeken naar specifieke informatie over de meest geschikte zorgverzekering, gebruikten alle respondenten vergelijkingssites. De respondenten hadden een grote behoefte aan een website die de verschillen tussen alle zorgverzekeringen weergeeft en de beste manier voor hun bleek een advieswijzer op een vergelijkingssite te gebruiken. Reclameaanbiedingen op websites van zorgverzekeraars werden over het algemeen genegeerd, omdat het verschil met andere zorgverzekeraars nog steeds onduidelijk was.

Een deel van de respondenten (30%) had behoefte aan onafhankelijke informatie en zocht daarom gericht naar de auteurs van de vergelijkingssites. Dit komt enigszins overeen met de bevindingen van Eysenbach en Köhler (2002), die stellen dat bij het zoeken van informatie, erg weinig internetgebruikers weten van wie de gezochte informatie afkomstig was. Voor de uiteindelijke keuze van een zorgverzekering was voor 60% van de respondenten de informatie op vergelijkingssites belangrijker dan informatie afkomstig van de website van de zorgverzekeraar. Een deel van de respondenten (40%) gebruikte de website van de zorgverzekeraar in zijn geheel niet om een zorgverzekering uit te kiezen. Bij ongeveer de helft van de respondenten had de website van de zorgverzekering wel enige invloed op de uiteindelijke keuze van een zorgverzekering. Ongeveer de helft van de respondenten lette op de gebruiksvriendelijkheid van de vergelijkingssite, terwijl de andere helft op de onafhankelijkheid van die vergelijkingssite let.

Uit de bevindingen kan geconcludeerd worden dat wanneer consumenten uit meerdere producten 1 product moeten kiezen, ze voornamelijk een website zullen gebruiken die al deze producten onderling vergelijkt en niet de afzonderlijke websites van alle producten. Ongeveer de helft van de consumenten zal de website van de aanbieder alsnog gebruiken ter verificatie van informatie, voor meer informatie of voor een bevestiging van de keuze.

¹ Eysenbach, G., & Köhler, C. (2002) How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interviews. *BMJ*, 324, 573-577.

Aanbevelingen

Uit het onderzoek is gebleken dat een website voor een aan te bieden product erg belangrijk is. Bij het zoeken naar een geschikte zorgverzekering wordt in de eerste plaats een vergelijkingssite gebruikt, maar voor een definitieve keuze kan nog steeds de website van de zorgverzekeraar opgezocht worden. Informatie kan geverifieerd worden, of meer informatie wordt opgezocht. Gebruikers zijn geneigd om zorgverzekeringen zonder een website over te slaan.

De informatie op de website dient zo compleet mogelijk te zijn. Websites waarbij de gezochte informatie niet snel wordt gevonden, kunnen links worden gelaten, of de informatie wordt bij een concurrerende verzekeraar opgezocht. Daarnaast is het aan te bevelen om een aparte sectie op te nemen met algemene onafhankelijke informatie over verzekeringen. Veel gebruikers zoeken hier eerst naar, voordat ze een geschikte verzekering zoeken.

Aangezien de meeste gebruikers Google als zoekmachine gebruiken, is het essentieel om de website bij de eerste 2 hitpagina's geplaatst te krijgen, met een zo hoog mogelijke notering.

Gebruikers hebben een grote voorkeur voor advieswijzers om een geschikte zorgverzekering uit te kiezen. Ook bij de website van de zorgverzekeraars zelf is hier een behoefte aan, om een keuze te kunnen maken uit de verschillende verzekeringen die aangeboden worden. Daarnaast is het mogelijk om verzekeringen van concurrerende zorgverzekeraars erin op te nemen, zodat geïnteresseerden direct het verschil kunnen zien tussen de verzekeringen. Gebruikers hebben een voorkeur voor advieswijzers waarmee zoveel mogelijk gegevens ingevuld kunnen worden, om zo gericht mogelijk een geschikte verzekering te vinden. Alle in te vullen opties moeten in 1 oogopslag duidelijk zijn.

Het gebruik van vakjargon moet waar mogelijk vermeden te worden. Indien het nodig is, is het plaatsen van een directe link beter dan het plaatsen van een aparte sectie waarin de begrippen zijn uitgelegd. Onervaren internetgebruikers kijken hier vaak overheen. De gebruiksvriendelijkheid van een website is belangrijk voor gebruikers. Een gebruiksvriendelijke website voorkomt frustraties en het overstappen naar een concurrerende verzekeraar.

Bijlage

Door respondenten gebruikte zoektermen met zoekmachine Google (voor beide taken):

- | | |
|---|--|
| - zorgverzekeringen | - gecontracteerd zorgverzekering |
| - verzekeringen | - niet-gecontracteerd zorgverzekering |
| - verzekeringsmaatschappijen | - naturapolis |
| - wat is een zorgverzekering? | - restitutiepols |
| - vergelijkingsite | - verzekering tandarts |
| - vergelijkingsite zorgverzekeringen | - tandheekunde basisverzekering |
| - vergelijk zorgverzekeringen | - tandheekunde regeling zorgverzekering |
| - kieswijzer zorgverzekering | - orthodontist basisverzekering |
| - advies zorgverzekering | - oogarts basisverzekering |
| - overzicht zorgverzekeringen | - zorgverzekering medicijnen |
| - overheid zorgverzekering | - zorginstellingen |
| - consumentenbond zorgverzekering | - zorginstellingen Menzis |
| - basisverzekering | - toegang zorginstellingen zorgverzekering |
| - aanvullende zorgverzekering | - genesmiddelen vergoeding |
| - studenten zorgverzekering | - genesmiddelen zorgverzekering |
| - dekking basisverzekering | - eigen risico zorgverzekering |
| - dekking zorgverzekering | - eigen risico basisverzekering |
| - dekking aanvullende zorgverzekering | - subsidiaire dekking zorgverzekering |
| - waar moet ik op letten bij een zorgverzekering? | |
-

Door respondenten bezochte websites (voor beide taken):

- | | |
|--|--|
| www.google.nl | www.azivo.nl |
| www.independ.nl | www.deltalloyd.nl |
| www.kiesbeter.nl | www.vgz.nl |
| www.verzekeringssite.nl | www.dsw.nl |
| www.vergelijk.nl | www.menzis.nl |
| www.onlineverzekering.nl | www.agis.nl |
| www.zorgkiezer.nl | www.ohra.nl |
| www.zorgplanet.nl | www.anderzorg.nl |
| www.zorgverzekeraar.nl | www.zekur.nl |
| www.minvws.nl | www.unive.nl |
| www.postbus51.nl | www.zilverenkruis.nl |
| www.consumentenbond.nl | www.trias.nl |
| www.consuwijzer.nl | www.onvz.nl |
| www.wikipedia.nl | www.cz.nl |
| www.mistermoney.rtl.nl | www.convior.nl |
| www.snakewool.nl | |
| www.geencentteveel.nl | |
| www.studentzondercent.nl | |
| www.student.uva.nl | |
| www.planet.nl | |
| www.gehandicaptenraadgroningen.nl | |

