

# KUIFJE IN CYBERSPACE

*Zoekgedrag op internet bij bureauredacteuren van een Nederlandse landelijke krant*

**Bob Nieman – Erasmus Universiteit Rotterdam**



*Als God al had bestaan, dan bestaat hij in de geschiedenis.*

Uit:

'Voer voor psychologen',

Harry Mulisch, 1961

# KUIFJE IN CYBERSPACE

---

*Zoekgedrag op internet bij bureauredacteurs van een Nederlandse landelijke krant*

ik@nrc.nl

## Spoorboekje

Tijdens de les literatuur stuiten we op het woord 'spoorboekje'. „Wat is dat?” vraagt de leergierige Kathianna. Ik probeer het uit te leggen: „Toen nog niet iedereen een computer had, moest je een 'spoorboekje' kopen. Dat was een heel dik boekje, op heel dun papier gedrukt, waarin de vertrek- en aankomsttijden stonden van alle trej-

nen die er in dat jaar zouden rijden. Ken je die gele borden op het station? Nu ja, die stonden als het ware allemaal in één boekje verzameld.”

Het meisje kijkt mij met grote ogen aan en roept dan uit: „Maar dat is handig!”

**GIJSBERT DE KEIZER**

*NRC 7 april 2011*

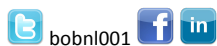


Erasmus School of History, Culture and Communication

Begeleider: Professor Henri Beunders

Master Media en Journalistiek

Bob Nieman / 335825 / 15 april 2012



# Inhoudsopgave

<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>7</b>
<b>VOORWOORD.....</b>	<b>9</b>
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>11</b>
1.1 ONTWIKKELING VAN NEDERLANDSE DAGBLADEN .....	13
1.2 PROBLEEMSTELLING .....	13
1.2.1 Deelvragen .....	14
1.3 HYPOTHESE.....	15
<b>2. INFORMATIETIJDPERK.....</b>	<b>17</b>
2.1 INFORMATIEVAARDIGHEDEN .....	18
<b>3. ZOEKGEDRAG OP INTERNET .....</b>	<b>21</b>
3.1 GEBRUIK ZOEKMACHINES.....	24
3.2 BELANG ZOEKGEDRAG VOOR DE JOURNALISTIEK.....	24
<b>4. JOURNALISTIEKE PRAKTIJK .....</b>	<b>29</b>
4.1 INTERNET IN DE REDACTIELOKALEN.....	30
4.1.1 Een nieuwe manier van werken: tijdswinst of tijdsdruk? .....	31
4.2 EEN KRITISCHE BLIK OP GEVONDEN INFORMATIE; DE JOURNALISTIEKE PRAKTIJK .....	32
4.3 JOURNALISTIEKE KWALITEIT.....	34
<b>5. ONDERZOEKSOPZET .....</b>	<b>37</b>
5.1 ONDERZOEKSACTIVITEITEN .....	39
5.2 ONDERZOEK ANALYSE .....	40
<b>6. OBSERVATIES .....</b>	<b>43</b>
6.1 OBSERVATIES BIJ BUREAU-REDACTEUREN.....	43
6.1.1 Zoeken.....	43
6.1.2 Soort informatie.....	46
6.1.3 Selecteren van informatie .....	52
6.1.4 Betrouwbaarheid .....	55
6.1.5 Persona .....	58
6.2 OBSERVATIES STUDIO EN WEB REDACTIE.....	61
6.2.1 Studio .....	61
6.2.2 Web redactie.....	62
<b>7. CONCLUSIE.....</b>	<b>63</b>

7.1 FACTOREN IN HET ZOEKPROCES.....	63
7.2 PERSONA.....	65
7.3 EEN NIEUW ZOEKMODEL .....	68
7.3.1 <i>De zoekruit</i> .....	69
7.3.2 <i>Nieuwstoevoer</i> .....	71
7.3.3 <i>Parameters</i> .....	71
7.4 DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN .....	72
7.4.1 <i>Discussie</i> .....	72
7.4.2 <i>Aanbevelingen</i> .....	74
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>77</b>
<b>BIJLAGE 1: THEMATISCHE VERWERKING AANTEKENINGEN OBSERVATIES EN GESPREKKEN .....</b>	<b>83</b>
<b>BIJLAGE 2: ANALYSE IN DE VORM VAN EEN MINDMAP .....</b>	<b>91</b>



## Samenvatting

Bekende zoekmodellen zoals het Leckie model zijn statische modellen. Journalisten die informatie zoeken op internet doen dat in de beginfase echter chaotisch, gebruikmakend van verschillende zoekstrategieën. Dit past moeilijk in de nu bekende modellen. De *zoekruit* zoals die in dit onderzoek wordt beschreven is ook een *fluïde* model die de manier van zoeken bij journalisten beter beschrijft. In de beginfase is er sprake van *divergerend* zoeken waarbij de journalist zoveel mogelijk informatie probeert te verzamelen. Na het vaststellen van het perspectief van het verhaal, wordt het zoeken meer *convergerend* op basis van de gekozen invalshoek. Redacteurs met goede informatievaardigheden houden meer tijd over om aan het artikel te schrijven. Wat belangrijk is, want tijdens het schrijfsproces blijken nieuwe informatiebehoeften te ontstaan waaraan zij kunnen voldoen. Minder ervaren redacteurs zijn langer bezig met algemene informatieverzameling.

Kennis is de belangrijkste factor in het zoekproces. Zowel inhoudelijke kennis als de beschikbare informatievaardigheden. Inhoudelijke kennis zorgt ervoor dat de journalist sneller tot betere zoektermen komt. Het (digitale) netwerk van de journalist is hier ondersteunend. Informatievaardigheden fungeren daarbij als een katalysator omdat zoektermen effectiever gebruikt worden. De hoeveelheid informatie die wordt gevonden is afhankelijk van de kennis over het onderwerp bij de redacteur, de beschikbare informatievaardigheden en de aanwezige tijd die vaak vaststaat vanwege een deadline.

Om te komen tot zoekoptimalisatie zouden redacties journalisten in staat moeten stellen zich te laten specialiseren op een specifiek aandachtsgebied en moeten ze hen opleiden in informatievaardigheden. Omdat op internet veel informatie beschikbaar is, is een kritische evaluatie van die informatie noodzakelijk. Meer ervaren journalisten blijken dat beter te kunnen. Coaching van beginnende collega's door hen is eveneens aan te raden.





## Voorwoord

Ruim tweeëneenhalf jaar geleden begon ik aan een avontuur wat ik nu met deze thesis bijna heb afgerond. Na een korte journalistieke carrière begin jaren negentig van de vorige eeuw gingen de journalistieke voelhaartjes bij mij weer een beetje prikkelen. Mede daarom greep ik de mogelijkheid met beide handen aan om een Master te volgen met steun van de Hogeschool Rotterdam. Niet verrassend dat ik koos voor mijn oude vakgebied: de journalistiek. Een vakgebied dat in die twintig jaar drastisch is veranderd onder invloed van nieuwe technologie. Stapte ik toentertijd tijdens het schrijven aan een artikel nog op de fiets naar de bibliotheek om er achtergronddocumentatie op na te slaan, tegenwoordig gebeurt dat achter de computer en hoef je de deur niet meer uit. Een wezenlijke verandering voor een beroep waar informatie vergaren centraal staat. Om dan juist daarnaar onderzoek te doen, was voor mij een unieke kans die ik niet kon laten liggen.

En hier ligt dan het resultaat. Met de kans om iemand te vergeten wil ik toch een aantal mensen bedanken. Allereerst de krant die mij in de gelegenheid heeft gesteld redacteuren voor deze thesis te observeren. Ook wil ik Henri Beunders bedanken voor zijn adviezen tijdens het hele traject dat ik met deze thesis bezig ben geweest. Vervolgens mijn vriendin, Margriet, voor de eenzame uren de afgelopen tweeëneenhalf jaar. Verder een ieder die mij gesteund heeft, meegelezen en soms de nodige zetjes in de rug gegeven om door te gaan.

Na deze thesis komt rust. Althans op het studiefrent (voor even). En om met een groot wijsgeer te eindigen:

*‘Om innerlijke rust te vinden, moet je afmaken waaraan je begonnen bent’ (Boeddha).*



## 1. Inleiding

Een eeuwenoud adagium is: kennis is macht. Simpelweg betekent dit dat wie over meer kennis beschikt dan een ander zo de macht kan nemen (over die ander). Als deze wijsheid al van belang was in een agrarische of industriële samenleving, welk belang kunnen we hieraan hechten in de huidige informatiesamenleving? Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) schetst een informatiesamenleving als een kennissamenleving (in tegenstelling tot de bezitssamenleving) waarin materiële ongelijkheid wordt vervangen door cognitieve ongelijkheid (Dijk, Haan, & Rijken, 2000: 188). Kennis en vooral de toegang tot kennis is vandaag de dag aan grote veranderingen onderhevig. Digitalisering van informatie draagt eraan bij dat we vanuit huis via de computer gemakkelijk bij een groot scala aan informatiebronnen kunnen komen. Toch is dat zoeken van informatie via de PC niet zo gemakkelijk als het lijkt. Een zoekmachine is geen intelligent wezen en dat betekent dat de intelligentie van de informatiezoeker moet komen (Van Ess, 2010: 12). Een fout is snel gemaakt en dat kan ervoor zorgen dat je al snel in een bak met informatie terechtkomt waar je als drijfzand in kan wegzakken. Onze kennis over hoe mensen zoeken met behulp van een PC is gering. Van Ess geeft in zijn boek talrijke voorbeelden hoe mensen kunnen verdwalen door het gebruik van niet accurate zoektermen.

Als er sprake is van economische en/of beroepsmotieven is het belang extra groot om op de juiste manier gebruik te maken van zoekmachines en van internet voor de informatievoorziening. Een journalist die bedreven is in het zoeken van informatie op internet beschikt over specifieke vaardigheden die hem in staat stellen binnen de moderne media zijn werk beter te doen. Een verslaggever zou in kortere tijd een artikel kunnen opleveren wat een concurrentievoordeel betekent voor het mediabedrijf waar die journalist voor werkt. Interessant is dus om te bekijken wat eraan bijdraagt dat een journalist snel informatie op internet kan vinden.

Journalistiek gebaseerd op onderzoek in databanken en actief gebruik makend van internet is al bedacht door een mediabedrijf in Los Angeles. De internetkrant *Pasadena Now* maakt gebruik van copywriters die werken en wonen in India en die veel goedkoper zijn dan lokale journalisten. De meeste informatie zoals live verslagen van raadsvergaderingen zijn

beschikbaar via internet en via datzelfde internet praten burgers met de nieuwe redacteuren mee wat de meest belangrijke informatie is. De Indiërs gebruiken deze kennis bij het bepalen wat interessant is voor de artikelen waar zij aan werken (Meeus, 2011). Het NOS Journaal maakt actief gebruik van internet door gevonden informatie op internet te publiceren waarop deskundigen kunnen reageren zodat de eerder gevonden informatie wordt verrijkt (Van Zijl, 2011). Ook individuele journalisten maken gebruik van de zoekmogelijkheden die internet hen biedt. Andrew Lehren die als journalist werkte voor NBC News en nu voor The New York Times, ontdekte door de finishlijsten van de marathon in New York nauwkeurig te bestuderen dat bij veel deelnemers enkele tussentijden niet werden vermeld. Door bestudering van foto's die gemaakt waren tijdens de marathon, kon hij vals spel ontmaskeren en concluderen dat veel hardlopers de route afsneden om zo een snellere tijd neer te zetten. Zelf noemt hij zich mede hierom een '*nerdy journalist*' (Vries, 2011).

In de literatuur (Chinn, 2001; Attfield & Dowel, 2002; Savolainen, 2006) die later in deze thesis uitgebreid wordt besproken, komen factoren terug die te maken hebben met de vaardigheden van een individuele verslaggever en met de redactionele organisatie van een mediabedrijf. Zo zou de beschikbaarheid van (snel) internet een rol kunnen spelen maar bijvoorbeeld ook de hoeveelheid tijd die een journalist krijgt van de redactie om tot zijn verhaal te komen.

Een ander aspect in de discussie over internet is de betrouwbaarheid van informatie die via internet beschikbaar is. Een kwestie die voor journalisten natuurlijk van groot belang is. Gebruik maken van foutieve informatie in (nieuws)artikelen is een doodzonde. Belangrijk is dus dat informatie goed gecheckt wordt, maar daar moeten dan wel weer de mogelijkheden voor aanwezig zijn. Journalistieke waarden zoals gebruik maken van betrouwbare informatie, lijken uiteindelijk voor verslaggevers van minder belang te zijn dan de functionaliteit die internet biedt in het werk (Hermans, Vergeer, & Haenens, 2009). In de Volkskrant constateert mediahistoricus Huub Wijfjes naar aanleiding van onjuiste berichtgeving over de schietpartij in Alphen aan den Rijn, dat door de druk die mediabedrijven journalisten opleggen, de ethische grenzen onder invloed van internet worden opgerekt. Controleren van gegevens schiet er volgens de hoogleraar nogal eens bij in. In datzelfde artikel meent Bas Broekhuizen: '*door de sociale media nadert de tijd tussen*

*wat er gebeurt in de werkelijke wereld en de berichtgeving daarover de nul'* (Venema, 2011). Hij concludeert net zoals Wijfjes dat deze tendens op gespannen voet staat met betrouwbaarheidseisen die in de journalistiek worden gehanteerd.

De indruk kan ontstaan bij het lezen van eerder onderzoek naar dit vraagstuk dat internet voornamelijk een negatieve impact heeft op het journalistieke handwerk doordat de nadruk wordt gelegd op kwaliteitsaspecten. Onderzoek naar de schier onbeperkte mogelijkheden die internet biedt voor de journalistiek is er niet of is (nog) onzichtbaar. Ik vraag me af of deze negatieve beeldvorming die uit het wetenschappelijk onderzoek naar voren komt wel terecht is. Wetenschappelijke inzichten die uit onderhavig onderzoek voortkomen zouden redacties en individuele verslaggevers handreikingen kunnen bieden waarmee zij zoeken en vinden van informatie op internet kunnen optimaliseren.

### **1.1 Ontwikkeling van Nederlandse dagbladen**

In Nederland wordt steeds minder vaak een krant gelezen (Bakker & Scholten, 2009). Met als gevolg dat dagbladen bepaalde doelgroepen slechter weten te bereiken. Hierdoor is dit medium minder interessant voor adverteerders wat de commerciële doelstellingen van een medium onder druk zet. Volgens Piet Bakker en Otto Scholten waren dagbladuitgevers zich door creatief te kijken hoe de krant naar de lezer toegebracht kan worden met onder meer nieuwe abonnementsvormen en andere vormen van uitgaven.

Krantenredacties onderzoeken de mogelijkheden die internet hen biedt en proberen met specifieke uitgaven nieuwe doelgroepen te bereiken. Een aantal kranten hebben de afgelopen jaren eerst de papieren krant digitaal beschikbaar gesteld om daarna deze digitale krant te optimaliseren met behulp van een *app* voor tabletcomputers. Maar kranten beginnen ook speciale uitgaven zoals *nrc.next*, die zich specifiek richt op jonge lezers. Ook de verschijningsvorm verandert waarbij veel kranten het *tabloid format* gaan hanteren.

In dit onderzoek concentreer ik me op de productie van de papieren dagkrant.

### **1.2 Probleemstelling**

Met internet gaat voor de journalist aan de ene kant een wereld van informatie open die vanachter het bureau toegankelijk is zoals Vedder (2003) beschrijft. Aan de andere kant dient een journalist vanwege die hoeveelheid informatie voldoende kennis te hebben van

het medium om die informatie op waarde te kunnen schatten. Hermans et al. (2009) tonen aan dat dit niet altijd vanzelfsprekend is. Tegelijkertijd is er druk vanuit mediaorganisaties om in kortere tijd meer producten op te leveren zonder kwaliteitsverlies. Dit wordt vooral duidelijk uit onderzoek van Evers (2007). Dit vraagt het een en ander van de journalist als het gaat om aanwezige informatievaardigheden zoals duidelijk wordt uit onderzoek van Van Dijk et al. (2000). Het wel of niet beschikken over deze informatievaardigheden helpt of belemmert de journalist bij het zoeken van informatie op internet. Keuzes die hij daarbij maakt zijn daarin bepalend zoals onderzoeken van Case (2007) en Van Deursen (2010) laten zien. Welke zoektermen gebruikt een journalist? Welke door de zoekmachine aangeboden resultaten worden aangeklikt? In hoeverre wordt de aangeboden informatie gecheckt bij een andere bron? Biedt de beschikbare of resterende tijd voor de deadline ruimte om door te zoeken naar andere informatie via een ander zoekpad? Inzicht in deze keuzes en hoe daarmee wordt omgegaan geeft inzicht in zoekpatronen die door journalisten worden gevolgd.

Daarmee kom ik op de volgende onderzoeksvraag:

***Welke keuzes maken journalisten op de redactie van een landelijke krant bij het zoeken en vinden van informatie op internet?***

### **1.2.1 Deelvragen**

- Wanneer en waarom maakt een journalist gebruik van internet als het gaat om het zoeken en vinden van informatie?
- Hoe belangrijk is internet bij het zoeken en vinden van informatie ten opzichte van andere methoden?
- Welke (keuze)factoren spelen een rol bij een journalist bij het gebruik van internet bij het zoeken en vinden van informatie?
- Op welke manier wordt de informatie, gevonden op internet, gebruikt door de journalist ten behoeve van zijn eindproduct?
- Is het gebruik van informatie afkomstig van internet van invloed op de (journalistieke) eisen en betrouwbaarheid van het journalistieke product?
- Zijn er verschillen in zoekpatronen te onderscheiden tussen journalisten op de verschillende deelredacties?

Door het beantwoorden van deze deelvragen duik ik steeds dieper in de materie. Met de eerste deelvraag beantwoord ik de vraag *waarom* een journalist (*wie*) gebruik maakt van internet. Vervolgens beantwoord ik de vraag *hoe* een journalist dat doet en vooral wordt de vraag beantwoord welke keuzes een journalist daarbij maakt. Daarna kijk ik naar *wat* de zoekpatronen zijn waar de journalist gebruik van maakt. Om tot slot te kijken naar het eindproduct in de krant (*wanneer*). Ik zal dit doen op verschillende deelredacties om eventuele verschillen tussen die redacties te kunnen benoemen (*waar*).

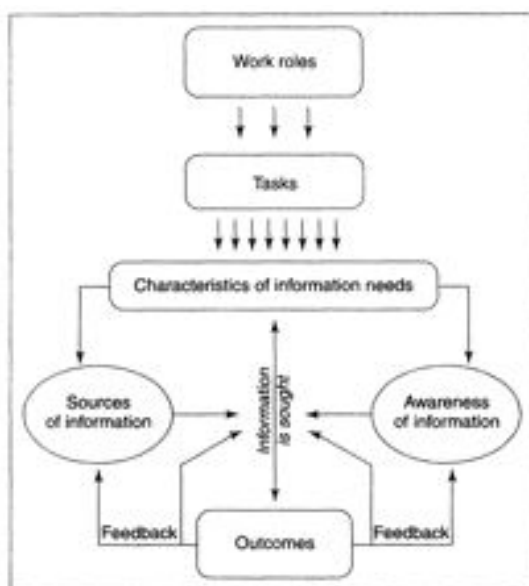
### 1.3 Hypothese

Verschillende onderzoekers hebben getracht zoekstrategieën in een model te plaatsen. Case (2007: 117-130) beschrijft vijf van deze modellen. Elk model volgt een zoekproces en benoemt een aantal mijlpalen in het zoekproces. Alle door Case beschreven modellen zijn gebaseerd op verschillende variabelen en indiceren een informatiebehoefte en bronnen.

Volgens Case is het *Leckie Model* (zie figuur 1) het meest van toepassing op de situatie van een *professional*. Aan de basis van dit model staan taken die een beroepskracht uitvoert. Het model is opgebouwd aan de hand van de informatiebehoefte, beschikbare bronnen, feedback en de *awareness* bij de professional. Als basis voor een onderzoek naar zoekgedrag bij journalisten lijkt dit model geschikt. Alle ingrediënten zijn aanwezig: een journalist heeft een informatiebehoefte vanwege een artikel dat hij gaat schrijven en de journalist is zich bewust dat informatie die hij wil gaan gebruiken voor zijn artikel betrouwbaar moet zijn. Dat

betekent dat hij kritisch moet zijn op bronnen die worden gebruikt.

Het Leckie model is een lineair model. Ik meen echter dat een zoekpad naast een lineaire opbouw ook een *fluide* karakter heeft. Zoeken is volgens mij een activiteit die niet alleen rechtlijnig van A naar B verloopt. Laat ik een voorbeeld geven uit de alledaagse praktijk: een journalist schrijft een artikel over de hypotheekrenteaftrek omdat dit een



Figuur 1: The Leckie, Pettigrew and Sylvain model; bron: Case (2007: 127)

eventuele bezuinigingspost kan zijn. Deze journalist zal in het begin eerst zoveel mogelijk informatie proberen te verzamelen over dit onderwerp. Welke argumenten werden eerder gebruikt in deze discussie? Wie waren belangrijke actoren en hoe staan die er tegenover? Wat zijn de standpunten van de politieke partijen die er toe doen? Hoe werkt deze belastingmaatregel eigenlijk precies? Hoeveel kost dit de overheid jaarlijks? Hoeveel huishoudens maken hier gebruik van? Kortom: de journalist gaat in de volle breedte zoeken naar informatie. Op een gegeven moment begint hij zijn artikel te schrijven en maakt hij keuzes uit alle informatie die hij heeft gevonden. Op zo'n moment versmalt hij volgens mij zijn zoekpad met het maken van bepaalde keuzes en probeert hij te komen tot de kern van zijn verhaal. Deze journalist volgt juist verschillende zoekpaden om tot een resultaat te komen. In dit onderzoek probeer ik een patroon te ontdekken in deze schijnbare zoekchaos.



## 2. Informatietijdperk

Technologische ontwikkelingen helpen (of dwingen) ons om ons leven anders in te richten. Dimensies van ruimte en tijd zijn daarin minder van belang. Met behulp van de elektronische snelweg beschikken we altijd over informatie op internet. Daarmee is het voor een journalist niet meer nodig om fysiek in een bibliotheek een naslagwerk in te kijken, maar is diezelfde informatie via de databank van de uitgever beschikbaar op zijn PC. Of kan diezelfde journalist een persconferentie live volgen via internet en direct commentaar hierop van anderen zoeken. De media brengen de werkelijkheid naar ons toe en het is niet meer per se noodzakelijk om zelf bij een evenement aanwezig te zijn. Historicus Daniel Boorstin (1961) meende al in de jaren zestig van de vorige eeuw dat de hoeveelheid beelden ons idee van de werkelijkheid zou doen veranderen. Het onderscheid tussen realiteit en *pseudo events* verdwijnt. Sterker nog, in de huidige maatschappij waarin de media een niet meer weg te denken onderdeel van uitmaken, krijgen gecreëerde evenementen een steeds belangrijkere rol toegespeeld (Croteau & Hoynes, 2003: 310). Postmodernisten menen dat de tijdgeest wordt gekarakteriseerd door een '*hyper reality*' waarbij de grenzen tussen echt en werkelijkheid verdwijnen (Baudrillard, 1988). Een gevaar dat hierin schuilt is dat mensen tegenwoordig op internet (tijdelijk) nieuwe identiteiten kunnen aannemen die grenzen en verantwoordelijkheden van hun fysieke identiteit kunnen overschrijden (Croteau & Hoynes, 2003: 313).

Met de komst van de nieuwe media betreden we volgens de Spaanse socioloog Castells (2000) een nieuw tijdperk; een tijdperk waarin we vooral met behulp van kennis of informatie productief zijn. Technologie helpt in een informatiesamenleving mensen te verbinden. Met de komst van internet door de convergentie van telecommunicatie en de computer zijn nieuwe mogelijkheden ontstaan voor informatieoverdracht en communicatie (Steyaert & Haan, 2001). Met enkele *kliks* is informatie toegankelijk maar is informatie ook op internet te plaatsen. Zo is het relatief gemakkelijk om - bewust of onbewust - onjuiste informatie op internet te plaatsen of informatie te manipuleren (Vedder, 2003). Vedder constateert dat het lastig is voor gebruikers om een vergelijking te maken tussen informatie afkomstig van het internet en uit de traditionele media zoals kranten en televisie. Ook als het gaat om betrouwbaarheid. In zijn inaugurele rede aan de Radboud Universiteit Nijmegen meent Wessel Kraaij (2009) dat betrouwbare informatie wordt geleverd door

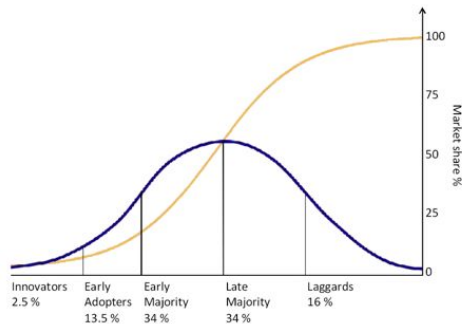
gezaghebbende bronnen. Gezag dat vaak is gekoppeld aan de sociale status van de bron. Met internet is dat speelveld veranderd. Met een goede weblog is volgens hem gemakkelijk een expertstatus te verwerven. Kraaij vraagt zich af of zo'n weblog ook als gezaghebbend gekenschetst kan worden. Hij vindt dat het inschatten of informatie betrouwbaar is van belang is voor de journalistiek en een opgave voor iedereen die van internet gebruik maakt.

Kennis is volgens Bell (2010) de basisbron van innovatie en wordt steeds belangrijker in een postindustriële samenleving. Kennis wordt in zijn ogen een product net zoals auto's dat zijn in een industriële samenleving. De elektronische snelweg biedt mogelijkheden om onze vrije tijd en werk anders in te delen. Uiteindelijk leidt dat tot een samenleving waarin de media centraal staan (Webster, 2010). In een dergelijke digitale leefwereld is het belangrijk om te weten hoe informatie ontstaat en hoe wij onze weg daarin vinden. Geografisch verschillende locaties worden door digitale netwerken verbonden waarmee gelijktijdig de dimensies ruimte en tijd minder van belang worden als het gaat om de communicatie en contact tussen mensen. De media omringen ons 24 uur per dag en op elk moment kunnen wij ons laten informeren. Webster (2010) concludeert dan ook dat de media een belangrijke rol hebben in hoe wij tegen de samenleving aankijken maar ook hoe wij die samenleving samen vormgeven.

In dit nieuwe speelveld wordt op een nieuwe manier tegen informatie aangekeken. Over informatie beschikken en deze informatie kunnen beoordelen worden steeds belangrijker. Criteria die volgens Vedder (2003) worden toegepast om de bruikbaarheid van de informatie te beoordelen zijn: de auteur of bron van de informatie, de presentatie op de website, door de gevonden informatie te vergelijken met al opgedane kennis of beschikbare informatie op andere websites en als vierde criterium de actualiteit van de informatie.

## **2.1 Informatievaardigheden**

Bij de meeste innovaties zien we een vast ontwikkelingsproces dat de mate van verspreiding in de samenleving weergeeft. Deze verspreiding laat een s-vormige curve zien met een langzame start, een snelle doorontwikkeling en een vertraging wanneer de verzadigingsfase wordt bereikt. Deze curve staat ook wel bekend als de diffusietheorie (Rogers, 2003). Gebruikers die in de introductiefase van de computer daarmee gaan werken, in de diffusietheorie ook wel innovators genoemd, ontwikkelen zo gaandeweg digitale



**Figuur 2: Diffusiemodel van Rogers, bron: wikipedia**

vaardigheden en verwerven daarmee een voorsprong op latere gebruikers. Onderzoek naar de introductie van de PC laat zien dat dit vooral jongeren en hoger opgeleiden zijn (Steyaert & De Haan, 2003: 37-40).

De snelle opmars van internet in het dagelijks

leven confronteert ons volgens Van Dijk & Van

Deursen (2009) met verschillende digitale

vaardigheden. Tegelijkertijd constateren zij dat deze vaardigheden ongelijk over de bevolking zijn verdeeld. Van Dijk & Van Deursen onderscheiden vier elementen als het gaat om digitale internetvaardigheden. Operationele vaardigheid (1) is het kunnen omgaan met de browser en met zoekmachines. Formele vaardigheid (2) heeft te maken met de kunst van het navigeren. Informatievaardigheid (3) is gerelateerd aan informatie zoeken, selecteren en evalueren en de strategische vaardigheid (4) is gericht op het stellen van doelen en het nemen van de juiste beslissingen en acties. In het hoofdstuk over zoekgedrag ga ik dieper in op de vraag welke factoren een rol spelen in het zoekproces. Interessant aan het onderzoek van Van Dijk & Van Deursen is dat weliswaar ouderen meer problemen ondervinden met de operationele en formele internetvaardigheden, maar dat zij verrassend genoeg betere informatie en strategische internetvaardigheden hebben dan jongeren. De onderzoekers concluderen dan ook dat aandacht voor strategische internetvaardigheden op school en werk onontbeerlijk is.

Naast 'literacy' (de klassieke cognitieve vaardigheden) en 'numeracy' (kunnen omgaan met kwantitatieve informatie) onderscheiden Van Dijk, De Haan & Rijken (2000) 'informacy', ofwel de omgang met de nieuwe informatie - en communicatietechnologie (ICT). Van Dijk et al. stellen dat wanneer iemand over meer 'informacy' beschikt die persoon ook meer gebruik maakt van ICT. Hoewel die stelling ook andersom gelezen kan worden. In de regel beschikken hoger opgeleiden over meer 'informacy' dan lager opgeleide mensen. Steeds vaker hebben journalisten een academische opleiding en beschikken zij vermoedelijk ook over meer 'informacy'. Dit is in lijn met bovengenoemd onderzoek van Steyaert en De Haan (2003) naar de introductie van de PC.

Betekent dit bij voldoende digitale vaardigheden dat onze manier van werken aan verandering onderhevig is? Het SCP stelt dat we met ICT ons werk anders, sneller of efficiënter kunnen doen. Dit staat bekend als '*enabling technology*' (SCP, 2004: 254). Volgens het SCP passen we internet eerder toe in onze al aanwezige manier van werken en vinden we die nieuwe manier van werken al snel vanzelfsprekend. Ook is het zo dat we door ICT efficiënter zijn gaan werken en dat we daardoor snel afhankelijk zijn geworden van deze nieuwe mogelijkheden.

### 3. Zoekgedrag op internet

Als op internet wordt gezocht dan wordt dat veelal gedaan om informatie te vinden. Case (2007: 5), een hoogleraar verbonden aan de University of Kentucky die onderzoek doet naar zoekgedrag van mensen, beschrijft een zoekproces met behulp van de volgende terminologieën: 'informatie', 'informatiebehoefte', 'informatie zoeken' en 'informatiezoekgedrag'. Deze vier termen hebben een onderlinge relatie: informatie zoeken en informatiezoekgedrag krijgen betekenis door de beschikbare informatie en de informatiebehoefte van een persoon. Volgens Case is informatie het opdoen van waarnemingen terwijl informatiebehoefte ontstaat bij de notie dat je een gebrek aan kennis hebt op een specifiek thema. Informatie zoeken bestaat uit de poging om het gebrek aan kennis op te vullen, terwijl informatiezoekgedrag de manier van zoeken is die wordt gehanteerd.

Hermans, Vergeer, & Pleijter (2009) vinden dat de opkomst van internet betekent dat er binnen de journalistiek meer mogelijkheden zijn om bronnen te checken en om zo kwalitatief betere informatie te geven in artikelen. De mogelijkheid om met behulp van internet informatie te genereren kan ervoor zorgen dat journalisten tot aan de deadline artikelen proberen te verrijken met (extra) informatie. Zo komen journalisten zoals Case (2007: 5) beschrijft, terecht in een 'informatiezoekmodus'. Dit betekent dat zoekgedrag net zo lang doorgaat totdat de informatiebehoefte is bevredigd. Dit zoekproces is voor elk individu verschillend, waarbij de volgende factoren een rol spelen: het belang om te zoeken, de beschikbare tijd, de motivatie, de interesses, de context waarbinnen het zoekproces zich afspeelt en kennis (Case, 2007: 34).

Deze factoren zijn te vertalen naar het zoekproces van een journalist. Voor een redacteur zit het belang om te zoeken enerzijds in de werkafspraken die hij heeft gemaakt met zijn opdrachtgever en anderzijds dat hij een zo goed mogelijk onderbouwd artikel wil schrijven. De tijdsfactor heeft in de journalistiek te maken met de altijd aanwezig deadline waartegen gewerkt wordt. Op een bepaald moment sluit de krant en kan aan het artikel niet verder gewerkt worden. Motivatie en interesse hebben te maken met de individuele drijfveren van de journalist. De context is het redactielokaal en de beschikbare hulpmiddelen die de verslaggever ter beschikking staan om zijn werk te doen. Denk hierbij aan de PC, de snelheid van de internetverbinding, de online databanken waar de redactie over beschikt, de

organisatie van het redactielokaal (kan de redacteur ongestoord zijn werk doen) en het productieproces (wanneer zijn redactievergaderingen, wie zijn daarbij aanwezig en wanneer is de deadline). Kennis heeft te maken met zowel de informatievaardigheden van de journalist als de kennis die hij heeft over het onderwerp waarover hij een artikel aan het schrijven is.

Case (2007: 17-34) onderscheidt onder meer op basis van bovengenoemde factoren vijf zoekcategorieën. Deze categorieën typeren zoekgedrag maar ook de informatie die nodig is om aan de informatiebehoefte te voldoen. De door Case fictief beschreven personen (persona) bereiken elk een fase van tevredenheid als het gaat om de bevrediging van de informatiebehoefte: de verkregen informatie is goed genoeg voor het doel dat is gesteld. In deze fase zijn niet alle mogelijkheden benut die aanwezig zijn om, zoals Case dat beschrijft, een stadium van optimalisering te bereiken. De vijf case studies zijn: *car purchase*, *library research*, *horse race wager*, *legal research* and *information on cancer*. Een journalist past mijns inziens binnen twee van die vijf zoekcategorieën; namelijk de onderzoeker die vooral in bibliotheken van vrij ter beschikking staande publicaties gebruik maakt (library researcher) en een onderzoeker die gebruik maakt van specifiek voor hen ontwikkelde catalogi (legal researcher). Volgens Case kan de complexiteit van een bibliotheek vanwege de hoeveelheid informatie de informatiezoeker op een dwaalspoor brengen. Veel informatie staat niet logisch gerangschikt en is op verschillende plekken terug te vinden. Juist deze grote variëteit maakt zoeken lastig. Een problematiek waar een legal researcher tegenaan loopt is de mate van kennis over het onderwerp waar informatie over wordt gezocht en de tijd die beschikbaar is om de juiste informatie te vinden. De mate van grondigheid en tijd variëren volgens Case (2007) het meest tussen de door hem beschreven scenario's.

Voor een optimaal gebruik van media zijn mediumgerelateerde vaardigheden (gebruik en kennis van het medium) en contentgerelateerde vaardigheden (informatievaardigheden) nodig (Van Deursen, 2010). De Twentse onderzoeker Van Deursen meent dat vooral contentgerelateerde vaardigheden bepalend zijn voor een effectief gebruik van een medium zoals internet. Deze vaardigheden groeien niet mee met de ervaring die iemand opdoet met het medium en zal op een andere manier aangeleerd moeten worden. Met informatievaardigheden bedoelt Van Deursen onder meer het zoekgedrag en de manier waarop de gevonden informatie wordt gebruikt. Dit markeert volgens haar ook het verschil

tussen het gebruik van traditionele media zoals kranten en televisie en internet. Wanneer op internet inderdaad een veel grotere hoeveelheid aan informatie beschikbaar is, vereist dat van de gebruiker een kritische en analytische houding om uit al deze informatie de juiste gegevens op waarde te kunnen schatten (Van Deursen, 2010: 75-76). Selecteren van de bruikbare informatie is nodig vanwege de grote hoeveelheid informatie die aangeboden wordt. En van de bronnen waar de informatie afkomstig van is, moet bepaald worden of deze valide en betrouwbaar zijn. Vakkari (2011) onderzocht hoe betrouwbaar een zoekmachine als Google is. Hij ondervond dat zoekvragen naar actuele thema's voor 42 procent door Google goed worden beantwoord en zoekvragen naar feiten voor 29 procent. Deze cijfers staan volgens hem in schril contrast met andere onderzoeken die hij in zijn artikel citeert, en die aantonen dat *public library reference services* deze vragen voor 55 procent goed beantwoorden. Het onderzoek van Vakkari toont aan dat informatievaardigheden zoals medewerkers van een bibliotheek die beheersen, ervoor kunnen zorgen dat de informatiezoeker sneller tot resultaat komt.

Selecteren van informatie vindt plaats binnen het hele zoektraject. Van Deursen (2010: 66-68) onderscheidt in het zoekgedrag van mensen vijf fasen: (1) formuleren van de zoekvraag, (2) bepalen van de juiste bronnen, (3) formuleren van zoektermen, (4) onderscheiden van relevante informatie om daarna (5) kritisch de gevonden informatie op betrouwbaarheid, accuratesse en bron te evalueren. Bepalen van validiteit en betrouwbaarheid van bronnen gebeurt volgens Brand-Gruwel, Wopereis en Vermetten (2005: 490) aan de hand van acht criteria: betrouwbaarheid, validiteit, precisie, volledigheid, accuraatheid, beschikbaarheid, actualiteit en kosten. Toepassen van deze criteria is echter nog geen gemeengoed. Van Deursen (2010) benoemt in haar dissertatie drie barrières waar mensen in het zoeken naar informatie op internet tegenaan lopen. Ten eerste wordt meestal het bekende zoekpad opgezocht terwijl er nog vele andere manieren beschikbaar zijn om informatie te vinden. Ten tweede gebruiken de meeste mensen niet meer dan twee zoektermen en ten derde kijkt men vaak niet verder dan de eerste pagina met zoekresultaten die een zoekprogramma aanbiedt. Al is in het gebruik van het aantal zoektermen een kentering zichtbaar. Zo is een trend waarneembaar dat vaker meerdere zoektermen worden gebruikt bij het zoeken naar informatie (Identity, 2012).

### 3.1 Gebruik zoekmachines

Als we in Nederland naar informatie zoeken op internet doen we dat vooral met de standaard zoekmachine van Google. Andere zoekmachines zoals Yahoo en Ilse hebben een marginaal marktaandeel (Identity, 2012). Bekend is dat Google zoekopdrachten niet-geanonimiseerd bewaart om de volgende keer gericht op de persoon advertenties op de pagina te plaatsen. Deze techniek wordt verfijnd indien iemand met zijn Google-account is ingelogd (Siebes, 2006).

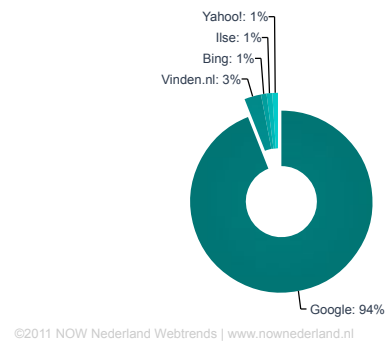
Onbekend is of Google deze techniek ook gebruikt om zoekresultaten te manipuleren. Wel heeft Google onlangs bekend gemaakt nieuwe zoektechnieken te gaan ontwikkelen waarbij resultaten deels worden voorgeselecteerd. Hiermee bepaalt Google voor een deel wat relevant is en wat niet. Joris van Hoboken (2011) pleit ervoor dat zoekmachines verantwoording gaan afleggen en de gebruikers duidelijk maken wat pluralisme en diversiteit voor hen betekenen. Tegelijkertijd pleit hij voor een soort ‘recht van meningsuiting’ voor zoekmachines wat in zijn ogen betekent dat zoekmachines de vrijheid hebben om zoekresultaten vooraf te filteren. Indien deze trend zich doorzet betekent dit dat Google zoekresultaten manipuleert en dat Google meebepaalt welke resultaten zichtbaar worden. Hiermee gaat Google deels op de stoel van de gebruiker zitten.

### 3.2 Belang zoekgedrag voor de journalistiek

Het belang van het vinden van (de juiste) informatie verschilt per persoon. Voor een professional zoals een journalist is het vaak belangrijker om (snel) informatie te vinden dan voor iemand die privé informatie zoekt. Vijf factoren spelen een rol bij het zoeken naar informatie: de context, de motivatie (deze is sterk of zwak), de soort bron (Case onderscheidt formele bronnen zoals encyclopedieën en experts en informele bronnen zoals collega’s en internetfora), tijdsdruk en de gewenste betrouwbaarheid (Case, 2007: 34).

Journalisten zijn dagelijks bezig om informatie te zoeken binnen een professionele context (en motivatie) met een divers gebruik van online bronnen en databanken waarbij de betrouwbaarheid (in principe) hoog moet zijn binnen een vooraf bepaalde tijd. Volgens Fabritius (2000) verschilt het zoekgedrag tussen journalisten ook afhankelijk van de

Zoekmachine Barometer Nederland (2010)

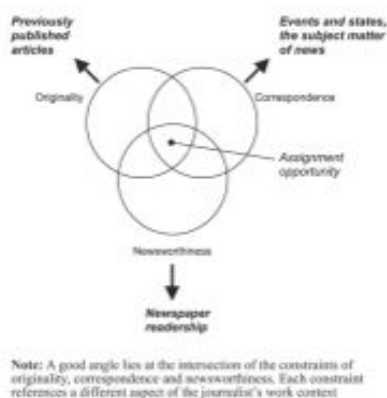


Figuur 3: marktaandeel zoekmachines in Nederland



deelredactie waar ze werken. Dit komt volgens haar vanwege specifieke cultuurverschillen die zichtbaar worden in de normen en waarden op de deelredactie en de (routinematige) werkzaamheden die horen bij de manier waarop een deelredactie is georganiseerd. Ook Chinn (2001) merkt op dat journalisten met verschillende aandachtsgebieden andere informatiebehoeften hebben. Zij meent dat een algemeen verslaggever met onderwijs als aandachtsgebied minder behoefte heeft aan achtergrondinformatie dan een misdaderverslaggever. Terwijl een sportverslaggever weer meer behoefte heeft aan achtergrondgegevens.

Ook de factor motivatie speelt een rol bij het zoeken naar informatie door een journalist. Attfield en Dowell (2002) beschrijven een model (zie figuur 4) voor een journalistiek onderzoeks- en schrijfproces. Het model beschrijft randvoorwaarden afkomstig



**Figuur 4: A good angle (Attfield & Dowell, 2002: 194)**

van de redactionele organisatie zoals invalshoek en lengte van het artikel maar ook persoonlijke vaardigheden zoals kennis en aanwezigheid van een (informatie)netwerk. De twee Britse onderzoekers concluderen dat het zoeken naar informatie bij een journalist onder meer wordt gemotiveerd door het zoeken naar een originele invalshoek voor het artikel. Zij stellen dat drie aspecten daarbij van belang zijn: originaliteit, maatschappelijk context en de nieuwswaarde (Attfield & Dowell, 2002: 194).

Een gebrek aan tijd is één van de grootste kwesties in het zoekproces, zo stelt Savolainen (2006). Tijdsgebrek is vooral een probleem als dit in verband wordt gebracht met het produceren van objectieve berichtgeving en met de grote hoeveelheid beschikbare informatie waar een keus uit gemaakt moet worden. De Finse wetenschapper beschrijft een zoekproces als een dynamisch proces dat heen en weer beweegt tussen oude en nieuwe informatie die gevonden wordt. Ook Attfield en Dowell (2002: 198) vinden dat het door hen beschreven journalistiek onderzoeks- en schrijfproces een *onstabiel model* is. De werkzaamheden vinden continu onder invloed van wisselende omstandigheden plaats. Nieuwe inzichten voor een betere invalshoek van het artikel en aanpassingen in de lengte van het artikel door de eindredactie zijn belangrijke aanpassingen in het proces. Al gevonden informatie hoeft dan niet meer relevant te zijn. Vaak leidt dit tot

het herschrijven van het artikel en tot een nieuwe of andere informatiebehoefte. Een goed management door de journalist van de gevonden informatie is zowel volgens Atfield en Dowell als Savolainen dan ook onontbeerlijk. Savolainen (2006: 118) ziet in dit complexe proces ook een belangrijk positief aspect, want teveel informatie dwingt de informatiezoeker tot het maken van keuzes.

De bron behoort volgens Toon Rennen (2000: 307) integraal tot het journalistieke werkveld. Niet de gebeurtenis op zich is het vertrekpunt van de journalistiek, maar de mensen die daar weet van hebben en er over willen vertellen. Nieuws is volgens hem wat we vandaag te weten zijn gekomen en niet wat er vandaag gebeurt. Gebeurtenissen worden geïnterpreteerd en vervolgens worden er betekenissen aan gegeven. Rennen schrijft dan ook *'doordat de journalistiek strikt genomen geen feiten brengt doch slechts mededelingen over feiten is de kwestie van geloofwaardigheid buitengewoon belangrijk...'* (Rennen, 2000: 311). En deze geloofwaardigheid is volgens Rennen onderbelicht: kwaliteit van de bronnen is het startpunt van kwalitatief goede journalistiek. Transparantie over de herkomst van informatie door journalisten vergroot de betrouwbaarheid van journalistieke producten. Uit onderzoek van Rennen blijkt dat een in een kwart van de artikelen deze herkomst niet wordt vermeld.

Toch is anonimiteit van bronnen niet altijd even erg betoogt Michaël Opgenhaffen (2011) omdat *onbetrouwbaar nieuws* volgens hem lezers en journalisten stimuleert nog meer over het onderwerp na te denken. Ter illustratie gebruikt hij het voorbeeld van het gretig gebruik maken door nieuwsmedia van beelden over de situatie in Syrië op YouTube waarvan de afkomst onduidelijk is. Van belang is wel, zo verwoordt hij, dat duidelijk wordt gemaakt dat de berichten niet bevestigd zijn en de betrouwbaarheid onzeker is. Uiteindelijk vertrouwt maar negentien procent van de Nederlandse bevolking een journalist (De Jong, 2012). Volgens Jaap de Jong wordt vandaag de dag dat vertrouwen steeds belangrijker omdat de journalistiek moet concurreren met andere vormen van informatieverschaffing. Hij pleit er dan ook voor om journalisten op te leiden tot *'reflective practitioners'* die waarden als een kritische houding, creativiteit en onafhankelijkheid centraal hebben staan. Eigenschappen die volgens mij ook goed van pas komen bij het toepassen van informatievaardigheden.

Een extra factor tot slot die meespeelt voor deze beroepsgroep naast de vijf die Case (2007) heeft benoemd en die ik eerder hierboven heb toegelicht, is volgens mij of de journalist in staat is om de aangeboden informatie kritisch en analytisch te evalueren. Juist omdat in de journalistiek onder tijdsdruk gewerkt wordt en er voor experimenteren geen tijd is. Van Deursen (2010: 75) geeft aan dat informatie die via internet is verkregen onbepaald is en leidt tot veel onnodige resultaten. Contentgerelateerde vaardigheden zijn daarom belangrijk om goede informatie te selecteren en bronnen te checken, zoals eerder in dit hoofdstuk al is geconcludeerd. Volgens Van Deursen is het belangrijkste verschil tussen het gebruik van traditionele media en online zoekbronnen dat online bronnen de mogelijkheid bieden verbanden te leggen tussen verschillende soorten informatie. Denk hierbij aan aanwezige hyperlinks en verwijzingen. Hoewel de manier van presenteren online volgens Van Deursen vergelijkbaar is met die van traditionele media, is door de hoeveelheid aan informatie die beschikbaar is, de specifieke eigenschappen van online media nodig zoals het gemakkelijk kunnen doorzoeken van de informatie, om deze informatie goed te kunnen beoordelen op bruikbaarheid.



## 4. Journalistieke praktijk

Onder invloed van de nieuwe media en een terugloop in advertentie-inkomsten staat de traditionele journalistiek onder druk. De Commissie-Brinkman concludeert in 2009 dat innovatie van de journalistieke praktijk noodzakelijk is (Commissie Brinkman, 2009: 46-49). Volgens de commissie is er een discussie gaande over de journalistieke kwaliteit als gevolg van de terugloop van het aantal journalisten in vaste dienst. Journalistiek handwerk zoals onderzoek doen, het ontwikkelen van kennis en onderhouden van netwerken en controleren van bronnen kost volgens de Commissie-Brinkman tijd. In haar onderzoeksrapport ziet de commissie een verschraling van het journalistieke werk. Dit leidt tot minder journalistieke capaciteit als het gaat om het beoordelen van de relevantie van nieuwsfeiten en minder onderzoek naar achtergronden van deze nieuwsfeiten. Een extra taak die aan het journalistieke handwerk wordt toegevoegd is de rol van informatiebemiddelaar. Ook Chavannes (2007) heeft het eerder dan de Commissie-Brinkman al over een informatiebemiddelaar in zijn oratie als hoogleraar Journalistiek aan de Rijksuniversiteit Groningen. Volgens hem moet de journalist transparant gaan werken en moet dat onderdeel worden van zijn beroepshouding. Betrouwbare kwaliteit is een factor die de lezer meeneemt in de beslissing om van informatie gebruik te maken. Wurff en Schönbach (2010) menen ook dat transparantie naast een vrijwillige journalistieke code instrumenten zijn om de journalistieke kwaliteit te waarborgen. In een onderzoek onder zestig Nederlandse experts concluderen zij dat informatievoorziening in het internettijdperk meer gevarieerd is en door meer betrokkenen worden gemaakt, maar dat de kwaliteit van die informatie is afgenomen. Daarom moet een journalist volgens de twee onderzoekers voorzichtig selecteren en interpreteren, feiten controleren, feiten en opinies scheiden en lezersbijdragen nuanceren.

De informatiebemiddelaar waar de Commissie-Brinkman en Chavannes het over hebben is volgens Evers (2002: 17-23) opgekomen met de opkomst van internetjournalistiek. Tegelijkertijd ziet Evers ook dat de oude media nog steeds de toon aangeven. Veel weblogs of nieuwssites maken gebruik van nieuws dat door de traditionele media wordt aangeleverd. Tegelijk kan het publiek volgens Evers lastig onderscheid maken tussen informatie die door een journalist is opgeschreven en informatie door anderen zoals de PR-industrie. Een gevaar is dat journalistieke standaarden dreigen te verdwijnen en er een vorm van 'gemakzuchtige journalistiek' ontstaat. Om dit scenario te voorkomen vinden Bardoel en d'Haenens (2004)

een grotere verantwoordelijkheid hieromtrent bij media-actoren en bij de beroepsbeoefenaars voor de hand liggen. De omgeving waarin journalisten werken is zodanig veranderd dat niet alleen zij de samenleving van informatie voorzien. Uitdagingen die Bardoel (2010) in deze nieuwe mediawereld ziet voor de professional zijn: interactiviteit, multimedialiteit en hypertextualiteit. De journalistiek verliest haar claim op exclusiviteit maar blijft wel verantwoordelijk voor het behoud van kwaliteit en ethiek, aldus Bardoel. Journalisten zijn op zoek naar wat hen in deze nieuwe mediawereld onderscheidt. De journalistiek kan zich onderscheiden door een rol op zich te nemen als leverancier van een *second opinion*. Dit kan wanneer journalisten zich gaan richten op het geven van duiding bij het nieuws en in het doen van meer en beter onderzoek (Bardoel, 2010).

#### 4.1 Internet in de redactielokalen

De opkomst van nieuwe media in het journalistieke werk is een verandering die wordt aangestuurd door een technologische vernieuwing. Maar dat is geen nieuw fenomeen. Technologische veranderingen hebben in het verleden geleid tot discussies in het journalistieke werkveld over veranderingen in de productie van nieuws (Örnebring, 2010; Deuze, 2004: 26, 51). Technologie is in de journalistiek volgens Pleijter en Deuze (2003) altijd ingezet om het werk zo te organiseren dat dit sneller en uitgebreider kon en niet om de journalistiek fundamenteel te veranderen. Net zoals nu. Al menen zij dat internet de potentie heeft om de eerste technologische vernieuwing te zijn die daar verandering in gaat aanbrengen.

Maar hoe zit het nu met het gebruik van internet in de redactielokalen? Uit onderzoek van Pleijter, Hermans en Vergeer (2007) blijkt dat alle journalisten gebruik maken van internet en email. Dit doen ze meestal meerdere keren per dag (vooral het bezoeken van websites en gebruik maken van zoekmachines). Ook blijkt uit dat onderzoek dat bijna alle ondervraagde journalisten (94%) vinden dat het essentieel is om goed gebruik te maken van internet. Desondanks heeft maar een kleine dertig procent van hen een specifieke training hiervoor gevolgd. De functie die internet vervult in het journalistieke werk is die van informatieverschaffer. Vooral voor het zoeken van achtergrondinformatie, om informatie te verifiëren en voor het raadplegen van persberichten. Maar ook voor het vinden van service-informatie op bijvoorbeeld de reisplanner en in woordenboeken. De helft van de ondervraagde journalisten gebruikt internet ook om naar informatie te speuren. Driekwart

van de journalisten controleert de informatie die ze van internet halen en probeert de oorspronkelijke bron te vinden. Internet maakt het werk makkelijker, vindt 89 procent van de ondervraagden. De helft echter vindt dat de kwaliteit van het werk hiermee ook wordt verbeterd. Wat levert internet op voor het journalistieke werk? Ruim tachtig procent zegt dat ze door internet gebruik zijn gaan maken van meer bronnen en zestig procent heeft andere ideeën opgedaan voor artikelen op internet. Pleijter et al. constateren dat, in vergelijking met een gelijksoortig onderzoek vier jaar eerder, meer journalisten vinden dat het gebruik van internet ervoor zorgt dat de kwaliteit van hun werk afneemt. Vreemd genoeg is de angst bij journalisten dat lezers hen ongeloofwaardig vinden ook afgenomen. Het medium maakt journalistiek werk gemakkelijker maar niet beter volgens de onderzoekers. De continue stroom aan informatie dwingt de journalist goed te selecteren wat wel of niet bruikbare informatie is. Dit botst wel eens met de constante druk vanuit de mediaorganisaties om snel te publiceren.

In bovenstaand onderzoek is gekeken naar de tijd die journalisten op internet zijn en de verschillen in gebruik. De onderzoekers concluderen dat werkgerelateerde overwegingen aan de basis staan om gebruik te maken van internet. Internet levert sneller informatie op, bespaart tijd en biedt meer informatie. Uit recenter onderzoek van Hermans, Vergeer en Pleijter (2011) blijkt dat een journalist gemiddeld de helft van zijn tijd online is om feiten te checken, achtergrondinformatie te vinden en het laatste nieuws te checken. Opvallend is dat *social media* hiervoor nog nauwelijks worden gebruikt.

#### **4.1.1 Een nieuwe manier van werken: tijdswinst of tijdsdruk?**

Fabritius (2000) constateert in onderzoek naar zoekgedrag bij journalisten dat de tijdsfactor het zoekgedrag van journalisten het meest beïnvloedt. Internet echter biedt unieke mogelijkheden om tijdswinst te boeken (Hermans, Vergeer en d'Haenens, 2009).

Journalisten onderling hebben het dan ook vooral over de functionaliteit van internet in relatie tot de werkzaamheden en de mogelijkheden die deze functionaliteit journalisten biedt. Het gaat erover hoe meer gedaan kan worden in dezelfde tijd. De vercommercialisering, met als gevolg het zoeken naar nieuwe verdienmodellen door uitgevers, zet volgens Hermans et al. (2009) de factor tijd waar journalisten over beschikken verder onder druk. Dit verklaart volgens mij ook deels het feit dat journalisten internet

vooral gebruiken om bestaande werkprocedures te vergemakkelijken en te versnellen in plaats van internet te gebruiken voor nieuwe vormen van journalistiek.

Desondanks neemt de tijdsdruk alleen maar toe. Verslaggevers zijn tegenwoordig niet alleen maar bezig met het schrijven van een artikel, maar delen hun ervaring ook op een blog die 24 uur per dag en zeven dagen in de week beschikbaar is (Bowman & Willis, 2003: 49). Bardoel en d'Haenens (2004) concluderen dat de rol van de journalistiek juist verandert van informatieverancier naar een meer sturende en voedende rol in het maatschappelijk debat. Het zoeken door mediabedrijven naar nieuwe verdienmodellen stimuleert deze discussie (Evers, 2007). De journalistiek is op zoek naar wat haar onderscheidt van al die andere vormen van informatieverstrekking zoals op internet; ook wel burgerjournalistiek genoemd. Hoewel journalisten vinden dat zij werken in dienst van de lezer, is dat geen vrijbrief om de lezer ook meer invloed te geven op de inhoud van het nieuws (Hermans, Vergeer, & Pleijter, 2011).

Bij de doorontwikkeling van internet kan de grotere rol van een actieve lezer - die niet alleen massamedia consumeert maar zelf ook een actieve rol speelt in de productie van informatie - niet genegeerd worden en zal de journalist zijn werkwijze moeten bijstellen alsook zijn rol in het productieproces van nieuws (Pleijter, Hermans & Vergeer, 2009). De Amerikaanse vader van de burgerjournalistiek, Gillmore (2005), meent dat hedendaagse journalisten te weinig gebruik maken van nieuwe technieken als *Technorati* waarmee blogs kunnen worden gedocumenteerd. Meer geluiden uit de samenleving in de berichtgeving gebruiken is volgens hem niet alleen slim vanuit journalistiek oogpunt maar ook nodig voor de media om te overleven.<sup>1</sup>

#### **4.2 Een kritische blik op gevonden informatie; de journalistieke praktijk**

Een meerderheid van de journalisten is het erover eens dat de kwaliteit van het werk met internet er niet op vooruit is gegaan (Pleijter & Deuze, 2003). Volgens de twee onderzoekers zijn journalisten weinig veranderingsgezind. Internet heeft hierdoor niet tot een kwaliteitsimpuls geleid ondanks de mogelijkheden die dit medium kenmerken. Pleijter en

---

<sup>1</sup> Gillmore (2005) beschreef in een lezing aan de University of Michigan de toekomst van de journalistiek als volgt: *'future media will be an ecosystem that is vastly richer and more diverse than we have today: it will become a multidirectional conversation, enriching civic dialogue at the local, national and international levels'*.



Deuze constateren een vorm van zoals zij dat noemen '*redactionele cybernetisering*'. In het bijzonder door de enorme hoeveelheid informatie die via internet dagelijks de redactielokalen binnenstroomt. Het loopje naar een fysieke bibliotheek om een naslagwerk te raadplegen is niet meer nodig. Redactionele cybernetisering is een trend die wordt versterkt door de veelheid aan werkzaamheden die er op de redactie is bijgekomen. Niet alleen schrijft een journalist een artikel voor de papieren uitgave van zijn krant, maar moet dat bericht ook bewerkt worden tot een artikel voor de website. Daarnaast volgt de journalist de discussie over dat bericht op de social media. Op basis van onderzoek van de Amsterdam School for Communications Research ASCoR (periode 1997-2001) en de Katholieke Universiteit Nijmegen (periode 2001-2002) concluderen Pleijter en Deuze (2003) dat journalisten het papier verruild hebben voor het web. Dat heeft echter geen nieuwe manier van werken opgeleverd. Internet versterkt en versnelt het werk alleen. Het gemak dat internet biedt in de journalistiek heeft volgens hen wel tot meer informatie en tot het gebruik van andere bronnen geleid. Hier dient opgemerkt te worden dat zij deze uitspraken baseren op onderzoek dat meer dan tien jaar geleden is uitgevoerd in een periode dat internet nog maar net massaal in de redactielokalen werd geïmplementeerd. Uit onderzoek van Pleijter et al. (2006) blijkt daarentegen dat met de komst van internet in de redactielokalen journalisten niet veel vaker dan voorheen hun werk achter de PC doen. Interessant echter is om te weten of dat werk achter de PC de laatste jaren is veranderd.

Informatie op internet heeft als kenmerk dat het lastig is te achterhalen hoe betrouwbaar die informatie is (Pleijter, Hermans, & Vergeer, 2007: 2). In al eerder hierboven aangehaald onderzoek door Pleijter et al. (2006) is geen bewijs gevonden dat meer internetervaring leidt tot een kritischer blik op online verkregen informatie. Wel is het zo dat journalisten met een kritische blik op informatie via internet verkregen, vaker van internet gebruik maken. Waarschijnlijk doordat deze journalisten informatie eerder checken dan minder kritische journalisten die al sneller de informatie als betrouwbaar zien. Het is volgens Pleijter et al. (2009) zorgelijk dat journalisten zich vooral druk maken om de functionaliteiten die internet biedt en minder om deze journalistieke waarden. Uit ander onderzoek blijkt echter het tegendeel. Uit een enquête onder 642 journalisten uit Nederland en 526 journalisten uit Vlaanderen (België), blijkt dat de ondervraagden vinden dat de mogelijkheden die internet biedt in het journalistieke (hand)werk, journalistieke waarden als

geloofwaardigheid en betrouwbaarheid onder druk zet. Al doen de journalisten daar verder niet veel mee. Dat gezichtspunt heeft namelijk geen invloed op het gebruik van internet (Hermans, Vergeer, & Haenens, 2009).

Hoewel journalisten de afgelopen jaren kritischer zijn geworden over de informatie die ze op internet vinden blijkt uit onderzoek van Heeswijk (2007) dat men ook vindt dat door het gebruik van internet het werk wordt vergemakkelijkt. Toch lijkt het er volgens hem aan de andere kant op dat journalisten ervaren dat de combinatie van actualiteit en journalistieke betrouwbaarheid een spagaat is die steeds moeilijker is vol te houden.

### 4.3 Journalistieke kwaliteit

Binnen de ontwikkeling waar de journalistiek zich in bevindt, informeert de journalist niet alleen maar versterkt hij juist steeds vaker verhalen in de maatschappij (Deuze, 2005: 455). Tegelijkertijd concludeert Deuze dat met die ontwikkeling objectiviteit als kwaliteitscriterium moeilijker te meten is dan deze al was. Toch beschouwen anderen internet meer als een informatiebron dan dat het leidt tot een hele andere manier van werken voor journalisten. Pavlik (2001) meent dat internet niet meer dan een instrument is voor secundaire nieuwsvergaring en dat informatie van internet dan ook altijd gecontroleerd moet worden. Hij adviseert journalisten een lijst aan te leggen met betrouwbare URL's. Verder geeft Pavlik vier tips afkomstig van de Columbia University waar de oudste journalistenopleiding ter wereld is gevestigd: verifieer alle informatie afkomstig van internet, maak melding in het artikel wanneer informatie afkomstig is van internet, controleer of de URL betrouwbaar is (vertrouw ook overheidsinformatie niet direct) en controleer wanneer de laatste update was van de website die wordt gebruikt

Hoe de *betrouwbaarheidsspagaat* van Heeswijk uit de vorige paragraaf in de praktijk tot uiting komt beschrijft Nick Davies in zijn boek *Flat Earth News*. Hierin blijkt dat de media vaak klakkeloos berichten afkomstig van officiële bronnen overneemt (Davies, 2008). Davies ontdekte dat de meeste media persinformatie van de Britse en Amerikaanse overheid over mogelijke massavernietigingswapens in Irak zonder te controleren overnamen. Later bleek dat ook te gelden voor andere hypes zoals de millenniumbug en de Mexicaanse griep. In Nederland hebben Hijmans, Buijs & Schafraad (2009) onderzocht in hoeverre Nederlandse dagbladredacties berichtgeving onbewerkt overnemen. 52 Procent van de door hen

onderzochte artikelen is samengesteld met deels of geheel voorbereide informatie. Hijmans et al. concluderen dat krantenredacties een kwaliteitsrisico lopen wanneer zij sterk afhankelijk zijn van wat persberichten van overheden en bedrijven voor-produceren. De risico's hebben volgens hen te maken met betrouwbaarheid, transparantie, eigen karakter en journalistieke onafhankelijkheid. In Vlaams onderzoek naar het gebruik van bronnen onder journalisten die werken op buitenlandredacties, komt naar voren dat men vaak niet meer dan één bron per artikel citeert en dat men steeds minder vaak vermeldt dat informatie afkomstig is van persberichten. Een positief resultaat volgens de onderzoekers is dat de meeste persberichten die gebruikt worden wel door de redacteuren worden herschreven (Leuven & Raeymaeckers, 2012).

Kees Buijs (2011) meent dat journalistieke kwaliteit te maken heeft met het proces waarbinnen een productie tot stand komt inclusief alle factoren die dat proces beïnvloeden. Goede bronnen leveren volgens hem actuele, relevante en betrouwbare informatie op die vaak door journalisten niet meer worden gecheckt. Hij constateert dat door de stortvloed aan nieuwe nieuwsbronnen de betrouwbaarheid van de berichtgeving afneemt. Van der Wurff en Schönbach (2010) menen dat beschikbare informatie gevarieerder is geworden met internet en dat deze door meer bronnen worden geleverd, maar dat die informatie wel van lagere kwaliteit is. In deze informatiechaos (Davies, 2009) vinden verslaggevers het lastig om de juiste bronnen te selecteren. Juist met het gebruik van zoekmachines is het risico aanwezig van eenzijdige berichtgeving (Buijs, 2011: 118). Kennis van internetapplicaties zoals zoekmachines is dan ook een belangrijke competentie. Corten et al. (2011) concluderen dan ook in een onderzoek onder Vlaamse journalisten en experts dat zoekvaardigheden een belangrijke beroepscompetentie is voor journalisten als het gaat om nieuwsgaring.



## 5. Onderzoeksopzet

Voor het *fieldresearch* heb ik gebruik gemaakt van participerend onderzoek (Otto, 2006). Participerende observatie kent een cyclisch karakter zodat de vraagstelling door dataverzameling en de analyse van deze data kan wijzigen. Dit betekent dat zoals gebruikelijk niet eerst data worden verzameld om deze vervolgens te analyseren, maar dat dataverzameling en analyse in het onderzoek tegelijkertijd gebeuren. De tijdens de observatie opgedane indrukken worden in een gesprek met de respondent getoetst.

De onderzoeker is bij deze vorm van onderzoek het belangrijkste onderzoeksinstrument. Subjectiviteit is daarom een zwaarwegend thema waarmee de onderzoeker rekening dient te houden. De rol die de onderzoeker aanneemt moet voor iedereen begrijpelijk zijn. Ook is het belangrijk dat uitvoerig wordt gedocumenteerd wat de onderzoeksresultaten zijn, hoe deze tot stand zijn gekomen en wat de context is waarbinnen het onderzoek heeft plaatsgevonden.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden onder dertien bureauredacteuren op de redactie van een landelijke dagkrant. Een landelijke krant beschikt op elke deelredactie over bureauredacteuren. Daar wordt aan eigen nieuwsgaring gedaan waar zoeken naar informatie onderdeel van uitmaakt. Een krant richt zich namelijk op genuanceerde berichtgeving met diepgang (Bakker & Scholten, 2009). Voordeel van de aanpak om bij één krant onderzoek te doen is dat de onderzoeker de mogelijkheid heeft om op verschillende deelredacties te observeren, zodat verschillen tussen die deelredacties boven water komen. Een ander voordeel is dat de onderzoeker, doordat hij een relatief lange tijd op de redactie verblijft eerder een vertrouwensband kan krijgen met de redacteuren. Dit komt de kwaliteit van het onderzoek volgens mij ten goede. Nadeel van deze aanpak is dat het onderzoek beperkt blijft tot één krant en er dus geen vergelijking gemaakt kan worden tussen bijvoorbeeld het werken op een landelijke - en regionale krant of bij kranten van verschillende signatuur.

Ik heb me in mijn onderzoek geconcentreerd op de nieuwsproductie van de papieren krant. De deadline voor nieuwsberichten die gemaakt moeten worden staat vast. De observaties gebeurden in de periode van vier uur dat bureauredacteuren werkten aan deze nieuwsberichten voor de eerste komende krant. De werkzaamheden van de

bureauredacteuren vonden plaats op de redactie en zij hadden de PC en een telefoon als hulpmiddel om met anderen buiten de redactieruimte te communiceren. In de observatieperiode tussen 1 oktober 2011 en 1 april 2012 heb ik in totaal dertien redacteuren geobserveerd op zes verschillende deelredacties. Tevens heb ik ter vergelijking de werkzaamheden op de studio en de web redactie geobserveerd.

Het onderzoek bleef beperkt tot observatie en het voeren van gesprekken. Hiermee zijn geen kwantitatieve gegevens verzameld over het zoekgedrag bij de redacteuren. In de onderzoeksopzet was nog sprake van specifieke software die ik zou gebruiken om deze gegevens te verzamelen. Bij de uitvoering bleek de software niet meer beschikbaar omdat deze geschreven was voor een verouderde browserversie van Firefox.

Volgens Otto (2006) kan een onderzoeker in participierend onderzoek vier rollen op zich nemen. De keuze ligt tussen wel of niet een actieve rol aannemen en tussen wel of niet de status als onderzoeker bekendmaken. De rol die de onderzoeker in dit onderzoek aanneemt is die van een (participierend) observant. De onderzoeker is aanwezig bij alle redactieactiviteiten; van het bijwonen van redactievergaderingen tot het observeren van de journalist als die achter zijn PC aan het werk is. Ook is het doel van de aanwezigheid van de onderzoeker en het doel van het onderzoek bij iedereen bekend. Door aanwezig te zijn bij de verschillende werkzaamheden van de redactie heeft de onderzoeker de mogelijkheid om te observeren tijdens alle activiteiten die een verslaggever uitvoert bij het zoeken naar informatie. Bekend maken van de status van de onderzoeker kan er ook voor zorgen dat eerder een vertrouwensband ontstaat tussen de onderzoeker en de respondent. Nadeel van het bekend maken van de identiteit van de onderzoeker kan zijn dat de journalist voelt dat hij gecontroleerd wordt in zijn werkzaamheden en daardoor bijvoorbeeld niet alle websites bezoekt die hij zonder aanwezigheid van de onderzoeker wel had bekeken. Van belang is dat de onderzoeker voldoende afstand neemt van de respondent zodat deze toch op zijn manier kan werken, maar ook weer niet zoveel afstand zodat de onderzoeker in staat is alle nodige observaties te doen.

In de observatie kijkt de onderzoeker naar gemeenschappelijke kenmerken binnen de handelingen (zoekgedrag) die een redacteur verricht, de non-verbale interactie daarbij en

taaluitingen. Patronen die de onderzoeker opmerkt, worden in gesprekken met betrokkenen getoetst. Deze gesprekken vinden plaats tijdens de observaties of daarna.

## 5.1 Onderzoeksactiviteiten

De onderzoeksactiviteiten zijn als volgt opgebouwd:

1. Overzicht krijgen van de gang van zaken op de redactie;
2. Observatie van zoekgedrag op internet waarbij zoekfactoren worden achterhaald en bevestigd om te zoeken naar samenhang;
3. Verder onderzoek naar deze samenhang;
4. Kijken naar het totaalbeeld.

Case (2007) en Van Deursen (2010) onderscheiden de volgende factoren: belang, tijd, motivatie, interesse, context en kennis (zowel internetvaardigheden als kennis over het onderwerp) en kritische evaluatie van de gevonden informatie. Deze factoren worden getoetst en eventueel aangescherpt en aangevuld met andere factoren die uit de observatie voortkomen. Verder wordt in de observatie gekeken naar: het gebruik van zoekmachines (welke zoektermen en welke zoekresultaten worden gebruikt), bezochte websites en het zoekpad.

Belangrijk is dat er een beeld wordt geschetst van de diversiteit op de redactie. Dit betekent dat de te observeren redacteuren van verschillende redacties afkomstig moeten zijn en dat er een verschil is in internetgebruik en journalistieke ervaring. Uit eerder onderzoek van Fabritius (2000) blijkt dat werken op een deelredactie de journalist kan beïnvloeden in zijn manier van werken. Dit heeft effect op de nieuwsselectie en zoekpatronen.

Voorafgaand aan de onderzoeksperiode is een planning gemaakt in overleg met de redactie wanneer journalisten van welke deelredactie worden geobserveerd. Ter plekke werd in overleg met de redactiechef bepaald welke journalist werd geobserveerd. Voor deze systematiek is gekozen zodat redacteuren vrij zijn om te besluiten wel of niet aan het onderzoek mee te werken.

Elke observatie van een journalist ging samen met een gesprek. Dit gesprek gebeurde tijdens de observatie of vlak daarna. In dat gesprek besprak de onderzoeker het zoekgedrag

en zoekpatroon. Verder werd toelichting gevraagd op keuzes die gemaakt zijn in het zoekproces.

Notities van de onderzoeker onderscheiden algemene keuzes die zijn gemaakt door de respondenten in het zoekgedrag en in concrete beschrijvingen van de handelingen (zoekterminologie, doorlopen zoekpad, zoekgedrag, resultaten, etc.). Het onderzoek heeft tot de volgende documenten geleid:

- Observatie-aantekeningen inclusief notities uit de gesprekken;
- Thematische verwerking van de observaties en gesprekken;
- Analytische verwerking van bovenstaande documenten in een mindmap.

Deze documenten komen als bijlage terug in het eindrapport.

## 5.2 Onderzoek analyse

In de analyse wordt aangesloten op de eerder genoemde factoren en de bestaande categorieën van Case (2007). De hypothese zoals die in hoofdstuk 1 is geformuleerd wordt getoetst en eventueel nader ingevuld. De keuze voor participierend onderzoek betekent dat de analyse deels gelijktijdig gebeurt met de observatiefase in het onderzoek en markeert het eerder benoemde cyclische karakter. Een na observatie en gesprek gevonden thematiek wordt in de volgende observatie getoetst, aangescherpt en eventueel vernieuwd. Deze werkwijze geeft de grootste kans dat aan het eind van de observatiefase alle mogelijke zoekcategorieën zijn gevonden. Al zal in een kwalitatief onderzoek als dit hiervoor nooit een honderd procent garantie afgegeven kunnen worden.

Deze manier van werken sluit aan bij de methode van Eisenhardt (1989) en bestaat uit de volgende acht stappen (stap 2, 3 en 4 beslaan dit hoofdstuk):

1. Uitgangspunt;
2. Selecteren cases;
3. Opstellen van instrumenten en protocollen;
4. Aanpak veldonderzoek;
5. Analyse van de data;
6. Theorie ontwikkelen;
7. Vergelijking literatuur;
8. Afronding.



Het uitgangspunt (stap 1) is gelijk aan de onderzoeksvraag. Stap 2 is de planning die is gemaakt. Vervolgens dataverzameling (stap 3 en 4) op basis van de observaties en gesprekken. De volgende stap is analyse van de data. De data verkregen uit de observaties en de gesprekken worden in twee fasen geanalyseerd. De eerste fase betreft de *within-case analysis*. Dit is een analyse van de data binnen één case. De tweede fase betreft de *cross-case analysis*. Deze analyse bestaat uit een vergelijking tussen de data uit de verschillende cases. Daarna wordt een theorie ontwikkeld op basis van de eerder in hoofdstuk 1 beschreven hypothese (stap 6). Op basis van de eerste case worden thema's bepaald en deze worden vervolgens getoetst aan de nieuwe observaties. Als gevolg hiervan worden de eerste thema's aangepast, volgt een toetsing van een nieuwe case et cetera (Eisenhardt, 1989). Uit de analyse van de data ontstaan voorlopige thema's, constructen, relaties en proposities en daarmee wordt aan de bewijsvoering en nadere invulling van de hypothese gewerkt. De voorlopige theorie wordt systematisch met iedere case vergeleken, zodat kan worden beoordeeld hoe goed of hoe slecht de theorie overeenkomt met de betreffende case. Het idee achter deze manier van werken is dat de onderzoeker de theorie en data continu vergelijkt, om zo tot een theorie te komen die het beste past bij de gevonden data (Eisenhardt, 1989).



## 6. Observaties

In paragraaf 6.1 staan de bevindingen van de observaties bij dertien bureauredacteuren van zes deelredacties van de dagkrant. Deze observaties vormen de basis van dit onderzoek. Ter vergelijking staat in paragraaf 6.2 twee observaties bij de studio en bij de web redactie.

### 6.1 Observaties bij bureauredacteuren

#### 6.1.1 Zoeken

De hoeveelheid informatie die op internet beschikbaar is levert verwarring op. Om daar structuur in aan te brengen wordt op velerlei manieren gebruik gemaakt van wat de techniek aanbiedt. Vijf van de dertien geobserveerde redacteuren organiseren de browser met behulp van favorieten of door een zelf samengestelde startpagina ([www.mypip.nl](http://www.mypip.nl)) aan te maken.

*'Mypip als startpagina is voor mij heel belangrijk omdat ik daar alle interessante websites bij elkaar heb staan.'* (BU2)

Alle journalisten die voor het onderzoek geobserveerd zijn maken gebruik van de zoekfunctie van Google door de naam van een organisatie als zoekterm in te typen. Meestal komt de gewenste URL als een van de eerste zoekresultaat te voorschijn.

*'Ik heb wel een aantal gespecialiseerde bookmarks in de browser, maar tegenwoordig typ ik vaker de naam in van de organisatie of persoon die ik zoek in de zoekbalk van de browser.'* (EC2)

Bij drie redacteuren staan veel browserschermen tegelijkertijd open. Bij het wisselen tussen de schermen of tussen openstaande programma's, moet er vaak even gezocht worden naar het juiste scherm. Dit levert ook verwarring op; door de bomen het bos niet meer kunnen zien. Een enkeling maakt gebruik van verschillende soorten browsers (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer) tegelijkertijd. Welke werkwijze er ook wordt gebruikt, alle journalisten hebben een rotsvast vertrouwen in hun eigen manier van werken.

*'Ik beschik over een goed geheugen en sla informatie op die wel eens interessant zou kunnen zijn en weet die ook later terug te vinden. Ik hoef dus niet te ordenen omdat ik toch wel vind wat ik zoek.'* (EC1)

Acht maal wordt informatie uit de browser of een document gekopieerd naar een tekstbestand als startpunt voor het artikel.

Zoekfunctionaliteiten die men gebruikt zijn naast de standaard Google zoekfunctie op internet zijn: Google nieuws (2), Google translate (4) en specifiek zoeken in PDF bestanden (2). Al is het gebruik divers. De één vindt bijvoorbeeld Google translate als vertaalmachine onbetrouwbaar en de ander gebruikt het om een idee te krijgen van wat de informatie betekent of gebruikt het vanwege tijdsgebrek om een adequate vertaling te (laten) maken.

*'Google translate gebruik ik om een idee te krijgen waar informatie over gaat'* (B12)

*'Google translate gebruik ik nooit, dat is zo onbetrouwbaar.'* (BU1)

*'Als ik meer tijd heb dan vertaal ik het zelf, maar onder tijdsdruk werkt Google translate ook.'* (SP2)

Een zoekactie in Google levert in de meeste gevallen een grote opbrengst op aan mogelijke links waar informatie staat waarnaar gezocht is. Binnen de aangeboden zoekresultaten kijken drie redacteuren verder dan de eerste pagina met zoekresultaten.

*'Als op de eerste zoekpagina van Google geen juiste resultaten staan waarna ik zoek, dan hoef ik ook niet op de volgende pagina's te kijken.'* (CU2)

In de eerste fase van de zoekactie is het zoeken gericht op zoveel mogelijk informatie te vinden. In deze fase wordt er vooral gebruik gemaakt van algemene zoektermen. Later worden deze zoektermen aangescherpt met informatie die al gevonden is. In het begin is er dan ook vaak twijfel over de juiste zoekterminologie. Wat dan opvalt in de observaties, is dat er driftig gezocht wordt met verschillende zoektermen of combinaties van zoektermen en dat er veelvuldig geswitcht wordt tussen websites en de startpagina van Google. Zoeken krijgt zo een chaotisch karakter. Wat dan blijkt is dat gebruik maken van 'slimme' zoekcodes (gebruik maken van aanhalingstekens, zoeken op een specifieke site, woorden uitsluiten) tijdswinst oplevert omdat sneller bruikbare informatie wordt gevonden. Zo probeert een redacteur informatie te vinden over een specifiek product en de discussie daarover en zoekt met toevoeging van het *hashtag-teken* om gesprekken op Twitter hierover te vinden.

Zo weet een ervaren redacteur na ongeveer een uur zoeken waarover het artikel moet gaan en begint met schrijven, ondertussen vinden er nog een paar specifieke zoekacties plaats en is ruim voor de deadline klaar. Terwijl op een ander moment een minder ervaren redacteur langer met dit zoekproces bezig is en zelfs tot aan de deadline relevante informatie moet opzoeken. Karakteristiek voor deze situatie is dat de eindredacteur tot aan de deadline regelmatig informeert hoe het staat met het artikel en de redacteur tot haast aanzet.

Iedereen die met zogenoemde 'slimme codes' (onder meer zoektermen combineren, woorden uitsluiten in zoekactie, zoeken op een specifiek deel van internet) werkt geeft aan dit met behulp van studie en ervaring te hebben ontwikkeld. Zo'n ervaren internetgebruiker maakt bijvoorbeeld ook gebruik van specifieke *apps* om het gebruik van de browser te vergemakkelijken. In deze observaties heb ik geconstateerd dat vier (van de dertien) bureauredacteurs als ervaren gekenschetst kunnen worden als het gaat om zoeken naar informatie op internet.

*'ik heb op de PODJ foefjes geleerd om de juiste termen te gebruiken'* (B1)

Desondanks werkt de hoeveelheid aan informatie die beschikbaar is soms demotiverend. De één berust daarin:

*'In Google vind je ook niet alles.'* (BU2)

*'Je kunt heel gericht zoeken, maar internet is zo groot.'* (EC1)

Terwijl anderen juist op zoek gaan naar zoekstrategieën die wel werken:

*'De combinatie van zoektermen zorgt dat wat ik zoek ook hoog in de zoekresultaten terechtkomt. Wat er nog meer wordt aangeboden is vaak rommel.'* (BU2)

*'Ik gebruik liever een brede zoekterm, omdat anders de informatie die ik zoek er niet uitkomt.'* (BU1)

Naast online zoeken maken de meeste journalisten ook gebruik van offline bronnen. Hoewel dit volgens de journalisten wel tijd kost, geven ze aan dat een woordvoerder aan de telefoon krijgen het voordeel heeft dat ze kunnen doorvragen naar specifieke details weer die gebruikt kunnen worden in de online zoekactie.

*'Je kunt eindeloos zoeken op internet, dan is het handiger om je door een deskundige op het juiste spoor te brengen en naar de goede informatie te leiden.'* (EC1)

*'Anderen termen laten noemen die je kunt gebruiken in je zoekproces.'* (EC1)

Het doel van de zoekactie is naast het vinden van informatie ook het zoeken naar een reactie van anderen op bijvoorbeeld een nieuwsfeit, het verifiëren van feiten die eerder zijn gevonden en het zoeken naar specifieke details die een verhaal kunnen verlevendigen. Uiteindelijk doel is het verhogen van de leesbaarheid van een verhaal. Het voordeel van een gesprek met een woordvoerder bijvoorbeeld aan de telefoon, is dat dan naar details gevraagd kan worden.

*'Als ik een woordvoerder aan de lijn heb, kan ik doorvragen.'* (BI1)

Tijdens het zoeken wordt continu informatie gefilterd op bruikbaarheid en relevantie. Dit doet men liever zelf dan dat aan een ander over te laten. Informatie die rechtstreeks afkomstig uit een persbericht, van een lezer via de mail of van een weblog is onvoldoende gefilterd en in die zin ook minder bruikbaar.

*'Een lezer of blogger heeft geen kennisfilter, dus veel suggesties zijn niet bruikbaar.'*  
(BU2)

Hoe dat kan uitpakken blijkt uit de volgende observatie: via Twitter wordt de redactie gewezen op een gratis geschenk van een groot fastfood restaurant waar enige commotie over was ontstaan. Een verslaggever gaat met de mededeling aan de slag om de informatie van deze lezer te checken. De verslaggever is enige tijd bezig om op internet de informatie te checken en om andere informatie over het onderwerp te zoeken, woordvoerders aan de lijn te krijgen en via de mail een reactie te krijgen van het fastfood restaurant. Aan het eind van de ochtend blijkt de informatie niet te kloppen en wordt besloten het verhaal niet mee te nemen.

### **6.1.2 Soort informatie**

De soort informatie waar naar gezocht wordt is gerelateerd aan het doel van de zoekopdracht. Dit doel is vierledig: scannen van nieuws, achtergrondinformatie, service informatie en het checken van feiten.

### 6.1.2.1 Scannen van nieuws

Scannen van nieuws betekent dat in zeer korte tijd heel veel websites en andere digitale bronnen worden bekeken. Dit proces heeft een sterk chaotisch karakter. In Google worden snel achter elkaar verschillende zoektermen ingevoerd, verschillende zoekresultaten bekeken, in websites doorgelikt, terug naar de zoekpagina van Google en dan begint het proces weer van voren af aan. Uit de observaties kwam naar voren dat vijf redacteuren, bezig met scannen van nieuws, in een korte tijd (10 – 30 minuten) heel snel wisselden tussen allerlei nieuwssites en vervolgens met behulp van Google op specifieke zoektermen gingen zoeken, ondertussen de inhoud van oude berichten nagingen in het redactiesysteem en berichtgeving van persbureaus. Dit alles had een chaotisch karakter.

*‘Ik start met te kijken op bepaalde nieuwssites, vervolgens check ik de mail en ‘de bak’ om vervolgens een aantal kranten er op na te slaan.’ (bu1)*

Acht journalisten kopiëren gedeeltes van teksten van websites of de link naar de website in een tekstdocument en bouwen daarmee aan de basis van een nieuwsbericht. Een enkeling vindt het prettig om informatie op papier te hebben en verlangt soms terug naar de documentalist van vroeger.

*‘Ik print informatie liever uit, dan dat ik het digitaal bewaar.’ (BU1)*

Naast een zoekmachine is Twitter het meest gebruikte medium voor het zoeken naar nieuws. Vijf redacteuren maken hier gebruik van. Dat gebeurt op verschillende manieren. De één gaat rechtstreeks naar de tweets van iemand die hij volgt terwijl een ander specifiek zoekt door hashtags te gebruiken of in de topics te zoeken. Al blijkt uiteindelijk het gebruik ook weer heel persoonlijk.

*‘Met Twitter hoop ik dat een verslaggever van Hockey.nl iets over de wedstrijd heeft opgeschreven.’ (SP2)*

*‘Op Twitter kijk ik heel wisselend.’ (BU2)*

Ook collega's zijn veel gebruikte bronnen. Tijdens het scannen van nieuws wordt veelvuldig overlegd met collega's, direct in de redactieruimte of via de telefoon, mail of met behulp van Skype. Vier redacteuren maken hiervan gebruik tijdens de observaties. Een buitenlandredacteur overlegt bijvoorbeeld met een correspondent naar aanleiding van een

gebeurtenis en checkt dit later ook nog eens bij een andere bureauredacteur. Verder wordt Google Alert gebruikt (twee redacteurs), bezoeken de verslaggevers allerlei verschillende nieuwssites, kijken ze wat de persbureaus brengen en worden (oude) artikelen gelezen. Welke bronnen worden gebruikt is ook hier weer heel persoonlijk. Vooral tegen nieuwe systemen die nog niet erg bekend zijn zoals Google Alert wordt nog wel eens sceptisch aangekeken. Ervaring bepaalt voor een groot deel de bruikbaarheid van deze bronnen.

*'Google Alert ken ik niet, maar krijg je dan ook allerlei bronnen die ik wel kan vertrouwen?'* (SP1)

In alle gevallen gebruikt men een combinatie van deze bronnen door of naast elkaar.

*'Ik start met te kijken op bepaalde nieuwssites, vervolgens check ik de mail en 'de bak' om vervolgens er een aantal kranten op na te slaan.'* (BU1)

Uiteindelijk staat journalistieke kwaliteit bovenaan bij de keuze van middelen die worden ingezet. Dit blijkt uit meerdere bevindingen: tijdens het zoeken worden veelvuldig opmerkingen geuit over de informatie die de redacteurs tegenkomen, over de bronnen zelf zoals de toegankelijkheid van websites en doordat ze regelmatig deze ervaringen met collega's delen. Ook wordt gevonden informatie gecheckt met eerdere berichtgeving in het digitale archief.

*'Websites die ik gebruik zijn geselecteerd op eerdere ervaring, bewezen betrouwbaarheid en journalistieke normen die de websites zichzelf opleggen.'* (BU1)

### **6.1.2.2 Checken van feiten**

Checken van feiten en scannen van nieuws liggen qua werkwijze heel dicht bij elkaar. Het verschil komt vooral tot uiting in het begin van het proces. Wanneer er naar nieuws wordt gezocht heeft het begin een meer chaotisch karakter. Hier is dat niet het geval omdat het checken van feiten veel gericht gebeurt en daardoor de te gebruiken zoektermen meer voor de hand liggen. Veel gebruikte middelen is de zoekmachine Google (8 redacteurs), actualiteit checken bij persbureaus (4 redacteurs), Wikipedia (2 redacteurs), collega's (4 redacteurs) en een enkele keer Twitter. Google wordt ook hier weer veelvuldig gebruikt waarbij weer opvalt dat ook hier de meeste journalisten niet verder komen dan de eerste pagina met zoekresultaten. Een enkeling zoekt verder of klikt zelfs door naar Google maps.



De meest directe relatie met scannen van nieuws ligt in het checken van de actualiteit. Daarbij komt men soms tot bijzondere constatering.

*'Op de website van Libelle staat meer informatie dan in het bericht van het persbureau.'* (BI1)

In drie gevallen is het niet gelukt om de informatie te checken omdat de redacteur niet vond wat hij zocht. Informatie controleren kan alleen als de oorspronkelijke bron deze ook ter beschikking stelt. Zo is een verslaggever bezig met een artikel over een onderwerp waar de dag eerder een commissie van de Tweede Kamer over had gesproken. De journalist zoekt tevergeefs naar een videoverslag van het debat. Als later blijkt dat de handelingen van de commissievergadering ook nog niet gepubliceerd zijn dan is het laatste redmiddel het bellen van een collega die wel het debat heeft bezocht.

*'Als je zelf niet bij het kamerdebat bent geweest, dan moet je je beroepen op een ander, dat is vervelend.'* (CU2)

Ook blijkt dat lang niet iedereen even snel informatie actualiseert. Ook daar zijn journalisten van afhankelijk. Zo wacht een redacteur tot vlak voor de deadline met het afronden van een artikel omdat bepaalde informatie niet is aangepast door de bron. Elke vijf minuten wordt tot groeiende ergernis de website waarop die informatie moet verschijnen ververst.

*'Kijk, dit is nog oude informatie van gisteren, die hebben ze nog niet geüpdatet.'* (SP1)

Aan de ene kant is er een sterke afhankelijkheid van de leverancier, aan de andere kant levert dat ook nieuwe bronnen op. Wanneer de informatie niet gelijk door de oorspronkelijke bron wordt opgeleverd, dan zoeken ze tijdens het wachten verder.

*'Ik ben altijd weer op zoek naar nieuwe bronnen.'* (EC1)

Twijfel bij de journalist leidt uiteindelijk tot fysiek contact met de bron. Hoe lang er ook wordt doorgezocht op internet, wanneer een verslaggever niet tevreden is met het resultaat dan is de ultieme check bij de bron zelf via de telefoon of via de mail.

*'Ik ga even dubbel checken, want ik heb nu alles van internet, dus ik ga even bellen.'*  
(BI3)

Ook het checken van de betekenis van andere talen gebeurt online, meestal met behulp van Google translation. Al zijn ook hier de ervaringen divers. Zo vertrouwt een redacteur alleen op zijn eigen kennis en beperkt zich tot anderstalige website van de taal die hij machtig is. Uiteindelijk vertrouwt niemand de vertaling volledig.

*'Ik kan alleen kranten uit het buitenland checken waarvan ik de taal machtig ben.'*  
(B12)

*'Met Google translation krijg je een vrij koddige vertaling, het voldoet voor een citaat van iemand.'* (B12)

*'Google translation gebruik ik om een idee te krijgen waar informatie over gaat'* (B12)

*'Google translation gebruik ik nooit, dat is zo onbetrouwbaar.'* (BU1)

### **6.1.2.3 Achtergrondinformatie**

De meeste informatie komt op verschillende manieren ter beschikking van de journalisten. Vaak wordt de informatie bereikt via andere kanalen en met behulp van eerder opgeslagen informatie. Links in bewaarde mails van contactpersonen verwijzen naar eerder gegeven informatie die weer gebruikt kan worden (4 maal). Verwijzingen of suggesties voor zoektermen uit PDF documenten die zijn gedownload (2 maal). Maar ook nieuwe informatie vinden met behulp van suggesties van collega's of informanten via de telefoon (4 maal) of de mail (3 maal), oude artikelen doorspitten uit het archief (3 maal) of met behulp van Twitter tot nieuwe informatiebronnen komen (2 maal). Eén maal heeft een redacteur ingelogd op een website voor een abonneedienst. Het is een zoektocht die soms tot niets leidt en soms tot nieuwe ontdekkingen. Zo spit een redacteur al enige tijd het internet af zonder afdoend resultaat. Uiteindelijk besluit hij in zijn mailbox te zoeken naar een mail van iemand die eerder met een suggestie kwam voor een artikel om deze te vragen of hij iemand weet die zich bezighoudt met het onderwerp waar hij die dag over gaat schrijven. Dit leidt tot een link naar een artikel wat de journalist weer op het spoor zet van een organisatie die hem verder op weg helpt.

*'Ik zoek en broed om grip te krijgen op de problematiek.'* (EC1)

De manier van werken kan helpen om eerder bij informatie te komen en het zoekproces te verkorten. De meeste journalisten die geobserveerd zijn bewaren informatie

niet systematisch. Alleen mails worden door de meesten gearchiveerd. Twee deelredacties kennen een eigen systeem voor het bewaren van mails waar elke medewerker bij kan. En er is natuurlijk het archief van eerder verschenen berichten waar men met behulp van trefwoorden in kan zoeken.

*'Ik ben vrij systematisch. Ik maak altijd aparte mapjes aan van informatie die ik download.'* (CU2)

Achtergrondinformatie geeft houvast. Beschikbaarheid en toegankelijkheid van informatie spelen een belangrijke rol. De voorkeur wordt gegeven aan de officiële site van de oorspronkelijke bron. Websites met een onduidelijke navigatiestructuur bevorderen de vindbaarheid van informatie niet. Overheidssites zijn daarin berucht.

*'Onhandige site, moet erg zoeken om iets te vinden. Dan maar terug naar het persbericht.'* (SP1)

*'De navigatie op overheidssites is een ramp.'* (CU2)

Eerder is opgemerkt dat andere nieuwssites alleen gebruikt worden om de context van een verhaal helder te krijgen. Achtergrondinformatie vult dat verband in, al valt op dat daar voornamelijk eerder verschenen artikelen uit de eigen krant voor worden gebruikt.

*'Voor de context gebruik ik vaak eerder gepubliceerde artikelen uit de krant.'* (BU2)

Achtergrondinformatie vormt voor een groot deel de basis van het journalistiek verhaal. Betrouwbaarheid van deze informatie is dus belangrijk. Al komt het voor dat daar pragmatisch mee wordt omgegaan.

*'Ik zie dat het artikel dat ik wil gebruiken als achtergrondinformatie een beetje gedateerd is, maar de inhoud kan toch stof geven om verder na te denken.'* (EC1)

*'Een collega schrijft voor een nieuwssite, die werkt ook voor ons. Dan weet ik dat het betrouwbaar is.'* (SP1)

Ook Wikipedia komt als bron hier weer terug.

*'Wikipedia gebruik ik als ik te weinig afweet van een onderwerp.'* (BI1)

Al is de kritische ondertoon wel aanwezig.

*'Dit is de officiële website, kan ook via Wikipedia, maar dat klopt niet altijd.'* (SP1)

#### **6.1.2.4 Service informatie**

Het laatste zoekdoel is de service informatie als ondersteuning voor de werkzaamheden. In bijna alle observaties wordt gezocht naar telefoonnummers van woordvoerders en persinformatie (10 maal). Andere informatie zoals het plannen van een reis komt sporadisch voor. De tijd die men hieraan besteed wordt vaak gevoeld als verloren tijd. Toch blijkt dat er weinig georganiseerd wordt om deze tijd zo klein mogelijk te houden. Een enkeling probeert daar een systeem in te krijgen.

*'Zoeken van telefoonnummers vind ik eigenlijk verloren tijd, ik probeer altijd zo'n soort nummer gelijk op te slaan in ons eigen systeem.'* (CU2)

Iedereen zoekt met behulp van de zoekmachine Google wat in de meeste gevallen ook direct tot resultaat leidt. Verder zijn collega's een bron van informatie en opgeslagen mails van woordvoerders waarin vaak de bereikbaarheidsgegevens als ondertekening worden opgenomen. Dit laatste werd door drie redacteuren gedaan.

Uitzondering bij het zoeken naar woordvoerders is de buitenlandredactie.

*'Nederlandse kranten zijn in het buitenland geen belangrijke speler. Woordvoerders zullen je dan ook niet zo snel te woord staan. Die informatie heb ik dan ook niet zo vaak nodig. Buiten het feit dat het heel kostbaar is om te bellen.'* (BU1)

#### **6.1.3 Selecteren van informatie**

De journalisten die geobserveerd zijn hebben dagelijks te maken met grote hoeveelheden informatie op internet waaruit ze moeten kiezen welke informatie ze wel of welke ze niet gebruiken voor hun artikelen. Ook hier blijkt weer dat ervaring en kennis belangrijke factoren zijn om dit selectieproces goed te kunnen doen.

*'selecteren doe ik op basis van één of twee gerenommeerde bronnen; welke dat zijn daar kom je geleidelijk achter. Ervaring met bronnen, lezen, met anderen erover praten en vergelijken. Al die kennis die je verzamelt bepaalt uiteindelijk je oordeel over een bron.'* (BU2)

Bij het redigeren van artikelen helpen deze ervaring en kennis om sneller door de aangeboden tekst te gaan. Putten uit het geheugen en kennis hebben van de juiste websites waar je informatie kunt checken, bespaard tijd. Zo weet een ervaren redacteur, bezig met de redactie van een artikel, precies de achtergrond van een discussie waarover geschreven wordt en kan hij de tekst daardoor dan ook precies duiden. Dit helpt bij de beoordeling van de tekst. Achtergrondkennis en de aanwezigheid van specialistische bagage bij de redacteur werken tijdbesparend.

*'Kennis van achtergrond van de bron vergt veel ervaring met die bron. Dat vraagt om een specialisme en dat wringt met de gedachte om op de redactie van aandachtsgebieden te wisselen.'* (BU2)

Soms komt informatie op verschillende plekken op internet terug. Het lijkt dan alsof meerdere bronnen op een gelijke manier over een onderwerp schrijven. Een redacteur bezig met het schrijven van een analyse merkt dat deze informatie die op diverse websites staat genoemd, na enig doorzoeken allemaal terug te leiden is naar één en dezelfde bron.

*'Soms zie je dat informatie vaker terugkomt. Al moet je daarvoor oppassen, want vaak schrijven websites hetzelfde en dan blijkt het uit één en dezelfde oorspronkelijke bron te komen.'* (SP1)

Een betrouwbare bron is voor de meeste journalisten die geobserveerd zijn vaak de oorspronkelijke bron. Als deze bron niet te traceren valt dan is het belangrijk dat aan de bron een persoonlijke signatuur te geven is. Dit gebeurt in de meeste gevallen in de vorm van een citaat.

*'Als niet duidelijk is wie iets heeft geproduceerd en met welk oogmerk, dan ben ik er niet happig op om dat te gebruiken.'* (BU1)

Een ander criterium dat men gebruikt om uit de grote hoeveelheid informatie te selecteren, is de inschatting wat interessant is voor de lezer. De lezer staat centraal in dit selectieproces. Wat opvalt, is dat het aanbod van persbureaus hierin nauwelijks wordt gebruikt en dat men liever vaart op de eigen kennis. Is het nodig om terug te kijken wat er in het verleden is gebeurd of geschreven dan gebruiken de geobserveerde journalisten het eigen krantenarchief.

*'Ik kijk vooral naar die informatie, die interessant is voor de lezer.'* (B12)

Zonder naar de inhoud te kijken van een website wordt al besloten of een website te gebruiken is of niet. Dit gaat vaak heel snel en gebeurt vooral in het begin van het zoekproces. Een aspect dat daarin wordt meegenomen is bijvoorbeeld de eerste indruk van een site; of deze er solide uitziet. Een rommelige opmaak of een onduidelijke navigatiestructuur kunnen redenen zijn om naar een andere site te gaan. Ook het taalgebruik is een criterium. Slecht geschreven artikelen of pagina's met grammaticale fouten zijn ook geen aanbeveling. Tot slot is de achtergrond van de afzender een reden om de informatie niet te gebruiken. Zo vraagt een redacteur, bezig met een nieuwsverhaal, zich direct af bij de eerste blik op een website wat de motivatie van de organisatie achter de website is om bepaalde informatie te verspreiden. Wordt dat niet snel genoeg duidelijk dan is de webpagina al weer afgesloten. Deze criteria worden binnen deelredacties actief met elkaar gedeeld.

*'Criteria waarop ik een website beoordeel zijn onder meer: solide overkomen, taalgebruik en de achtergrond van de site, welk belang heeft de afzender om deze informatie te verspreiden.'* (BU1)

Het blijkt dat informatie herleiden naar de oorspronkelijke bron niet gemakkelijk is. Soms is de informatie op internet zo verspreid, dat die bron gewoonweg niet meer te herkennen is. Zo baseert een redacteur zich op informatie uit een ander (betrouwbaar) medium. Zoeken waar de informatie uit dat artikel oorspronkelijk vandaan komt, blijkt uiteindelijk de meeste tijd te kosten.

*'Als ik me beperk tot de NY Times dan schrijf ik dat artikel over en dat wil ik niet.'*  
(BU2)

De meeste journalisten blijken doorzetters en zoeken door tot ze vinden wat ze nodig hebben mits de tijd dat toelaat.

*'Feiten zijn op internet altijd te vinden; achtergrondinformatie gebruik ik om een feit te duiden.'* (BU2)

*'Ik zoek totdat ik vind wat ik nodig heb en dan ben ik ook klaar, zo niet dan laat ik me leiden door Google.'* (BU2)

#### 6.1.4 Betrouwbaarheid

Naast dat informatie gevonden moet worden op internet, vindt men het ook belangrijk dat de gevonden informatie betrouwbaar genoeg is om te kunnen gebruiken. Een belangrijk aspect bij die afweging die door journalisten elke keer weer genomen moet worden, is of de gevonden informatie ook te verifiëren is. Het belangrijkste criterium daarbij is of de informatie op meerdere plekken terug te vinden is en dus toe te schrijven is aan diverse bronnen. Tijdens de observaties is twee maal informatie niet gebruikt omdat deze niet kon worden geverifieerd.

*'Als ik informatie twee keer zie terugkomen op verschillende sites, dan ga ik ervan uit dat die informatie klopt.'* (BI1)

Toch blijft de beoordeling van gevonden informatie lastig, ook als deze meer dan eens gevonden wordt. Journalisten gaan daar verschillend mee om. De één twijfelt als informatie steeds gedetailleerder wordt, terwijl een ander hele specifieke informatie zoals historische gegevens op internet niet vertrouwt.

*'Ik vertrouw internet niet als ik bijvoorbeeld historische informatie moet checken.'*  
(BI2)

*'Hoe gedetailleerder de informatie die je tegenkomt, hoe groter de kans dat die informatie niet juist is.'* (BI2)

Hoe wordt dan omgegaan met een website als Wikipedia die een discutabel karakter heeft als het gaat om betrouwbaarheid? Iets wat de meeste journalisten trouwens onderkennen. Bijna niemand geeft aan dat niet gecheckte informatie van Wikipedia zomaar wordt gebruikt. Twee belangrijke functies voor Wikipedia voeren de boventoon: verkrijgen van ideeën en verkrijgen van bevestiging. Met andere woorden: Wikipedia wordt vooral gebruikt ter stimulatie van invallen voor geschikte trefwoorden waarmee verder gezocht kan worden en om gevonden informatie waarover wordt getwijfeld te checken. Al blijkt uiteindelijk dat de meningen over de bruikbaarheid van Wikipedia ver uiteen liggen.

*'Ik heb een rotsvast vertrouwen in Wikipedia. Toch gebruik ik het vooral om ideeën te krijgen voor een invalshoek en om bepaalde informatie bevestigd te krijgen.'* (SP2)

*'Wikipedia gebruik ik nooit, dat is onbetrouwbaar.'* (CU2)

Al met al speelt het tijdsaspect ook hier een belangrijke rol. Dat heeft te maken met de bronnen die nodig zijn voor de journalist om de gevonden informatie te kunnen gebruiken. Wanneer de deadline nadert dan wordt met die verificatie echter lichtzinniger omgegaan. Zo wacht een redacteur op televisiebeelden van een bijeenkomst van de vorige dag die door de NOS op de site gezet zouden worden die hij nodig heeft ter illustratie bij een interview. Bij het uitblijven van die beelden en de nadering van de deadline, besluit de verslaggever het telefonische interview toch maar te doen ondanks dat hij de beelden niet gezien heeft en praat zich in het interview door dat gebrek aan informatie heen.

*‘Je maakt een bepaalde afweging om iets honderd miljoen maal zeker te weten, maar hoe verder de informatie in een bericht staat, hoe lichtzinniger je daar mee omgaat.’*  
(SP2)

*‘Of ik bevestiging zoek hangt ook af of de informatie schokkend is.’* (B12)

Een andere afweging die steeds wordt gemaakt in het zoekproces is de betrouwbaarheid van de website zelf. Zo wordt de mening van deskundigen of andere informanten over een website van belang geacht. Hoe vaker anderen over een website schrijven, doorverwijzen of het er in een gesprek over hebben, hoe betrouwbaarder die website wordt gevonden. Bij het schrijven van een achtergrondartikel informeert de redacteur bij een deskundige naar zijn ideeën over een gespecialiseerde website op het aandachtsgebied van de informant. Een positief antwoord geeft de redacteur een steun in de rug om de informatie die op die site staat voor zijn artikel te gebruiken. Maar ook het aantal doorverwijzingen naar een website zegt iets over de betrouwbaarheid van de website volgens de journalisten.

*‘Ik maak voor mezelf een ranking, een lijst. Hoe minder een website wordt gecontroleerd, hoe minder betrouwbaar deze is.’* (B12)

*‘Als ik een bron niet ken, maar de informatie klopt met wat een betrouwbare bron zoals de NY Times schrijft, dan gebruik ik die bron toch.’* (BU2)

Desondanks zegt de afzender of de eigenaar van de website ook iets over hoe betrouwbaar de informatie is die op die site staat. Zo besluit een journalist die wil citeren uit een column op een website, toch eerst de biografie te checken van de schrijver om zeker te



zijn van de onafhankelijkheid van de columnist. Uiteindelijk blijkt offline contact zoeken de ultieme weg om zekerheid te krijgen. Al hangt dat ook af van het belang van de informatie want ook hier speelt tijd een belangrijke rol.

*'Ik vertrouw een website als Forbes, al check ik wel de biografie van een blogger om er achter te komen dat het bijvoorbeeld geen activist is.'* (BI2)

*'Bij twijfel neem ik contact op met de bron of ik ga op zoek naar een tweede bron die de informatie bevestigt.'* (BI2)

*'Ik baseer me niet op één artikel in één krant.'* (BU2)

Kennis over andere media is ook een belangrijk aspect om in te kunnen schatten of informatie klopt. Bijvoorbeeld de manier waarop nieuwsmedia omgaan met nieuws en dit doorplaatsen op hun website.

*'Ik weet dat Die Welt artikelen één op één doorplaatst op Weltonline omdat ik in Duitsland stage heb gelopen.'* (BI2)

In ieder geval wordt er veelvuldig gebruik gemaakt van informatie op andere nieuwssites. Tien redacteurs deden dit. Vooral in het begin van het zoekproces of bij het scannen van nieuws zijn andere nieuwsmedia belangrijke bronnen voor de journalisten. Informatie wordt echter niet klakkeloos overgeschreven. Scannen van andere nieuwsmedia is vooral bedoeld om een context te vinden voor het artikel waaraan op dat moment wordt gewerkt.

*'Andere nieuwssites kun je alleen gebruiken om een richting te zoeken voor je artikel, in ieder geval moet je als je deze gebruikt de informatie aan die bron toeschrijven. En die informatie uiteindelijk bij de oorspronkelijke bron checken.'* (CU2)

Tot slot geeft taalgebruik een indicatie van de betrouwbaarheid, hoewel dat niet de allerbelangrijkste aanwijzing is. Een journalist is op zoek naar achtergrondinformatie over een nieuwsfeit in buitenlandse media. Wanneer hij een video-opname tegenkomt met een interview met één van de betrokkenen besluit hij uit dat gesprek te citeren ondanks zijn twijfel over de kwaliteit van de website waarop dat fragment te zien is.

*'De artikelen op deze website zijn zo slecht geschreven, dat ik twijfel of ik de informatie wel moet gebruiken. Maar er staat een interview op met een betrokkene en dat is toch wel interessant.'* (BU2)

### 6.1.5 Persona

De journalisten die voor dit onderzoek zijn geobserveerd kunnen niet meer zonder internet. Zelden wordt nog informatie opgezocht in een fysiek naslagwerk. Her en der over de redactie staan nog enkele kasten met daarin een aantal woordenboeken en andere documentatie, maar die zien er ongeordend en niet aangeroerd uit. Zo wordt een enkele uitgave van de beroemde Encyclopedia Britannica gebruikt door een verslaggever om zijn beeldscherm op de juiste ooghoogte te brengen. Desondanks zijn de redacteuren zich bewust dat internet niet meer dan een hulpmiddel is dat informatie oplevert als basis voor een artikel.

*'Je kunt niet zonder internet, maar het blijft een grondstof waar je nog iets aan moet toevoegen om er een product van te maken.'* (B11)

Snelheid wordt als belangrijkste eigenschap toegedicht aan internet. Veel journalisten weten niet hoe op een andere manier naar informatie gezocht kan worden. Desondanks wordt het gemak dat internet oplevert om aan informatie te komen gewaardeerd.

*'Zonder internet zou je veel langer bezig zijn met het zoeken naar informatie. Plus, waar zou ik nu nog bepaalde informatie buiten het internet moeten vinden? Ik zou het niet weten.'* (B12)

Al valt het op dat redacteuren die uit hun geheugen kunnen putten uiteindelijk (nog) sneller informatie kunnen schiften in bruikbare en niet-bruikbare informatie of een feit kunnen terugbrengen naar waar of niet waar. Zo graaft een redacteur die bezig is een tekst te redigeren, constant in zijn geheugen om te checken hoe sommige feiten of situaties zich hadden voorgedaan. Ogenschijnlijk bespaart deze journalist zichzelf veel tijd door niet elke keer de informatie op internet te hoeven checken.

*'Hoe meer je weet, hoe beter je kunt zoeken. Vaak is een zoekmachine dan niet eens nodig.'* (B12)

*'Voorkennis is belangrijk.'* (EC1)

*'Met meer parate kennis durf je dingen gemakkelijker op te schrijven.'* (SP2)

*'Ondanks dat ik moest beginnen met schrijven vanwege de deadline, had ik voldoende informatie vanwege mijn parate kennis over dit onderwerp.'* (EC2)

Al wordt voorkennis ook gecompenseerd door gebruik te maken van betere zoekvaardigheden.

*'Gebrek aan ervaring compenseer ik met mijn vaardigheid in zoeken en vinden.'* (SP2)

Al is dat niet altijd een zekerheid voor succes.

*'Op een gegeven moment beland ik in cirkels en blijf ik steeds weer kijken op bepaalde sites of de informatie die ik zoek er al op staat.'* (SP2)

Maar internet heeft ook veel andere voordelen. Gegevens die digitaal beschikbaar zijn kunnen gemakkelijker worden geanalyseerd en gecombineerd. Gegevens van het CBS worden door één verslaggever gebruikt en verwerkt in een grafiek als toelichting bij een verhaal.

*'Je kunt veel sneller data met elkaar combineren. Denk aan de database van het CBS. Moet er niet aan denken dat handmatig te moeten doen of via een woordvoerder.'*  
(BI2)

De werkwijze van een journalist op internet komt zoals eerder geconstateerd chaotisch over. Hoe deze werkwijze ook van elkaar kunnen verschillen. Gemeenschappelijke kenmerken die bijna bij elke verslaggever terugkomen zijn: copy-paste teksten van internet naar de tekstverwerker, Google als standaard zoekmachine en openstaan van veel webpagina's in de browser tegelijkertijd.

*'Ik heb veel sites openstaan, daardoor wil ik wel eens in verwarring raken.'* (BU1)

*'Over copy-paste: je wordt erg in de maling genomen als lezer.'* (SP1)

Er is een sterk bewustzijn bij de geobserveerde journalisten waartoe internet dient. Deze is gerelateerd aan het doel: het schrijven van een artikel. Tijdens de observaties is er op een uitzondering na nauwelijks voor andere doeleinden van internet gebruik gemaakt.

*'De manier waarop ik werk lijkt chaotisch, maar uiteindelijk maak ik gebruik van mijn eigen woorden. Ik start met een beginzin om daarna alle gevonden informatie te verwerken.'* (B11)

*'In het begin gaat het erom greep te krijgen op het verhaal en ben je op zoek naar een structuur; wat is de kern, basis, rode draad in het verhaal.'* (EC1)

*'Ik maak altijd gebruik van één zoekstrategie die ik gewend ben.'* (CU2)

*'Je bent op zoek naar een interessante uitspraak, op zoek naar mensen die richting geven.'* (EC1)

De informatie die wordt gebruikt is grotendeels afkomstig van openbaar internet. Gesloten databases worden nauwelijks gebruikt. De enige niet openbaar toegankelijke database waarvoor men moet inloggen, die wel consequent wordt gebruikt is het eigen krantenarchief. Twee maal is ingelogd op een externe database.

*'95 Procent van de informatie haal ik af van openbare sites.'* (B12)

Een ander gemeenschappelijk kenmerk bij de geobserveerde journalisten is dat veel informatie wordt hergebruikt. Of dat nu informatie is die op internet is gevonden of afkomstig is van informanten en woordvoerders. Andere nieuwssites worden veel bezocht, vooral bij het scannen van nieuws.

Informatievaardige redacteuren doen veel handelingen op internet tegelijkertijd. Die organiseren een eigen digitaal archief (bijvoorbeeld met behulp van Google Docs), copy-paste een artikel uit het krantenarchief, stuurt direct een *tweet* naar een collega die met een ander artikel bezig is, zoekt via Google naar informatie over het onderwerp waar hij zelf mee bezig is, checkt die informatie in een externe databank, controleert een uitspraak van een lezer op Twitter, werkt in Word langzaam aan de opbouw van het artikel om ondertussen in Skype te overleggen met een correspondent.

*Multitasking* zoals hierboven zie je hier en daar ook op andere manieren terug, zoals tijdens een telefoongesprek op internet zoeken naar achtergrondinformatie, gebruik maken van ‘oortjes’ om zo handen vrij te hebben voor het toetsenbord en zijsprongen maken naar andere onderwerpen.

## 6.2 Observaties studio en web redactie

### 6.2.1 Studio

De werkwijze op de studio van een krantenredactie is volgend aan die van een bureauredacteur op één van de deelredacties. Of aan een artikel een graphic of illustratie wordt toegevoegd is een beslissing van de journalist (of opmaakredactie) en in eerste instantie niet aan de studio. Informatie die aan een graphic vooraf gaat wordt in de meeste situaties aangeleverd door de journalist. De illustrator van de studio leest zich in, doet ideeën op, download beelden ter inspiratie en gaat schetsen.

Wat gelijk opvalt is dat de illustratoren gemiddeld slimmer zoeken dan een bureauredacteur. Binnen een kwartier heeft één van de illustratoren voldoende beelden gevonden op het internet ter inspiratie waarmee hij aan het werk gaat. Ook wordt er gebruik gemaakt van slimme zoekstrategieën zoals zoeken naar bepaalde *filetypes*. Een ander voorbeeld is het slepen van een gevonden afbeelding naar de zoekbalk van Google zodat de zoekmachine vergelijkbare beelden gaat zoeken. Of het gebruik maken van een *plugin* van *tineye.com* die zoekt naar dezelfde beelden op internet met verschillende bestandsformaten. Of van *Google Sketchup* waarmee naar 3D-beelden gezocht kan worden.

Ook hier wordt vooral van Google gebruik gemaakt waar niet iedereen blij mee is.

*‘We merken bij elkaar dat met dezelfde zoektermen andere resultaten naar voren komen.’*

*‘Wij zijn niet blij dat Google gaat meedenken over de zoekresultaten die naar voren komen.’*

Medewerkers van de studio zoeken tegenwoordig vaker naar informatie dan vroeger omdat er minder documentalisten zijn. Zo leidt een zoekactie van een illustrator tot zoveel nieuwe informatie dat de journalist van het bewuste artikel nog één en ander moet bijschaven en het artikel daardoor later in de krant verschijnt.

*'Ik denk dat we nog veel kunnen bijleren wat zoeken betreft.'*

### 6.2.2 Web redactie

Op de web redactie zijn redacteuren continu bezig met het *scannen van nieuws*. Bronnen hiervoor zijn berichten van persbureaus en andere nieuwsmedia. Tegelijkertijd wordt constant met elkaar overleg gevoerd of bepaalde berichten geschikt zijn voor plaatsing. De redacteuren hebben twee schermen ter beschikking: één waarop de berichten van persbureaus binnenkomen en een tweede scherm waarop gewerkt wordt (surfen op internet en plaatsen van berichten op de website).

*'Persbureaus zijn onze oren naar de buitenwereld.'*

Berichten die voor plaatsing in aanmerking komen worden bewerkt en er wordt in het bericht doorgelinkt naar andere informatie op internet. Naar deze informatie wordt door de redacteur op internet gezocht. Zo wordt ten behoeve van een artikel over werknemersacties doorgelinkt naar een artikel op de website van een vakbond, naar een *pdf* met het onderhandelingsresultaat en naar een *tweet* van een vakbondsmedewerker.

*'We proberen zo interactief mogelijk te zijn in onze berichtgeving.'*

Qua zoekstrategieën verschillen de internetredacteuren niet veel met de bureauredacteuren van de dagkrant. Wat wel opvalt is dat gebruik wordt gemaakt van nieuwe technologie. De favorieten van de webbrowser is een uitgebreid *digitaal netwerk* die veelvuldig wordt gebruikt. Interne communicatie gaat met behulp van *Yammer* en *Tweetdeck* staat open die regelmatig updates brengt op het scherm. Een redacteur bijvoorbeeld ziet dat over een bepaald onderwerp waar ook op de website een bericht over staat, veel wordt *getweet*. Onmiddellijk plaatst ze zelf een tweet met een link naar dat artikel. Zo wordt er *traffic* gegenereerd voor de eigen site.

## 7. Conclusie

In dit hoofdstuk geef ik antwoord op de probleemstelling zoals ik die in hoofdstuk één heb geformuleerd:

***Welke keuzes maken journalisten op de redactie van een landelijk dagblad bij het zoeken en vinden van informatie op internet?***

In de hedendaagse, gedigitaliseerde samenleving is het belangrijk om optimaal te kunnen participeren. Hierom is het nodig om naast literacy en numeracy ook te beschikken over informacy, ofwel informatievaardigheden. In de praktijk betekent dit dat men om kan gaan met geautomatiseerde systemen. Voor dagbladjournalisten zijn dit naast de standaard applicaties zoals we die allemaal kennen op de PC zoals tekstverwerkings- en mailprogrammatuur en een browser om op internet te surfen ook de redactionele systemen waarop gewerkt wordt om de krant te kunnen maken.

### 7.1 Factoren in het zoekproces

Case en Van Deursen beschrijven elk afzonderlijk factoren die van belang zijn voor het zoeken van informatie. Deze zijn in willekeurige volgorde: belang, motivatie, interesse, tijd, context, kennis en een kritische evaluatie van gevonden informatie. De Finse onderzoeker Savolainen concludeert dat de beschikbare tijd een kritische factor is voor het journalistiek schrijfproces. Zijn visie wordt gedragen vanuit de uitdaging voor journalisten om uit de enorme hoeveelheid informatie op internet toch objectieve gegevens te distilleren. Ook Van Deursen wijst hierop maar zij legt de nadruk op het belang van de aanwezigheid van content gerelateerde vaardigheden om goed te kunnen selecteren en te checken.

De factoren belang, motivatie en interesse zijn in dit onderzoek geen factoren van betekenis gebleken en ik zal deze daarom hier niet verder bespreken. De factoren tijd en kennis zal ik hieronder behandelen. De factoren context en kritische evaluatie van gevonden informatie komen in paragraaf 7.2 terug.

In dit onderzoek is de factor tijd **geen** belemmerende factor gebleken bij de door mij geobserveerde journalisten. In maar één observatie is een journalist in tijdnood gekomen vanwege de naderende deadline, alhoewel het artikel gewoon geplaatst is. Uit de observaties komt wel naar voren dat een naderende deadline journalisten dwingt te starten

met het schrijfproces met de op dat moment beschikbare informatie, wat consequenties kan hebben voor de kwaliteit van het eindproduct. De hoeveelheid beschikbare tijd heeft dus een directe relatie met de hoeveelheid informatie die gevonden wordt. *Voorkennis* van het zoekthema bij de journalist en *informatievaardigheden* waar de redacteur over beschikt, verkorten de duur van het zoekproces en dragen daarmee bij aan enerzijds de hoeveelheid informatie en anderzijds aan de kwaliteit van de gevonden informatie.

Omdat inhoudelijke kennis van belang is voor de snelheid van het zoekproces, betekent dit dat inhoudelijke specialisatie de kwaliteit van het eindproduct ten goede komt. Terwijl de trend is om verslaggevers juist regelmatig van deelredactie te laten wisselen. Dat lijkt met dit resultaat van dit onderzoek dan ook geen optimale keuze.

De factor kennis heeft dus te maken met specialisatie en met internetvaardigheden. Specialisatie komt tot uiting in de (voor)kennis die iemand heeft bij het thema waarin hij deskundig is maar ook met een informatienetwerk dat hij binnen zijn specialisme heeft kunnen opbouwen. Journalisten maken actief gebruik van dat netwerk in het zoekproces door uit gesprekken en met behulp van documenten verkregen van personen uit dat netwerk te komen tot scherpere zoektermen. Daarnaast bewaren ze handige en veel gebruikte websites in de favorieten van de browser of op een speciale website zoals [mypip.nl](http://mypip.nl) waarmee men aan een *digitaal netwerk* bouwt. Internetvaardigheden zijn voornamelijk verkregen in eerdere werkzaamheden of zijn aan de orde geweest in de opleiding van de journalist. De meeste journalisten echter hebben deze kennis in de praktijk geleerd. Een derde dimensie, naast specialisatie en internetvaardigheden, die te maken heeft met kennis is de werkervaring van de journalist. Uit de observaties is gebleken dat journalisten met veel ervaring gemakkelijker informatie op waarde kunnen schatten dan minder ervaren collega's. Dit is een waardevolle vaardigheid om kritisch uit de grote hoeveelheid informatie afkomstig van internet de juiste keuzes te kunnen maken. Enerzijds heeft dit te maken met kennis over hoe maatschappelijke thema's zich in de tijd hebben ontwikkeld. Anderzijds met de journalistieke vaardigheid specifieke informatie snel op waarde te kunnen schatten.

Naast de persoonlijke vaardigheden zijn ook de informatieleveranciers zelf van invloed op de duur van het zoekproces. Een aspect waar journalisten altijd al mee te maken



hadden en wat dus niet nieuw is. De problematiek rond de bereikbaarheid van woordvoerders via de telefoon en de afhankelijkheid van hen op welk moment zij met een antwoord op een vraag komen, is van alle dag voor de journalist. Op internet is die afhankelijkheid nadrukkelijk ook aanwezig op twee fronten. Ten eerste heeft de journalist te maken met de vindbaarheid van informatie. Deze vindbaarheid wordt gefrustreerd door websites met een onduidelijke navigatiestructuur waardoor niet duidelijk is waar de informatie op de site staat. Het tweede aspect heeft te maken met het moment wanneer (actuele) informatie door de webbeheerder op de site wordt geplaatst.

Van de drie barrières die Van Deursen constateert waartegen men aanloopt tijdens het zoeken, komt alleen de laatste in dit onderzoek duidelijk naar voren: het gebruik van zoekresultaten blijft beperkt tot de eerste pagina met resultaten in de zoekmachine. Wellicht heeft dat te maken met de snelheid van handelen en omdat men zichzelf de rust niet gunt om verder te kijken. De grote hoeveelheid aan zoekresultaten werkt vaak ook niet bemoedigend. Bijna alle door mij geobserveerde redacteurs maken gebruik van Google. Bekend is dat Google de zoekdata niet-geanonimiseerd opslaat. Onbekend is echter wat dit betekent voor de zoekresultaten die in Google naar voren komen.

Dat journalisten steeds dezelfde zoekpaden gebruiken is in dit onderzoek niet teruggekomen. Journalisten zoeken vooral in de beginfase chaotisch en proberen met allerlei zoekpaden tot een resultaat te komen. Ook een beperkt gebruik van het aantal zoektermen is in dit onderzoek niet gebleken. Juist omdat, ook weer in de beginfase, veelvuldig met verschillende zoektermen gezocht wordt. Waarschijnlijk is een journalist toch een meer ervaren zoeker dan de gemiddelde internetgebruiker.

## 7.2 Persona

Hermans, Vergeer, & Pleijter zien in internet voor de journalist een handig tentakel dat hen de mogelijkheid biedt tot aan de deadline naar informatie te blijven zoeken. Case beschrijft een informatiezoekmodus waar men in terecht komt en net zo lang doorgaat met zoeken totdat alle beschikbare informatie gevonden is. Een journalist zal deze fase echter niet vaak bereiken omdat de deadline daarin een spelbreker is zoals uit dit onderzoek blijkt. Noodgedwongen starten journalisten met het schrijfproces vanwege de naderende deadline. Zoeken kan echter wel doorgaan totdat de pagina waarop het artikel staat *zakt*.

Case concludeert dat tijd en de noodzakelijke mate van gedetailleerdheid de twee informatie factoren zijn die het meest variëren. Uit de observaties komt naar voren dat betrouwbaarheid van de informatie bij de redacteuren een belangrijke kwestie is die wordt meegenomen in het zoekproces. Informatie die slechts op één plek op internet terug te vinden is, wordt niet goed genoeg bevonden om te worden gebruikt. Aan de ander kant blijkt ook dat hoe dichter redacteuren bij de deadline komen, hoe lastiger het wordt om de eigen normen wat betreft betrouwbaarheid te blijven hanteren. Dit is een complexe afweging die elke journalist voor zichzelf maakt. De één gaat daar praktischer mee om dan de ander. Wurff en Schönbach menen dat de kwaliteit van informatie op internet is afgenomen. Dat pleit juist voor meer zorgvuldigheid bij de selectie van welke informatie gebruikt wordt en welke niet. Vooral bij informatie die vlak voor de deadline nog wordt gevonden, omdat de tijdsdruk daar het grootst is. Dit is nieuw omdat door het gebruik van internet de mogelijkheid aanwezig is om artikelen tot aan de deadline te verrijken met nieuwe informatie. Wat de gevolgen echter hier van zijn voor de journalistieke kwaliteit is met dit onderzoek niet gemeten.

De *'redactionele cybernetisering'* van Pleijter en Deuze wordt met dit onderzoek bevestigd. Zij concluderen echter dat dit geen andere manier van werken heeft opgeleverd behalve dat internet het werk heeft versterkt en versneld. Maar vanwege de beschikbaarheid van een grote hoeveelheid informatie op internet is een kritische en analytische houding nog meer dan voorheen noodzakelijk. Uit dit onderzoek blijkt dat de versterking van deze *'redactionele cybernetisering'* zit in een juist gebruik van de grote hoeveelheid informatie op internet, terwijl de versnelling vooral ten goede komt aan hen die slimme zoekstrategieën weten te ontwikkelen.

Dat tijdsdruk ook leidt tot het gemakkelijker overnemen van informatie is niet gebleken in dit onderzoek. Wel is het zo dat de meeste journalisten tijdens het zoeken op internet stukken informatie kopiëren naar een tekstdocument om zo te bouwen aan hun artikel. Later worden deze tekstbrokken gebruikt in het schrijfproces en in het artikel verwerkt als citaat of als verwijzing opgenomen of wordt de informatie gebruikt door de redacteur en in eigen woorden verwerkt in het bericht. De informatie offline controleren zoals Pavlik adviseert gebeurt weinig. Wel hanteren de journalisten andere

betrouwbaarheidsnormen zoals het feit dat informatie minimaal op twee plaatsen terug moet komen op internet.

Uit de observaties van redacteurs van verschillende deelredacties zijn nauwelijks verschillen gebleken in het zoekgedrag. Over de hele linie kwam er een gelijksoortig beeld naar voren van de manier van zoeken. Deelredacties maken wel gebruik van verschillende soorten bronnen. Dit heeft echter niet te maken met het zoekgedrag, maar met de context van waaruit berichten geschreven moeten worden. De buitenlandredactie bijvoorbeeld is meer afhankelijk van wat in buitenlandse nieuwsmedia verschijnt aan nieuws dan de binnenlandredactie. En een meer gespecialiseerde sportredactie bijvoorbeeld maakt vaker gebruik van specifieke websites die gericht zijn op hun aandachtsgebied.

Wel is er een duidelijk verschil te herkennen tussen ervaren en minder ervaren internetgebruikers. Ervaren internetgebruikers op de redactie zijn te herkennen aan: de snelheid van typen, de inrichting van de browser, het gebruik van zoekcodes en door het gebruik van slimme zoekstrategieën. Deze journalisten maken optimaal gebruik van hun browser door of een persoonlijke startpagina aan te maken of door actief gebruik te maken van de optie favorieten in de browser zelf. Daarnaast beperken deze journalisten zich niet bij het zoeken met behulp van een zoekmachine tot het intypen van enkele trefwoorden. Hier wordt actief gebruik gemaakt van slimme hulpmiddelen in de zoekbalk om zo gericht tot een zoekresultaat te komen. Denk hierbij aan het zoeken naar specifieke woorden of een combinatie van woorden, het zoeken binnen een specifieke site, gebruik maken van het minteken om specifieke woorden uit te sluiten, zoeken binnen een bepaalde range van resultaten, et cetera. Tot slot hebben ervaren gebruikers optimale zoekstrategieën ontwikkeld die te herkennen zijn aan de veelheid aan bronnen die ten grondslag liggen aan de te gebruiken zoektermen en aan het slim combineren van deze zoektermen met de behaalde zoekresultaten waarmee men tot de kern van de zoekvraag kan komen. Dit bevestigt de bevinding van Corten et al. dat zoekvaardigheden een belangrijke beroepscompetentie is voor journalisten.

De keerzijde van de medaille is dat deze ervaren gebruikers vaak ook perfectionistisch zijn, wat een vertragende factor kan worden en weer botst met het

tijdsaspect. De valkuil voor hen is dat de tijdswinst teniet wordt gedaan door hun perfectionisme.

### 7.3 Een nieuw zoekmodel

In hoofdstuk 1 heb ik een hypothese neergelegd aan de hand van het zoekmodel van Leckie waarin ik stel dat een zoekproces naast een lineair karakter ook fluïde is. Hieronder zal ik deze hypothese aan de hand van de bevindingen uit mijn observaties verder uitwerken.

Het fluïde karakter van een zoekmodel dat volgens mij gepaard gaat met het zoeken naar informatie door een journalist op internet, heeft te maken met enerzijds de chaotische complexiteit van zo'n zoektocht naar informatie en anderzijds met het zoeken naar een goede invalshoek voor het artikel. De complexiteit heeft te maken met de hoeveelheid aan actoren waar een journalist bij terecht kan voor informatie gebundeld op internet. De kunst is om op de juiste manier en met slimme zoekstrategieën zo snel mogelijk bij deze informatie te komen. Kennis bij de journalist over het onderwerp waarover wordt geschreven en aanwezigheid van informatievaardigheden bij hem versoepelen en versnellen dit proces aanmerkelijk. Hoe meer hiervan aanwezig, hoe eerder de invalshoek bepaald kan worden en hoe minder lang de eerste fase van het zoekproces duurt. In de zoekruit (zie figuur 5) laten de twee ruiten dit verschil zien. Minder ervaren redacteuren (rode ruit) zijn veel langer bezig met zoeken en houden zo minder tijd over om aan het artikel te schrijven. Dit schrijfproces start wanneer de invalshoek is bepaald. Uit de observaties blijkt dat een redacteur die beschikt over voldoende informatievaardigheden, al na een uur kan beginnen met schrijven en daarbij meer informatie heeft gevonden dan een redacteur die niet over deze vaardigheden beschikt.

Het bepalen van een invalshoek voor het artikel markeert volgens mij de grens tussen zoals ik dat noem: *divergerend en convergerend zoeken* (het verschil hiertussen licht ik in de volgende paragraaf toe). Dit ligt in lijn met Attfield & Dowell die menen dat het zoeken naar een originele invalshoek (naast de nieuwswaarde) ten grondslag ligt aan de motivatie van een journalist om naar informatie te zoeken. Pas nadat deze invalshoek bekend is, kan men beginnen met schrijven dat (deels) parallel loopt aan convergerend zoeken. Hoe langer het duurt om deze invalshoek te bepalen, hoe korter de tijd om een artikel te schrijven. Ervan uitgaande dat de tijd inderdaad de constante factor is (deze staat vast vanwege de

aanwezigheid van een deadline en een vaste aanvangstijd van de werkzaamheden), valt op aan het model dat een ervaren journalist met veel minder tijd, meer informatie weet te vinden dan een onervaren redacteur. Hierdoor blijft er meer tijd over voor deze ervaren journalist om specifiek naar informatie te gaan zoeken in de convergentie fase op basis van de invalshoek en het artikel waaraan hij op dat moment gelijktijdig aan het schrijven is.

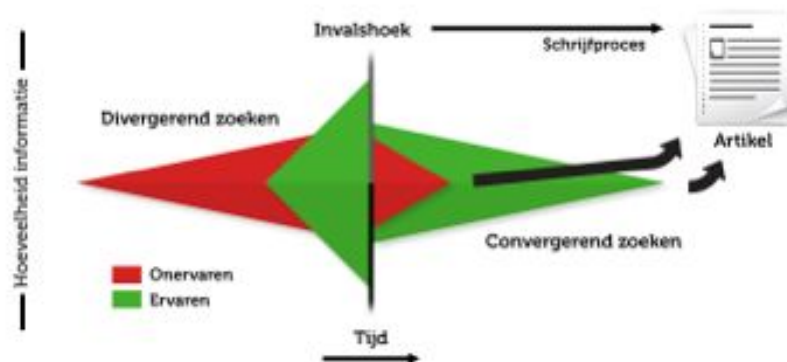
### 7.3.1 De zoekruit

De zoekruit geldt bij alle soorten journalistieke verhalen of handelingen. Het startpunt van de ruit is de informatiebehoefte van de journalist. Deze informatiebehoefte kan divers zijn; de journalist schrijft een achtergrondartikel (feature, interview, analyse, reportage, et cetera) over een eerder plaatsgevonden nieuwsfeit. Er is een nieuwsfeit zelf dat aanleiding geeft tot een bericht, maar het kan ook zijn dat er een handeling heeft plaatsgevonden op een nieuwsspot zoals een

persconferentie, een sportwedstrijd, een Kamerdebat, et cetera als input voor een nieuwsbericht of verslag. De informatiebehoefte wordt ingekaderd door de deadline waarop het artikel gereed moet zijn en de grootte van het verhaal (aantal woorden).

In het eerste deel van de zoekruit is er sprake van *divergentie*. De journalist zoekt

aan de hand van zijn informatiebehoefte naar informatie en verzamelt en beoordeelt deze informatie. Uit de observaties blijkt dat journalisten in het begin van het zoekproces op een 'chaotische' manier zoeken. In deze fase worden vooral 'algemene zoektermen' gebruikt. Deze zoektermen worden later aangescherpt door met behulp van al gevonden informatie nieuwe zoektermen te formuleren zodat andere, vaak betere, informatie wordt gevonden.



Figuur 5: De zoekruit

In bovenstaand model staat de tijd dat een journalist heeft om te zoeken vast. De twee ruiten zijn dan ook even lang. Een journalist met veel ervaring in zoeken naar informatie op internet kan in korte tijd alle informatie vinden die hij nodig heeft om de invalshoek van het verhaal te bepalen. Dit in tegenstelling tot een minder ervaren journalist, die lang niet alle bruikbare informatie weet te vinden. Vervolgens heeft een ervaren journalist dus meer tijd tot zijn beschikking om nog specifiek naar informatie te zoeken onder invloed van het schrijfproces dat parallel loopt met convergerend zoeken. Een onervaren journalist daarentegen heeft meer tijd nodig voor het zoeken naar informatie in de eerste fase (divergerend zoeken). De tijd die resteert voor het schrijfproces én voor het vinden van specifieke informatie is voor deze journalist dan ook veel minder.

Een zoekproces verloopt volgens zowel Attfeld & Dowell als Savolainen dynamisch. Het vinden van wisselende resultaten die wel of niet bruikbaar zijn is een gevecht tegen de tijd onder druk van veranderende omstandigheden ingegeven door de eindredactie zoals de lengte van het artikel. Zoeken is volgens hen een proces dat zich heen en weer beweegt tussen oude en nieuwe informatie. Het beschikken over informatievaardigheden versnelt dit proces. Dit komt in de observaties naar voren doordat het gebruik van 'slimme zoekcodes' sneller tot resultaat leidt. Denk hierbij aan naast het combineren van verschillende zoektermen in één zoekactie ook aan het tussen aanhalingstekens plaatsen van woorden om zo *aaneen gesloten woorden* te vinden, toevoegen van de term 'site:' aan de zoektermen om in een specifieke site te zoeken en aan het gebruik van het 'min-teken' om bepaalde woorden juist uit te sluiten in de zoekactie. De opeenvolging van zoekacties vormen in de zoekruit *informatiewolken* die niet altijd tot resultaat hoeven te leiden, wat te maken heeft met een kritische evaluatie van de gevonden informatie. Uit de observaties blijkt dat journalistiek ervaren redacteuren hier beter in zijn dan pas startende journalisten. Enerzijds omdat deze ervaren journalisten over meer basiskennis beschikken en anderzijds omdat zij vaardiger zijn in het snel bepalen of informatie geschikt is of niet. De informatiewolken vormen samen een *informatieketen* als basis voor het totale zoekpad dat wordt gevolgd.

Op een bepaald moment maakt de journalist de overgang van gedivergeerd naar geconvergeerd zoeken. Deze overgang wordt gemarkeerd doordat de schrijver op basis van de informatie die eerder is gevonden, een invalshoek bepaalt voor het artikel.

De invalshoek, ook wel een kapstok genoemd, is de kern van het verhaal. Kussendrager & Van der Lugt (2007: 123) gebruiken hiervoor de term perspectief, waarmee zij bedoelen vanuit welke context het verhaal wordt geschreven. Dit leidt tot de centrale vraag die het artikel gaat beantwoorden. Vanuit dit perspectief gaat de journalist in het tweede deel van de zoekruit gericht op zoek dan in de eerdere fase van het zoekproces. Ook hier ontstaan weer informatieketen die uiteindelijk gezamenlijk leiden tot een artikel. In deze fase begint de journalist tegelijkertijd het schrijfproces dat dus parallel loopt aan de fase van convergerend zoeken. Dit schrijfproces beïnvloedt de zoekacties omdat er nieuwe informatiebehoefte ontstaan. Echter, dit zal altijd in de rechterhelft van de zoekruit plaatsvinden omdat het perspectief van het artikel al is bepaald.

### 7.3.2. Nieuwstoevoer

De informatiebehoefte van de journalist wordt gevoed met nieuwsfeiten. De journalist verkrijgt deze feiten op diverse manieren: uit persberichten, van persbureaus, via Google Alert, Twitter of Weblogs, door (interventies van ) collega's of de redactie, vanwege andere nieuwsmedia, tips van lezers, et cetera.

Gillmore vindt dat de hedendaagse journalist te weinig gebruik maakt van moderne technieken die het internet hen biedt. In de praktijk blijkt het gebruik van die nieuwe technieken inderdaad tegen te vallen. Twitter is het enige medium dat door de meerderheid van de geobserveerde journalisten wordt gebruikt. Een enkeling leest weblogs of maakt gebruik van Google Alert of andere signaleringssystemen op internet. Maar dat zijn uitzonderingen. Ook de lezer staat nog ver af van de journalist. Als er al gebruik wordt gemaakt van de kennis van lezers, dan gebeurt dat heel sporadisch. Een veelgebruikt argument door de redacteuren is dat lezers een filter missen om ontwikkelingen te kunnen duiden.

Zoekacties hier bestaan vooral uit het scannen van nieuws en het checken van feiten en informatie. Ook wordt gezocht naar woordvoerders en hoe die te bereiken zijn. Net zoals divergerend zoeken wordt het zoeken ook hier gekenmerkt door een chaotisch karakter.

Bij het scannen van nieuws wordt veel naar andere nieuwsmedia gekeken. Gevaar hierbij is dat eerder gebracht nieuws gaat rondzingen in de media. Een effect dat hypes kan versterken. Zelf geven de geobserveerde journalisten aan dat dit effect niet groot zal zijn omdat andere nieuwsmedia vooral gebruikt worden om de context van een verhaal te bepalen. De vraag is of hypes bepaald worden door de context van het nieuws of meer door de manier waarop daar invulling aan wordt gegeven. Een aspect wat nader onderzocht kan worden.

Ook in deze fase ontstaan informatiewolken en informatieketens waarvan sommigen nutteloos blijken en verder niet meer gebruikt worden. De zoekpaden die worden gevolgd leiden uiteindelijk tot een informatiebehoefte als startpunt voor een artikel.

### 7.3.3. Parameters

De zoekruit maakt gebruik van twee zoekstrategieën: *divergerend - en convergerend zoeken*. De snelheid van het zoekproces bepaalt de lengte van de ruit, de hoeveelheid informatie de

hoogte. De tijd is hier de onafhankelijke variabele omdat deze vaak vast staat in de vorm van een deadline.

Divergerend zoeken wordt beïnvloed door de voorkennis van de journalist. Hoe groter die voorkennis, hoe sneller het zoekproces gaat. Hoe meer een journalist van een onderwerp af weet, hoe beter de zoektermen. Maar ook het (digitale) netwerk van een journalist bevordert het zoekproces, omdat eerder een deskundige is gevonden die de zoekterminologie weer kan aanscherpen. Voorkennis en een goed netwerk hebben een onderlinge relatie en die zal in de periode dat een journalist een specifiek thema covert alleen maar sterker worden.

Convergerend zoeken wordt bepaald door de scherpheid van de invalshoek of perspectief van het verhaal. Hoe concreter deze is, hoe beter het zoekproces op de invalshoek en de centrale vraag gericht kan worden en hoe minder tijd dit zoekproces kost. Met als resultaat dat er tijd overblijft om het zoekresultaat te optimaliseren wat waarschijnlijk de kwaliteit van het artikel ten goede komt.

Doordat de tijd de onafhankelijke variabele is en dus vaststaat, kan deze zo nuttig mogelijk worden ingezet door de voorkennis van de journalist, het beschikbare netwerk en door de informatievaardigheden waarover de journalist beschikt. Dit impliceert dat niet de deadline de complicerende factor is in het zoekproces voor de journalist, maar dat kennis (zowel over het onderwerp als informatievaardigheden) sturend zijn. Het beschikken over uitstekende informatievaardigheden is een katalysator voor het inzetten van de kennis, terwijl een goed netwerk daaraan ondersteunend is. Toch is de hoeveelheid informatie waarnaar gezocht wordt ook belemmerend voor de tijdsfactor. Want, ondanks de kennis waarover de journalist beschikt, hoe meer informatie hij wil vinden, hoe langer hij daarmee bezig is. Met andere woorden: kwalitatief betere informatie betekent in principe een grotere tijdsinzet.

## **7.4 Discussie en aanbevelingen**

### **7.4.1 Discussie**

In kwantitatieve onderzoeken van onder meer Pleijter et al. en Hermans et al. naar de implementatie van internet op de redactie burelen, komt naar voren dat internetgebruik



door redacteuren de laatste tien jaar gemeengoed is geworden. Geen verrassende conclusie als je kijkt naar hoe internet het laatste decennium een normaal gebruiksgoed is geworden in de samenleving. Toch is het opvallend zoals onder meer uit dit onderzoek blijkt, dat internet toch vooral *mainstream* wordt gebruikt. Informatie wordt voornamelijk gezocht via de bekende weg van zoekmachines of direct op de voor de journalist bekende websites. Social media echter is onder de beroepsgroep een nog weinig gebruikt middel. Dit terwijl in de maatschappij social media een steeds belangrijker communicatiekanaal wordt. Uit de gesprekken die ik voor dit onderzoek naast de observaties gevoerd heb met de redacteuren, wordt de meerwaarde van social media nog niet ingezien. Verder kwalitatief onderzoek zou meer duidelijkheid kunnen scheppen wat journalisten tegenhoudt om hiervan gebruik te maken.

Een gevaar dat met het gebruik van internet ontstaat, is dat media elkaar teveel gaan volgen in de keus van het nieuws. Dat gevaar was natuurlijk ook aanwezig in de pre-internet periode, maar de snelheid waarmee nu nieuws beschikbaar komt en het gemak om (delen van) berichten te kopiëren zoals ook gebeurt, versterken die tendens. Uit verschillend onderzoek komt naar voren dat informatie weinig wordt gescreend. Uit praktijkvoorbeelden zoals rond de berichtgeving over het schietincident in Alphen a/d Rijn en het gemak waarmee quasi wetenschappelijke feiten worden overgenomen zonder deze te checken blijkt dat berichten vaak worden gekopieerd. Dit kan ervoor zorgen dat hypes in de media veelvuldiger voorkomen. Zeker als media elkaar door internet actiever gaan volgen. In onderhavig onderzoek blijkt deze tendens ook, maar komt tegelijkertijd naar voren dat de redacteuren de gevonden informatie wel checken.

Een derde discussiepunt dat uit dit onderzoek naar voren komt zijn de gevolgen voor de journalistieke kwaliteit met het toenemend gebruik van internet. Ook hier is al veel over geschreven en het thema komt vaak terug in verschillende bijdragen. Toch is niet helder wat nu exact de invloed is van internet op die kwaliteit en of die invloed er eigenlijk wel is. Op internet is veel informatie beschikbaar. Ook is algemeen bekend dat de kwaliteit van veel van die informatie diffuus is. Journalisten zijn zich van dit dilemma bewust. Vaker wordt gebruik gemaakt van websites van algemeen geaccepteerde instituties en meestal wordt nagedacht over het doel waarom bepaalde bronnen informatie ter beschikking stellen op internet. Aan de andere kant blijkt dat juist overheidsinformatie op websites nog steeds

moeilijk te vinden is. Al met al blijkt dat informatievaardigheden en in het bijzonder contentgerelateerde vaardigheden steeds belangrijker worden. Juist ook omdat, zoals uit dit onderzoek blijkt, een naderende deadline aanzet tot het sneller aannemen dat informatie betrouwbaar is.

## 7.4.2 Aanbevelingen

### 7.4.2.1 Aanbevelingen gericht op de beroepspraktijk

Ervaring is een katalysator voor de effectiviteit van de aanwezige informatievaardigheden bij een journalist. Enerzijds blijkt deze ervaring de kennis te zijn over het thema of aandachtsgebied waar de redacteur over schrijft. Anderzijds levert ervaring een sterker (digitaal) netwerk op dat ondersteunend is aan het ontwikkelen van zoekstrategieën. Deze ervaring zou optimaal benut moeten worden vanuit twee invalshoeken:

- In tegenstelling tot de trend om verslaggevers te laten wisselen over de deelredacties, toont dit onderzoek aan dat juist *specialisatie* op een specifiek aandachtsgebied zoekresultaten laat verbeteren.
- Informatievaardigheden zijn een katalysator voor de kwaliteit van de zoekresultaten. Hoe beter een journalist zoekmachines kan hanteren, hoe correcter de zoekresultaten gericht op de informatievraag en hoe sneller gezocht wordt. *Training* op informatievaardigheden heeft direct effect op de zoekresultaten.

Verder kwam uit de observaties naar voren dat meer ervaren journalisten sneller informatie op waarde weten te schatten. Deze kennis zou op de redactie meer benut kunnen worden door deze ervaren verslaggevers als *coach* te verbinden aan jonge redacteurs. Juist omdat door de hoeveelheid aan informatie op internet een kritische evaluatie nodig is.

### 7.4.2.2 Aanbevelingen gericht op wetenschappelijk onderzoek

Conclusies die uit onderhavig onderzoek naar voren zijn gekomen zijn gebaseerd op kwalitatief onderzoek onder 13 bureauredacteurs van één landelijk dagblad. De vraag is of deze onderzoekresultaten representatief zijn voor de hele beroepsgroep. De beschreven resultaten geven een duidelijk beeld dat voor de volledigheid bij anderen getoetst dient te worden. Vervolgonderzoek zou moeten plaatsvinden onder een grotere groep redacteurs werkzaam bij verschillende media. Tevens zou in dit onderzoek met behulp van software

kwantitatieve gegevens gegenereerd moeten worden om het verkregen beeld te kunnen bevestigen.



## Bibliografie

- Attfield, Simon & Dowell, John (2003). Information seeking and use by newspaper journalists. *Journal of Documentation*, 187 - 204.
- Bakker, Piet & Scholten, Otto (2009). *Communicatiekaart van Nederland; Overzicht van media en communicatie*. Kluwer: Deventer.
- Bardoel, Jo (2010). Journalistiek moet zich durven onderscheiden; Toekomst voor de professie in een multimediale omgeving. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 232-241.
- Bardoel, Jo & d'Haenens, Leen (2004). Media Meet the Citizen : Beyond Market Mechanisms and Government Regulations. *European Journal of Communication*, 165-194.
- Baudrillard, Jean (1988). *Selected Writings*. Cambridge: Polity Press.
- Bell, D. (2010). The information society as post-industrialism. In F. Webster, *Theories of the information society* (pp. 31-58). London: Routledge.
- Boon, Lex (2011, juni 22). *Wachten op pro-am journalistiek*. Opgeroepen op juli 12, 2011, van De Nieuwe Reporter: <http://www.denieuwereporter.nl/2011/06/wachten-op-pro-am-journalistiek/>
- Boorstin, Daniel Joseph (1961). *The Image*. New York: Atheneum.
- Bowman, Shayne & Willis, Chris (2003, juli). *www.hypergene.net*. Opgeroepen op juli 12, 2011, van <http://www.hypergene.net/wemedia/>
- Brand-Gruwel, Saskia, Wopereis, Iwan & Vermetten, Yvonne (2005). Information problem solving by experts and novices: analysis of a complex cognitive skill. *Computers in Human Behavior*, 487 - 508.
- Buijs, Kees (2011). *Journalistieke kwaliteit in het crossmediale tijdperk*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Case, Donald O. (2007). *Looking for Information*. London: Academic Press.
- Castells, Manuel (2000). *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.

- Chavannes, Marc (2007). *iMedia: nieuwe journalistiek, nieuw burgerschap?* Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- Chinn, Lisa (2001). *Information seeking behavior and needs of journalists in context*. Chapel Hill: University of North Carolina.
- Commissie Brinkman. (2009). *De volgende Editie*. Den Haag: Tijdelijke Commissie Innovatie en Toekomst Pers.
- Corten, Maarten, Opgenhaffen, Michael & d'Haenens, Leen (2011). *Journalistieke competenties in Vlaanderen: een crossmediale competentiematrix*. Enschede: Universiteit Twente.
- Croteau, David & Hoynes, William (2003). *Media Society*. London: Sage Publications.
- Davies, Nick (2008). *Flat Earth News*. New York: Random House.
- Deursen, Alexander J.A.M. (2010). *Internet Skills; vital assets in an information society*. Enschede: Universiteit van Twente.
- Deursen, Alexander J.A.M. & Dijk, Jan A.G.M. (2009). Using the Internet: Skill related problems in users' online behavior. *Interacting with computers*, 1-10.
- Deuze, Mark (2004). *Wat is journalistiek*. Amsterdam: Het Spinhuis.
- Deuze, Mark (2005). What is journalism? : Professional identity and ideology of journalists reconsidered. *Journalism*, 442-464.
- Dijk, Liset van, Haan, Jos de & Rijken, Susanne (2000). *Digitalisering van de leefwereld*. Den Haag: SCP.
- Eisenhardt, Kathleen M. (1989). Building theories from case study research. *Management Review* 14 (4), 532-550.
- Ess, Henk van (2010). *De Google Code*. Amsterdam: Pearson Education Benelux bv.
- Evers, Huub (2007). *Over interculturaliteit en kwaliteit van de journalistiek*. Tilburg: Fontys Hogeschool Journalistiek.

- Fabritius, H. (2000). Materialised uses of information in journalistic item processing. Paper presented at the Information Seeking in Context, Goteborg, Sweden.
- Gillmore, Dan (2005). Where Citizens and Journalists Intersect. *Nieman Reports*, 11.
- Heeswijk, Erik van (2007). *Journalistiek en Internet 2002 - 2007*. Antwerpen: Het Spinhuis.
- Hermans, Liesbeth, Vergeer, Maurice & d'Haenens, Leen (2009). Internet in the Daily Life of Journalists: Explaining the use of the Internet by Work-Related Characteristics and Professional Opinions. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 138 - 157.
- Hermans, Liesbeth, Vergeer, Maurice & Pleijter, Alexander (2011). *Nederlandse journalisten in 2010*. Nijmegen: RU Nijmegen.
- Hoboken, Joris van (2011). *Search Engine Freedom: On the implications of the right to freedom of expression for the legal governance of Web search engines*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Identity (2012, februari 15). *www.identity.nl*. Opgeroepen op maart 18, 2012, van [www.identity.nl/whitepapers](http://www.identity.nl/whitepapers)
- Hijmans, Ellen, Buijs, Kees & Schafraad, Pytrik (2009). *Nieuwsbronnen en de kwaliteit van de journalistiek*. Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen.
- Jong, Jaap de (2012). *Pics or it did not happen!* Den Haag: Boom Uitgevers.
- Kraaij, Wessel (2009). Woorden wikken en wegen. (p. 21). Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen.
- Kussendrager, Nico & Lugt, Dick van (2007). *Basisboek Journalistiek*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Leuven, Sarah van & Raeymaeckers, Karin (2012). Journalistiek in tijden van cost cutting en Web 2.0: Een multimethodisch onderzoek van het journalistiek bronnengebruik in een veranderende nieuwsomgeving. . Leuven: Etmaal van de communicatiewetenschap.

- Meeus, Tom-Jan (2011, juni 18). Uitkijkpost op een nieuwe wereld. In LA verdampen oude mislukkingen. *NRC Handelsblad*, pp. 26-27.
- Opgenhaffen, Michaël (2011). *De toegevoegde waarde van onbetrouwbaar nieuws*. Opgeroepen op maart 18, 2012, van De Nieuwe Reporter: <http://www.denieuwereporter.nl/2011/11/de-toegevoegde-waarde-van-onbetrouwbaar-nieuws/>
- Örnebring, Henrik (2010). Technology and Journalism-as-Labour: Historical perspectives. *Journalism*, 57-74.
- Otto, Ton (2006). Participerend onderzoek. In F. Wester, K. Renckstorf, & P. Scheepers, *Onderzoekstypen in de communicatiewetenschap* (pp. 427-486). Alphen aan de Rijn: Kluwer.
- Pavlik, John V. (2001). *Journalism and New Media*. New York: Columbia University Press.
- Pleijter, Alexander & Deuze, Mark (2003). Internet in de Journalistiek.
- Pleijter, Alexander, Hermans, Liesbeth & Vergeer, Maurice (2007). *De opmars van online nieuwsgaring*. Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen.
- Pleijter, Alexander, Hermans, Liesbeth & Vergeer, Maurice (2009). Internet adoption in the newsroom: Journalists' use of the Internet explained by attitudes and perceived functions. *Communications* 34, 55-71.
- Rennen, Toon (2000). *Journalistiek als kwestie van bronnen*. Delft: Uitgeverij Eburon.
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Simon and Schuster Ltd.
- Savolainen, Reijo (2006). Time as a context of information seeking. *Library & Information Science Research*, 110 - 127.
- SCP. (2004). *Sociaal en Cultureel Rapport 2004*. Den Haag: SCP.
- Siebes, Ronny (2006). Routeringsalgoritme moet zoekmachines in toom houden. *Automatisering Gids* 28-29, 13-14.



- Steyaert, Jan & Haan, Jos de (2001). *Geleidelijk digitaal: een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*. Den Haag: SCP.
- Vakkari, Pertti (2011). Comparing Google to a digital reference service for answering factual and topical requests by keyword and question queries. *Online Information Review*, 928 - 941.
- Vedder, Anton (2003). Betrouwbaarheid van internetinformatie. In J. d. Haan, & J. Steyaert, *Jaarboek ICT en Samenleving 2003* (pp. 113-131). Amsterdam: Boom.
- Venema, Sarah (2011, mei 11). Nederlandse media zoekende op twitter. *de Volkskrant*, p. 5.
- Vries, Bas de (2011, november 28). *DeNieuweReporter*. Opgeroepen op maart 5, 2012, van <http://www.denieuwereporter.nl/2011/11/journalisten-moeten-altijd-op-zoek-naar-meer-documenten-en-data/>
- Webster, Frank (2010). *Theories of the information society*. London: Routledge.
- Wurff, Richard van der & Schönbach, Klaus (2010). Between profession and audience. *Journalism Studies*, 1-16.
- Zijl, Frank van (2011, juni 18). Dat was het nieuws. *de Volkskrant*, pp. V2-V5.



## Bijlage 1: Thematische verwerking aantekeningen observaties en gesprekken

### Scannen van nieuws

Gebruik van veel sites en andere digitale bronnen (redactiesysteem oude berichten, persbureau) in korte tijd (10 minuten) (5)

Spreekt verbazing uit over allerlei nieuwsberichten

Vergelijkt nieuws met eerdere berichten uit de krant (redactiesysteem) (5)

Google Alert (2)

Volgen van deskundigen op Twitter (5)

Telefoon/correspondent/Skype (4)

Aantekeningen maken

Artikelen printen

Doorgeven aan collega (2)

Digitale nieuwsbrief

Collega's (2)

Filter krantarchief

Teletekst krant

Teletekst NOS

Video website

Overleg collega (4)

Google nieuws

Mail checken

- 'ik ga eerder naar nu.nl dan naar een andere nieuwssite.' (bi1)
- 'websites die ik gebruik zijn gebaseerd op ervaring, bewezen betrouwbaarheid en journalistieke normen die ze zichzelf opleggen.' (bu1)
- 'Ik print informatie liever uit, dan dat ik het digitaal bewaar.' (bu1)
- 'Ik start met te kijken op bepaalde nieuwssites, vervolgens check ik de mail en 'de bak' om vervolgens een aantal kranten er op na te slaan.' (bu1)
- 'Op Twitter kijk ik heel wisselend.' (bu2)
- Wikipedia heb je nodig om een juiste formulering te vinden. Bijvoorbeeld als het op de officiële website van een organisatie niet staat.' (sp1)
- 'Google Alert ken ik niet, maar krijg je dan ook allerlei bronnen die ik wel kan vertrouwen?' (sp1)
- 'Met Twitter hoopte ik dat een verslaggever van Hockey.nl iets over de wedstrijd had opgeschreven.' (sp2)

### Selecteren

- 'Ik gebruik geen nieuws van persbureaus, liefst informatie van 'persoonlijke' signatuur.' (bi1)
- 'ik kijk vooral naar die informatie die interessant is voor de lezer' (bi2)
- 'de criteria die ik gebruik heb ik gevoelsmatig vastgesteld; dat is instinct, ervaring' (bi2)

- 'Als niet duidelijk is wie iets heeft geproduceerd en met welk oogmerk, dan ben ik daar niet happig op.' (bu1)
- 'Criteria die voor mij belangrijk zijn, zijn: solide overkomen, taalgebruik en de achtergrond van de site, welk belang is er om deze informatie te verspreiden.' (bu1)
- 'selecteren doe ik op basis van 1 of 2 gerenommeerde bronnen; welke dat zijn daar kom je geleidelijk achter. Ervaring met bronnen, lezen, met andere erover praten en vergelijken, al die kennis die je verzamelt bepaalt uiteindelijk je oordeel over een bron.' (bu2)
- Feiten zijn op internet altijd te vinden; achtergrondinformatie gebruik ik om een feit te duiden.' (bu2)
- Kennis van achtergrond van de bron vergt veel ervaring met die bron. Dat vraagt om een specialisme en dat wringt met de gedachte om op de redactie van aandachtsgebieden te wisselen.' (bu2)
- 'Als ik me beperk tot de NY Times dan schrijf ik dat artikel over en dat wil ik niet.' (bu2)
- 'Ik zoek totdat ik vind wat ik nodig heb en dan ben ik ook klaar, zo niet dan laat ik me leiden door Google.' (bu2)
- 'Soms zie je dat informatie vaker terugkomt. Al moet je daarvoor oppassen, want vaak zeggen ze hetzelfde en dan blijkt het uit dezelfde oorspronkelijke bron te komen.'

#### Checken van informatie

Gebeurt vooral in de beginfase van het proces

Checken van informatie via Google (8) (2 maal p2 resultaten) (Google maps)

Komt niet verder vanwege gebruik van een te algemene zoekterm (3)

Checkt actualiteit (4)

Checkt nieuws uit een krant bij persbureaus

Biografie checken (2)

Informatie van wikipedia (door woorden in Google in te typen) (2)

Overleg collega (4) → via skype (1), via mail (1)

Twitter

Koninklijke bibliotheek

Archief

Fysieke krant

Woordenboek

Taal (2)

- Constateert dat op een website als [libelle.nl](http://libelle.nl) meer informatie staat dan in het bericht van persbureau (bi1)
- 'ik kan alleen kranten uit het buitenland checken waarvan ik de taal machtig ben; met Google translation krijg je een vrij koddige vertaling, het voldoet voor een citaat van iemand' (bi2)
- 'Google translation gebruik ik om een idee te krijgen waar informatie over gaat' (bi2)
- 'Google translation gebruik ik nooit, dat is zo onbetrouwbaar.' (bu1)
- 'Ik ben altijd weer op zoek naar nieuwe bronnen.' (ec1)
- 'Kijk dit is nog oude informatie van gisteren, deze hebben ze nog niet geüpdatet.' (sp1)

- 'Als je zelf niet bij het kamerdebat bent geweest, dan moet je je beroepen op een ander, dat is vervelend.' (cu2)
- 'Als op de eerste zoekpagina van Google geen goed resultaat staat, dan hoef ik ook niet op de volgende pagina's te kijken.' (cu2)
- 'Ik ga even dubbel checken, want ik heb nu alles van internet, dus ik ga even bellen.' (bi3)
- 'In het ouderwetse woordenboek staat veel meer. Als ik betekenis op internet had moeten opzoeken was ik veel meer tijd kwijt geweest.' (op1)
- 'De een zegt dit, de ander dat. Als niet klopt wat er staat, dan schrappen wij het.' (op2)
- 'Alle varianten van een spreekwoord zie ik terug. Dus wat is goed? Dan vertrouw ik een officiële website zoals van Onze Taal.' (op2)

#### Suggestie van collega's

Noteert suggestie om later te bekijken

Checkt een suggestie gelijk (3)

Navragen (2)

Skype

#### Service-informatie

Telefoonnummer woordvoerder (10)

Persinformatie op de website (2)

Gevonden informatie bewaren in wordbestand (4)

Stuurt eigen gegevens op via de mail aan woordvoerder

Uit mail (3)

Naam persoon in zoekbalk van Google

Reisinformatie (2)

Via collega

Landennummer

- 'Krant in buitenland geen belangrijke speler. Woordvoerders zullen je dan ook niet zo snel te woord staan. Die informatie heb ik dan ook niet zo vaak nodig. Buiten dat het heel kostbaar is.' (bu1)
- 'Zoeken van telefoonnummers vind ik eigenlijk verloren tijd, ik probeer altijd zo een soort nummer gelijk op te slaan in ons eigen systeem.' (cu2)

#### Multitasking

Tijdens telefoongesprek met woordvoerder wordt tegelijkertijd gezocht naar achtergrondinformatie over hetzelfde onderwerp (2)

Gebruik van oortje voor telefoon om handen vrij te hebben voor de PC

Zijsprongetjes maken naar ander onderwerp

#### Checken bij collega's

Juiste woordgebruik (2)

#### Achtergrondinformatie

Video kijken (2)

Archief van de krant (3)  
Headlines op een site (2)  
PDF downloaden (2)  
Printen van PDF  
Via (oude mail) naar link in mail (4)  
Informatie vragen via mail aan contactpersoon (3)  
Via via naar andere informatie (4)  
Officiële website (5)  
Wikipedia  
Overleg met collega  
Twitter (2)  
Foto downloaden  
Inloggen betaalsite

- 'Wat een slecht geschreven petitie.' (bi1)
- 'Wikipedia gebruik ik als te weinig afweet over een onderwerp.' (bi1)
- 'voor de context gebruik ik vaak eerder verschenen artikelen in de krant.' (bu2)
- Ik zie dat het artikel dat ik wil gebruiken als achtergrondinformatie een beetje gedateerd is, maar de inhoud kan toch stof geven om verder na te denken.' (ec1)
- 'Ik zoek en broed om grip te krijgen op de problematiek.' (ec1)
- 'Onhandige site, moet erg zoeken om iets te vinden. Dan maar naar het persbericht.' (sp1)
- 'Een collega schrijft voor een nieuwssite, die werkt ook voor ons. Dan weet ik dat het betrouwbaar is.' (sp1)
- Dit is de officiële website, kan ook via Wikipedia, maar dat klopt niet altijd.' (sp1)
- 'De informatie van de Hockeybond is zo amateuristisch, ik bijna nooit iets vinden.' (sp2)
- 'Oh die gaat in de fout zeg (kijkt naar videobeeld), dat moet ik nog even fijntjes in mijn verslag verwerken.' (sp2)
- 'De navigatie op overheidssites is een ramp.' (cu2)
- 'Ik weet dat verslagen van commissievergaderingen van de Tweede Kamer pas later beschikbaar zijn; bellen dus.' (cu2)
- 'Ik ben vrij systematisch. Ik maak altijd van informatie die ik download aparte mapjes aan.' (cu2)
- 'Ik kijk op Twitter wat reacties zijn op artikelen in de krant. Dan weet ik hoe op onze bijdrage wordt gereageerd.' (op2)

#### Gebruik zoektermen / zoekmachines

Twijfel over juiste term (4)  
Gaat verder dan 1<sup>e</sup> zoekpagina (1-4<sup>e</sup>)  
Verkeerde URL intypen  
Via een website naar een volgende  
Haalt zoektermen uit een eerdere zoekactie (2)  
Google Nieuws (2)  
Google translate  
CTRL F in PDF document (2)

## Slimme zoekcodes gebruiken (2)

### Combineren van zoektermen

- 'Ik heb op de uni oefjes geleerd om de juiste termen te gebruiken' (bi1)
- 'Ik gebruik liever een brede zoekterm, omdat anders de informatie die ik zoek er niet uitkomt.' (bu1)
- 'In Google vind je ook niet alles.' (bu1)
- 'De combinatie van zoektermen zorgt dat wat ik zoek ook hoog in de zoekresultaten terechtkomt. Wat er nog meer wordt aangeboden is vaak rommel.' (bu2)
- 'Je kunt eindeloos zoeken op internet, dan is het handiger om je door een deskundige op het juiste spoor te brengen en naar de goede informatie te leiden.' (ec1)
- 'Je kunt heel gericht zoeken, maar internet is zo groot.' (ec1)
- 'Anderen termen laten noemen die je kunt gebruiken in je zoekproces.' (ec1)

## Gebruik

Vooraf achtergrondinformatie en lezen van eerdere berichtgeving

Veel schermen tegelijkertijd open (3)

Veel websites in favorieten

Link kopiëren en plakken (2)

Taal checken (2)

Mypip (3)

Extra apps firefox

Witte boekje

- 'feiten heb ik wel van collega's, persberichten of andere nieuwssites. Maar ik ben vooral op zoek naar een reactie en/of feiten te verifiëren.' (bi1)
- 'ik ben op zoek naar details die het artikel leesbaarder maken en die de lezer wil lezen en nodig heeft om geboeid te raken.' (bi1)
- 'als ik een woordvoerder aan de lijn heb, kan ik doorvragen.' (bi1)
- 'als ik met iemand praat, dan is iemand verantwoordelijk voor de informatie en/of de feiten.' (bi1)
- 'Novum gebruik ik niet omdat zij gebruik maken van buitenlandse persbureaus. Dan ga ik liever direct naar de bron.' (bu1)
- 'Mypip als startpagina is voor mij heel belangrijk omdat ik daar alle interessante websites bij elkaar heb staan.' (bu2)
- 'Favorieten gebruik ik niet, ik ben slordig en niet gestructureerd.' (ec1)
- 'Ik beschik over een goed geheugen en sla informatie op die wel eens interessant zou kunnen zijn en weet die ook later terug te vinden. Ik hoef dus niet te ordenen omdat ik toch wel vind wat ik zoek.' (ec1)
- 'Ik heb wel een aantal gespecialiseerde bookmarks in de browser, maar tegenwoordig type ik vaker de naam in van de organisatie of persoon die ik zoek in de zoekbalk van de browser.' (ec2)
- 'Ik heb dit boek niet digitaal beschikbaar, dus dit gaat me veel te veel tijd kosten om te vinden wat ik precies zoek.' (ec2)
- 'Dit stuk even van papier lezen.' (op1)

- 'Na een bezuiniging maken we veel gebruik van een abonnementsdienst voor cartoons in plaats dat we zelf laten tekenen.' (op2)

### Ondersteuning en beperking

Door een documentalist

Mail van lezer (2)

Technische beperkingen

Beperkingen gebruik archief

- 'ik vraag liever aan een collega of hij/zij nog informatie heeft over een bepaald onderwerp als het niet op internet te vinden is, dan dat ik een database moet raadplegen, want dan moet ik toch nog zoeken.' (bi2)
- 'Ik mis filters die de informatie van persbureaus filteren. Vroeger hadden we daar iemand voor in dienst.' (bu1)
- 'Een lezer of blogger heeft geen kennisfilter, dus veel suggesties zijn niet bruikbaar.' (bu2)
- 'Hoe beter de informatie die je krijgt in het begin, hoe sneller je zoekproces.' (ec1)

### Betrouwbaarheid

Niet te verifiëren, niet gebruiken (2)

Niet up-to-date informatie, niet bruikbaar

Via gevonden artikel naar oorspronkelijke bron

Op basis van informatie informant

Afzender/eigenaar site

Mening deskundigen over een site

- 'als ik informatie twee keer zie terugkomen op verschillende sites, dan ga ik ervan uit dat die informatie klopt' (bi1)
- 'Ik vertrouw een website als Forbes, al check ik wel de biografie van een blogger om te weten dat het bijvoorbeeld geen activist is' (bi2)
- 'ik vertrouw internet niet als ik bijvoorbeeld historische informatie moet checken' (bi2)
- 'Hoe gedetailleerder de informatie die je tegenkomt, hoe meer die informatie niet klopt' (bi2)
- 'ik weet dat Die Welt artikelen 1 op 1 doorplaatst op weltonline omdat ik in Duitsland stage heb gelopen' (bi2)
- 'Ik maak voor mezelf een ranking, een lijst. Hoe minder een website wordt gecontroleerd, hoe minder betrouwbaar deze is.' (bi2)
- 'Bij twijfel neem ik contact op met de bron of ik ga op zoek naar een tweede bron die de informatie bevestigt.' (bi2)
- 'Of ik bevestiging zoek hangt ook af of de informatie schokkend is.' (bi2)
- 'Ik baseer me niet op 1 artikel in 1 krant.' (bu2)
- 'Als ik een bron niet ken, maar de informatie klopt met wat een betrouwbare bron zoals de NY Times schrijft, dan gebruik ik die bron toch.' (bu2)
- 'Dit is geschreven in slecht Engels dus ik twijfel of ik het wel moet gebruiken, maar er staat een interview op met een betrokkene en dat is toch wel interessant.' (bu2)



- 'Ik heb een rotsvast vertrouwen in Wikipedia. Toch gebruik ik het vooral om ideeën te krijgen voor een invalshoek en om bepaalde informatie bevestigd te krijgen.' (sp2)
- Je maakt een bepaalde afweging om iets honderd miljoen maal zeker te weten, maar hoe verder het in een bericht staat, hoe lichtzinniger je daar mee omgaat.' (sp2)
- 'Als ik meer tijd heb dan vertaal ik het zelf, maar onder tijdsdruk werkt Google Translate ook.' (sp2)
- 'Ik maak vooral gebruik van de vertaling van Google Translate om feiten te checken. Ik zal het nooit helemaal vertrouwen maar je wordt wel op een spoor gebracht.' (sp2)
- Als het kan raadpleeg ik liever ons eigen archief, dan dat ik de informatie bij elkaar google.' (cu2)
- 'Wikipedia gebruik ik nooit, dat is onbetrouwbaar.' (cu2)
- 'Andere nieuwssites kun je alleen gebruiken om een richting te zoeken voor je artikel, in ieder geval moet je als je deze gebruikt de informatie aan die bron toeschrijven. En natuurlijk bij de oorspronkelijke bron checken.' (cu2)

### Misbaar zijn

- 'je kan niet zonder internet, maar het blijft een grondstof waar je nog iets aan moet toevoegen om er een product van te maken' (bi1)
- 'Zonder internet zou je veel langer bezig zijn met het zoeken naar informatie. Plus waar zou ik nu nog bepaalde informatie buiten het internet moeten vinden? Ik zou het niet weten.' (bi2)
- 'Je kan veel sneller data met elkaar combineren. Denk aan de database van het CBS. Moet er niet aan denken dat handmatig te moeten doen of via een woordvoerder.' (bi2)

### Belang

Precisie

Leesbaar maken

Onduidelijkheden wegnemen

### Werkwijze

Gebruik 'home-knop' browser na afsluiten werkzaamheid

Copy-paste tekst van internet (8)

Pagina's niet verversen

Mypip - website - artikel - bron van artikel bepalen - bron opzoeken in Google

Met twee schermen tegelijkertijd werken (typen en terugkijken websites)

Tweet maken naar aanleiding van een artikel

Google docs

- 'de manier waarop ik werk lijkt chaotisch, maar uiteindelijk maak ik gebruik van mijn eigen woorden. Ik start met een beginzin om daarna alle gevonden informatie te verwerken' (bi1)
- '95% van de informatie haal ik af van openbare sites.' (bi2)
- 'Ik heb veel sites openstaan, daardoor wil ik wel eens in verwarring raken.' (bu1)
- 'In het begin gaat het erom greep op het verhaal te krijgen en ben je op zoek naar een structuur voor het verhaal; wat is de kern, basis, rode draad in het verhaal.' (ec1)

- 'Je bent op zoek naar een interessante uitspraak, op zoek naar mensen die richting geven.' (ec1)
- 'Over copy-paste: je wordt erg in de maling genomen als lezer.' (sp1)
- 'Thuis heb ik een Apple, op de redactie moet ik altijd weer wennen aan hoe ik in de browser tussen verschillende pagina's moet switchen.' (cu1)
- 'Ik maak altijd gebruik van één zoekstrategie die ik gewend ben.' (cu2)

### Woordvoerder / citeren

Verwerkt informatie uit een email van informant

- 'Bij een exclusief citaat vermeld ik altijd van welke site deze afkomstig is. Komt dat citaat op meer plekken voor dan hoeft dat niet meer.' (bu1)

### Tijd/deadline

- 'ik vind het prettig werken binnen de tijd die ik heb; met meer tijd tot mijn beschikking zou ik verder gaan zoeken, maar ik ben tevreden met wat ik nu gevonden heb' (bi2)
- 'Als ik meer tijd zou hebben dan zou ik informatie bij een 'native speaker' controleren. Je kan je altijd vergalopperen namelijk.' (bu1)
- 'Met meer tijd zou ik dieper de zoekresultaten van Google kunnen scannen. Dat zorgt voor meer tevredenheid.' (bu1)
- 'Hoe dichterbij de deadline, hoe meer dat ten koste gaat van de zorgvuldigheid.' (sp2)
- 'Ik begon mijn artikel te schrijven vanwege de naderende deadline.' (ec2)
- 'De meeste van mijn tijd gaat zitten in het beoordelen van aangeboden stukken, en om een overwogen reactie te geven.' (op1)

### Interesse / voorinformatie

Kent de informant uit het verleden

Zoekt in oud document wat eerder is gelezen

Direct een url intypen om naar bekende site te gaan (2)

- 'Hoe meer je weet, hoe beter je kunt zoeken. Vaak is een zoekmachine dan niet eens nodig.' (bi2)
- 'Voorkennis is belangrijk.' (ec1)
- 'Ik weet veel namen van sporters uit mijn hoofd. Als voetbalkenner is dat logisch he....' (sp2)
- 'Ik heb dit aandachtsgebied pas drie maanden. Veel parate kennis heb ik nog niet.' (sp2)
- 'Met meer parate kennis durf je dingen gemakkelijker op te schrijven.' (sp2)
- 'Op een gegeven moment beland ik in cirkels en blijf ik steeds weer kijken op bepaalde sites of de informatie die ik zoek er al op staat.' (sp2)
- 'Gebrek aan ervaring compenseer ik met mijn vaardigheid in zoeken en vinden.' (sp2)
- 'Ondanks dat ik moest beginnen met schrijven vanwege de deadline, had ik voldoende informatie vanwege mijn parate kennis over dit onderwerp.' (ec2)

