

› **DOORONTWIKKELING VAN *DE PASKAMER*:
GEBRUIKERSERVARINGEN EN
AANBEVELINGEN**

TNO innovation
for life

Datum <
1 december 2021

› **Rapportage voor**
House of Skills en IJmond Werkt

DOORONTWIKKELING VAN *DE PASKAMER*: GEBRUIKERSERVARINGEN EN AANBEVELINGEN

Rapport voor	House of Skills en IJmond Werkt
Datum	1 december 2021
Auteurs	Roos van den Bergh Lisa Hummel Helen Verhoef Kim Kranenburg Joost van Genabeek
Projectnummer	060.48148/01.02
Rapportnummer	TNO 2021 R12232
Contact TNO	Joost van Genabeek
Telefoon	+31888665277
E-mail	Joost.vangenabeek@tno.nl

Gezond Leven
Schipholweg 77-89
2316 ZL LEIDEN
Postbus 3005
2301 DA LEIDEN
www.tno.nl

T 088 866 61 00
info@tno.nl

© 2021 TNO

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.
Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

Handelsregisternummer 27376655

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Aanpak	3
3.	Productbeschrijving	4
4.	Resultaten	8
5.	Conclusies en aanbevelingen	15
6.	Literatuur	16
	Bijlage: Interviewprotocol.....	17

1. Inleiding

In de afgelopen jaren is steeds duidelijker zichtbaar geworden dat evenwicht op de arbeidsmarkt geen vanzelfsprekend gegeven is. Door trends als digitalisering en vergrijzing is te zien dat de ene sector te maken heeft met overschotten van personeel, waar andere sectoren juist kampen met tekorten. Om in te spelen op de mismatch tussen vraag en aanbod en om onbenut arbeidspotentieel laagdrempeliger te laten participeren op de arbeidsmarkt, wijzen onderzoekers en beleidsmakers op potentie van een meer skills gerichte benadering van de arbeidsmarkt (WEF, 2019, SER, 2021). Deze houdt in dat werkgevers bij het aannemen van nieuw personeel kijken naar de skills die de kandidaat voor de baan heeft, naast de eerder behaalde diploma's en certificaten. Skills omvatten in onze begripsafbakening de eigenschappen, vaardigheden en kennis van het individu die nodig zijn voor het uitvoeren van werk. Door te kijken naar wat de werkzoekende kán, weet en leuk vindt, wordt het makkelijker om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te matchen dan enkel de diploma's en werkervaring in ogenschouw te nemen.

Bij de overstap van de traditionele naar een wendbare toekomstbestendige onderwijs- en arbeidsmarkt ontwikkelt House of Skills met haar partners een ketenaanpak en een skillstaal, die ondersteund worden door een pakket aan digitale tools. De Paskamer is zo'n tool. Met De Paskamer kunnen werk(zoe)kenden een overzicht maken van skills waar zij, naar eigen inzicht, goed in zijn. Ook kunnen werkgevers skills-profielen aanmaken voor de functies in hun bedrijf waarvoor zij personeel zoeken. Om beter aan te sluiten op de wensen en capaciteiten van een diverse groep werkzoekenden is De Paskamer dit jaar vernieuwd. In een aantal werksessies met (potentiële) gebruikers hebben wij onderzocht wat hun wensen en behoeften zijn. Dit rapport is daar een verslag van.

In het onderzoek naar de wensen en behoeften van gebruikers ten aanzien van de nieuwe versie van De Paskamer, zijn de volgende onderzoeksvragen gesteld:

1. In welke mate sluit de nieuwe versie van De Paskamer aan bij de eisen van de gebruikers? Hoe gebruiksvriendelijk is het product voor lager- en middelbaar opgeleiden?
2. Welke aanbevelingen kunnen er worden gedaan op basis van deze eisen? Welke user centered design principes¹ kunnen er geïdentificeerd worden?
3. Hoe kan De Paskamer worden ingebed in het traject van de werkzoekende?
4. Wat zijn de gebruiksmogelijkheden voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, zonder recent werkverleden? Onder welke voorwaarden kunnen zij profijt hebben van De Paskamer?
5. Wat is de meerwaarde van De Paskamer ten opzichte van bestaande aanpakken en instrumenten voor het bevorderen van het werkzoekgedrag van mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie en inclusief werkgeversgedrag (zoals Dariuz, Matchcare, Competensys, Hallo Werk, etc.)?

¹ Principes voor het ontwerp van een tool waarin de eisen en behoeften van gebruikers centraal staan.

2. Aanpak

Om de gebruiksvriendelijkheid en de gebruikerseisen van de hernieuwde versie van De Paskamer te testen, zijn er vier werksessies georganiseerd met werkzoekenden. Deze werksessies zijn tot stand gekomen in samenwerking met IJmond Werkt die de uitvoering verzorgt van de Participatiewet en de Wet Sociale Werkvoorziening voor de IJmondgemeenten². IJmond Werkt heeft werkzoekenden benaderd met de vraag of zij medewerking zouden willen verlenen aan het testen en het onderzoeken van De Paskamer.

De werksessies hebben plaatsgevonden op locatie bij IJmond Werkt op 21 juli 2021. In de ochtend is in een werksessie de gebruiksvriendelijkheid van De Paskamer getest op de smartphone. Aan deze werksessie hebben vier werkzoekenden deelgenomen. In de middag is tijdens drie werksessies De Paskamer op een desktop uitgetest (drie werkzoekenden per sessie). In totaal hebben er 13 werkzoekenden feedback geleverd op de nieuwe versie van De Paskamer.

Elke werksessie heeft anderhalf uur geduurd. De deelnemers hebben zich geregistreerd bij het platform mijnhouseofskills. Vervolgens zijn zij gevraagd om De Paskamer door te lopen. Er zijn drie onderzoekers van TNO aanwezig geweest en één werkcoach van IJmond Werkt. De onderzoekers hebben rondgelopen om vragen te stellen over De Paskamer. Verder zijn de deelnemers gevraagd om hardop aan te geven als zij een bepaald aspect van De Paskamer moeilijk of niet duidelijk vonden. Het interviewprotocol is te vinden in de bijlage.

² Gemeente Beverwijk, Gemeente Heemskerk, Gemeente Uitgeest en de gemeente Velsen.

3. Productbeschrijving

Achtergrond product

De Paskamer is ontwikkeld om de volgende twee doelen te bereiken:

1. *individuen en bedrijven bewust te maken van skills die nodig zijn voor het uitoefenen van werk (skills-awareness);*
2. *vraag en aanbod van skills op de arbeidsmarkt bij elkaar te brengen (skills-matching).*

In De Paskamer kunnen werkzoekenden aangeven hoe goed zij in bepaalde skills zijn en krijgen zij voorgelegd welke beroepen en functies daarbij passen. Op basis van wetenschappelijke en theoretische kennis kan beargumenteerd worden dat een goed zelfinzicht in de mogelijkheden die de eigen skills bieden, bijdraagt aan het vertrouwen in eigen kunnen (self-efficacy) en daarmee de intrinsieke motivatie vergroot van individuen (zie o.a. Ryan & Deci, 2000). Deze elementen zijn belangrijke voorspellers voor succesvol werkzoekgedrag (Van Hooft, 2016; Wanberg, 2000).

Bedrijven verkrijgen met De Paskamer inzicht in de skills die nodig zijn voor functies waar zij personeel voor zoeken. Dit inzicht kan de effectiviteit van de werving vergroten, omdat het bedrijven in staat stelt nauwgezet aan te geven wat van kandidaten verwacht wordt. Uit onderzoek blijkt dat bedrijven vaak geen helder beeld hebben van skills die nodig zijn voor de vacante functies, waardoor zij met de vacatures veel potentieel geschikte kandidaten niet bereiken.

Tot slot vergroot De Paskamer de mogelijkheden voor werkzoekenden en bedrijven om elkaar te vinden door aangeboden en gevraagde skills op de arbeidsmarkt bij elkaar te brengen. Het focussen op skills in plaats van alleen diploma's of werkervaring, maakt ook minder voor de hand liggende combinaties inzichtelijk tussen taakeisen van banen of functies en de geschiktheid van kandidaten. De Paskamer biedt gedetailleerde informatie voor het aanpassen van het werk aan de persoon (baanherontwerp of jobcrafting), het inrichten van aanvullende scholing en voor mogelijkheden van intersectorale mobiliteit.

Werkwijze

De Paskamer is gebaseerd op de O*Net taxonomie van het 'Department of Labor' uit de VS (<https://www.onetonline.org>). O*Net onderscheidt als enige skills-taxonomie een beperkt aantal transversale kenmerken en eigenschappen die voor de gehele arbeidsmarkt van belang zijn. In de Paskamer worden 35 skills (vaardigheden), 52 abilities (eigenschappen) en 16 workstyles (werkstijlen) voorgelegd aan de gebruiker. Skills wordt door O*Net gedefinieerd als "ontwikkelde vaardigheden die het leren of het sneller verwerven van kennis vergemakkelijken". Het gaat om een combinatie van hard en soft skills. O*Net maakt binnen de categorie skills nog onderscheid tussen subcategorieën: '*basic skills*', '*social skills*',

'complex problem solving skills', 'technical skills', 'system skills', en 'resource management skills'.

Abilities worden in O*Net worden omschreven als “blijvende eigenschappen van het individu die de prestaties beïnvloeden”. Deze categorie wordt in O*Net weer onderverdeeld in *'cognitive abilities', 'physical abilities', 'psychomotor abilities' en 'sensory abilities'*. De *workstyles* ten slotte hebben betrekking op “persoonlijke kenmerken die van invloed zijn op hoe goed iemand een taak uitvoert”. TNO heeft ervoor gekozen om de categorisering van O*Net te vereenvoudigen door in De Paskamer onderscheid te maken tussen algemene skills, mentale skills, fysieke skills en werkstijlen.

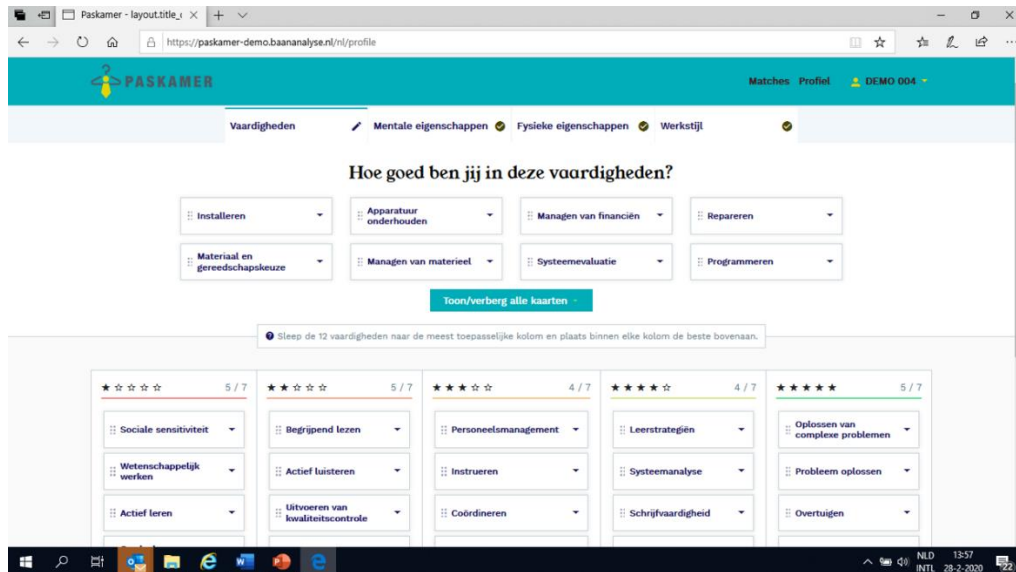
Op dit moment zijn in De Paskamer 961 beroepsprofielen opgenomen (op basis van O*Net) en circa tachtig specifieke functieprofielen van Nederlandse brancheorganisaties of individuele bedrijven. Gebruikers geven op basis van hun eigen inzicht aan in welke mate zij goed zijn in bepaalde skills. Zodra dit is gebeurd, biedt De Paskamer een overzicht van de banen die bij zijn of haar vaardigheden, eigenschappen en werkstijlen passen.

Aanpassingen versie 2.0

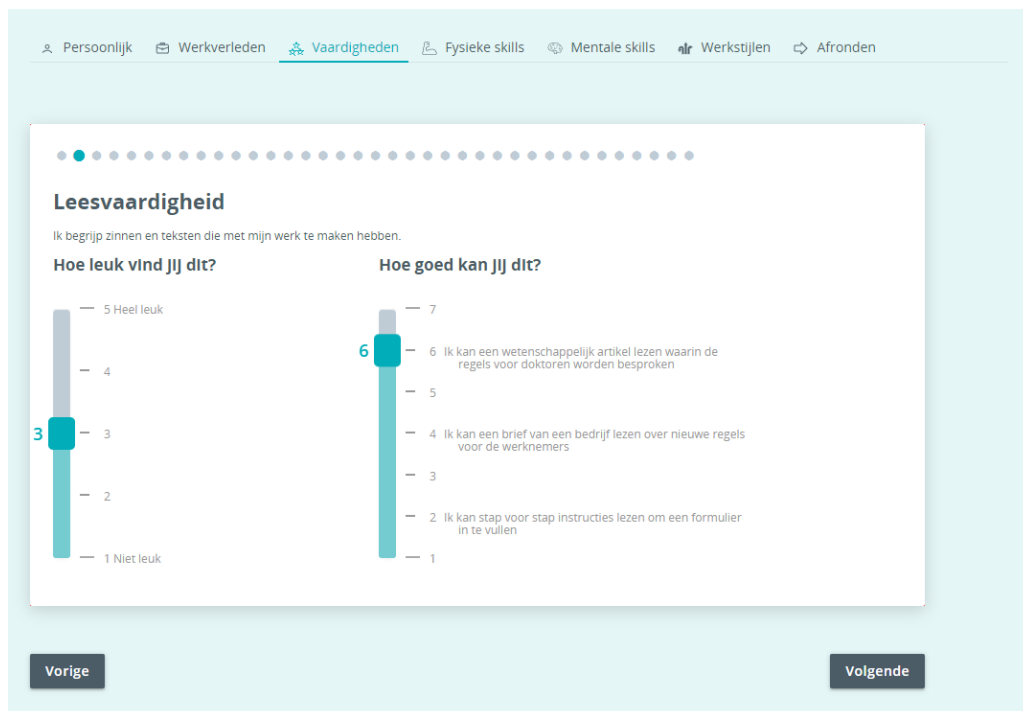
In 2021 is De Paskamer doorontwikkeld naar aanleiding van de uitkomsten van een evaluatieonderzoek uit 2020 naar de eerste versie (Van Genabeek et al., 2020). Daaruit kwam naar voren dat gebruikers kritisch waren over de bijdrage die de eerste versie van De Paskamer leverde aan het inzicht in de eigen skills, het vinden van passend werk en aan het handelingsperspectief om werk te zoeken. Problemen met het gebruik werden teruggevoerd op het skillsbord, het taalgebruik van de skills-beschrijvingen, de voorgestelde matches en de toegankelijkheid. Veel gebruikers vonden het lastig om op het skillsbord (zie figuur 1) te bepalen hoe goed zij waren in een bepaalde skill ten opzichte van een andere skill. Met andere woorden: het ranken binnen het skills-bord bleek voor hen lastig te zijn. Daarnaast was het taalgebruik van de titels en beschrijvingen van de skills voor veel gebruikers te moeilijk. De matches met banen die de gebruikers voorgelegd kregen waren onvoldoende onderscheidend (veel van de matches hadden hetzelfde percentage) en hielden bovendien geen rekening met het niveau (hoe goed de gebruiker is in de betreffende skill). Het kwam geregeld voor dat een mbo-3 geschoolde gebruiker werd gematcht aan een academisch beroep. Tot slot liet de toegankelijkheid van de eerste versie van De Paskamer te wensen over, aangezien de tool niet te gebruiken was op een smartphone of tablet.

De resultaten van het evaluatieonderzoek hebben aanleiding gegeven voor een aantal aanpassingen.

1. Er is een nieuwe vragenlijst ontworpen. Het zogeheten skills-bord (zie figuur 1) is vervangen door een eenvoudig scherm met twee schuifknoppen (figuur 2). Alle skills worden apart voorgelegd via de twee schuifknoppen. Met de eerste schuifknop geeft de gebruiker op een vijfpuntschaal aan hoe goed de skill past bij diens ervaring, werkverleden en/of opleiding (importance in O*Net). Met de tweede schuifknop geeft de gebruiker aan hoe goed hij of zij is in de skill op een zevenpuntschaal (levels in O*Net). De zevenpuntsschaal is voorzien van enkele beschrijvingen (ankers) om duidelijk te maken wat de niveaus inhouden.



Figuur 1 Het skills-bord in de eerste versie van De Paskamer



Figuur 2 Het scherm met de twee schuifknoppen in de nieuwe versie van De Paskamer

2. Alle naar het Nederlands vertaalde titels en beschrijvingen van skills, abilities en workstyles uit O*Net alsook de beschrijvingen van de ankers op de zevenpuntschaal zijn hertaald naar taalniveau B-1 (gebruik van makkelijke woorden die de meeste mensen begrijpen in korte, eenvoudige en actieve zinnen). Oorspronkelijk was het streven om deze beschrijvingen te hertalen naar taalniveau A-2 (korte eenvoudige zinnen over

alledaagse zaken), maar daar is uiteindelijk van afgezien toen bleek dat veel inhoud verloren ging.

De hertalingen naar taalniveau B-1 zijn uitvoerig getest bij 25 bijstandsccliënten van de gemeente Eindhoven en vervolgens gecorrigeerd. De oorspronkelijke Engelstalige beschrijvingen uit O*Net hebben steeds gediend als referentiekader van deze hertalingen.

3. Er is een nieuw matchingsalgoritme ontworpen en uitgetest voor het matchen van de skills van de werkzoekenden aan de skills die nodig zijn voor de beroepen en functies. De resultaten van het ontwerp en de tests van het nieuwe algoritme zijn vastgelegd in een apart TNO-rapport (Adhikari et al, 2021).
4. De Paskamer is geschikt gemaakt voor de veelgebruikte webbased devices: desktop, laptop smartphone en tablet. De oude versie van De Paskamer was alleen te gebruiken op een desktop en laptop.
5. De Paskamer is geïntegreerd in het platform mijnhouseofskills (<https://houseofskillsregioamsterdam.nl/instrumenten/platform-mijnhouseofskills/>). Hierdoor kunnen gebruikers hun resultaten in De Paskamer relateren aan hun werkervaring, de werkverkenner en aan openstaande vacatures in de regio.
6. Tot slot zijn alle toelichtingen en uitleg van De Paskamer aangepast aan de nieuwe interface. Een nieuwe animatie is in de maak met uitleg hoe de nieuwe versie van De Paskamer is te gebruiken.

4. Resultaten

De belangrijkste bevindingen uit de werksessie zullen aan de hand van de onderzoeksvragen worden besproken. Verschillende aspecten van De Paskamer worden beoordeeld, namelijk de kwaliteit van het invullen, het taalgebruik, de vormgeving, de gebruikersvriendelijkheid en de tijdsduur. Aan de hand van de bevindingen doen we concrete aanbevelingen volgens de MoSCoW-methodiek. Vervolgens zal kort worden ingegaan op hoe de nieuwe versie van De Paskamer ingebed kan worden in het traject van de werkzoekende, voor wie De Paskamer geschikt is en onder welke voorwaarden en welke meerwaarde De Paskamer heeft ten opzichte van andere aanpakken en instrumenten.

Algemene bevindingen uit de user centered design sessies

Kwaliteit van invullen & matches

Uit de werksessies komt naar voren dat het voor werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt lastig is om hun eigen skills nauwkeurig in te schatten. Hierbij speelt mee dat werkzoekenden relatief vaak een inschatting moeten maken van hun eigen skills zonder te kunnen terugvallen op (recente) ervaringen in het werk. Ze worden aangezet om te denken wat ze zouden kunnen in plaats van dat ze door ervaring weten wat ze kunnen.

Er zijn grofweg twee groepen gebruikers te onderscheiden: de perfectionisten en de optimisten. De perfectionisten lezen de beschrijvingen zeer secuur en nemen alle tijd om te bepalen welke scores bij hen passen. De indruk is dat de perfectionisten hun skills relatief accuraat beoordelen, maar dit vergt wel veel tijd. De optimisten geven hun eigen skills opvallend hoge scores. Zij worden daarin niet afgeremd in de nieuwe versie van De Paskamer. Werden gebruikers in de oude versie ertoe aangezet om de verschillende skills tegen elkaar af te wegen; in de nieuwe versie is het mogelijk om op alle skills even hoog te scoren. Veel optimisten lijken te denken dat hoge scores beter worden gewaardeerd dan lage scores. Bovendien blijkt dat sommige optimisten de instructies niet goed hebben begrepen omdat zij bij de niveaus het hoogst haalbare (een 6 of 7) hebben gescoord (het topniveau), dat slechts voor een enkeling is weggelegd.

Er zijn wisselende ervaringen van gebruikers met de voorbeelden (ankers) bij de niveaus. Voor sommigen bieden de ankers extra houvast vanwege de duidelijkheid die deze verschaffen over de werkcontext. Andere gebruikers nemen de ankers te letterlijk. Als een beschrijving van een anker niet precies overeenkomt met wat gebruikers in de praktijk hebben meegemaakt, dan geven zij lagere of hogere scores en deze beïnvloeden weer de kwaliteit van het eindresultaat.

Het is voor de gebruikers moeilijk om zich een beeld te vormen van de door De Paskamer voorgestelde matches van hun skills met banen of functies. Nadere toelichting over wat de betreffende beroepen of functies inhouden kan helpen. Sommige deelnemers zijn verbaasd of teleurgesteld over de voorgestelde matches, omdat deze slecht aansluiten op hun wensen of voorkeuren.

Taalgebruik

Uit de tests blijkt dat het taalniveau van de werkzoekenden sterk uiteen loopt. Sommige gebruikers kunnen de formuleringen en beschrijvingen in De Paskamer goed volgen, anderen vinden de formuleringen en beschrijvingen complex en abstract. De laatsten zouden de voorbeelden liever in de context willen zien van hun eigen ervaringen zodat zij zich er een betere voorstelling van kunnen maken. Het is lastig om het niveau van een skill in te schatten als in het voorbeeld wordt verwezen naar een situatie waar de mensen niet bekend mee zijn (bijvoorbeeld het besturen van een vrachtwagen als je geen rijbewijs hebt).

Gebruiksvriendelijkheid

Gebruikers geven aan dat zij de vormgeving van de nieuwe versie van De Paskamer prettig vinden. Het scherm straalt rust uit en de kleuren zijn prettig om naar te kijken. Ook werken de knoppen en schuifjes bij de skills naar wens en weten gebruikers goed hoe ze deze moeten gebruiken. Bij een enkeling was de bediening op de smartphone lastig, waarschijnlijk omdat het om een verouderd exemplaar ging. Enkele gebruikers zouden graag de mogelijkheid willen hebben om De Paskamer als app te downloaden, zodat zij met één druk op de knop toegang kunnen krijgen.

Uit de tests zijn enkele aandachtspunten naar voren gekomen die betrekking hebben op 1) het registratieproces, 2) de nadruk op het geschreven woord en 3) de tijdsduur van het invullen.

1. Het registratieproces:

De registratie is bij de meeste gebruikers moeizaam verlopen. Gebruikers vinden het onhandig dat zij eerst een aantal vragen moeten invullen (over o.a. het werkverleden, en een aantal persoonskenmerken) waarna zij zich alsnog moeten registreren. Deze volgorde haalt de *flow* uit het gebruik van De Paskamer.

2. De nadruk op het geschreven woord:

De deelnemers van de tests vinden dat De Paskamer ontzettend veel teksten bevat die zij moeten lezen en begrijpen. Het zou volgens hen al helpen als de introductietekst vervangen wordt door een instructievideo, waarin direct ook de belangrijkste aspecten van de Paskamer besproken wordt. Op deze wijze krijgt de gebruiker meteen al een idee wat hem of haar te wachten staat.

3. De tijdsduur van het invullen:

De meerderheid van de deelnemers vindt dat het invullen van De Paskamer érg veel tijd in beslag neemt. Vaak kunnen zij alleen met begeleiding (zoals in de werksessie) de motivatie opbrengen om de tool in het geheel door te nemen. Veel gebruikers verwachten dat het hen thuis niet zal lukken dit eigenstandig te doen. Sommigen stellen als verbetering voor om in De Paskamer duidelijk aan te geven hoe ver de gebruiker is gevorderd met het invullen, zodat hij of zij weet hoe lang het nog duurt.

Concrete aanbevelingen

Bij het opstellen van de aanbevelingen voor de doorontwikkeling van De Paskamer wordt gebruik gemaakt van de MoSCoW methodiek. Deze methodiek helpt bij het prioriteren van product-aanpassingen. De letters indiceren de volgende prioritering:

- › **M – Must have:** deze eisen moeten in het eindresultaat terugkomen.
- › **S – Should have:** deze eisen zijn zeer gewenst, maar zonder is het product ook bruikbaar.
- › **C – Could have:** deze eisen komen aan bod als er tijd genoeg is.
- › **W – Won't have:** deze eisen zullen niet worden verwerkt in het huidige project, maar mogelijk worden opgepakt in vervolgtrajecten- en/of onderzoeken.

Nr.	Aanbeveling	M	S	C	W
1	Om het registratieproces soepeler te laten lopen wordt geadviseerd te beginnen met registratie (o.b.v. e-mailadres) en later pas te vragen naar persoonlijke gegevens en arbeidsverleden.	X			
2	Mensen met een account op mijnhouseofskills kunnen op dit moment niet bij De Paskamer. We adviseren om een knop in te bouwen zodat bestaande accounthouders ook van De Paskamer gebruik kunnen maken. Verder is het van belang dat er algemene informatie te vinden is op de landingspagina van De Paskamer, met meer toelichting over wat de tool inhoudt. Hiervoor kan bijvoorbeeld de tekst gekopieerd worden van de webpagina van De Paskamer op de House of Skills website. Verder wordt geadviseerd hier een animatie video aan toe te voegen.	X			
3	Sommige beroepen ontbreken in de lijst waar gebruikers invullen welke werkervaring zij hebben. Het wordt aangeraden om een slag te maken in de functionaliteit waar de ontbrekende functietitels worden opgepikt en worden gekoppeld aan de taxonomie.		X		
4	Aanhakend op bovenstaand punt, wordt geadviseerd om een instructietekst toe te voegen waarin wordt uitgelegd wat de gebruiker kan doen als een bepaald beroep er niet tussen staat. Suggestie: “Staat jouw beroep hier niet tussen? Klik dan de hieronder checkbox aan: Ik heb mijn beroep niet kunnen vinden”. Als vanzelfsprekend wordt aangeraden deze checkbox toe te voegen.		X		
5	Uit het onderzoek blijkt dat er een groot gat zit tussen de werkervaring en de baansuggesties die gegeven worden. We raden daarom aan om het NLQF werk- en denkniveau uit te vragen bij de algemene gegevens, en dit mee te nemen in de match.	X			
6	Momenteel wordt gevraagd of men nacht- en weekenddienst wil doen, in één vraag. We raden aan om hier twee verschillende vragen van te maken.	X			
7	De schuifbalk blijkt soms moeilijk te gebruiken op de telefoon. Dit is een aandachtspunt bij de verdere ontwikkeling.			X	
8	De vraag omtrent “in welke mate men voorbereidingen wil treffen voor nieuw werk” blijkt erg verwarrend, en ook niet veel uit te maken voor de match. We adviseren deze vraag eruit te halen.	X			

Nr.	Aanbeveling	M	S	C	W
9	Momenteel wordt het werkverleden twee keer uitgevraagd. Het advies is om dit naar één vraag te brengen, die eenmaal na het registratieproces wordt gesteld.	X			
10	Gebruikers vinden het moeilijk om te herinneren in welke tijdsperiode zij bepaalde banen hebben vervuld. We raden aan om te vragen hoe lang bepaalde deelnemers een baan hebben gehad, in plaats van te vragen gedurende welke jaren zij deze baan hebben vervuld.		X		
11	Het vinkje 'geen verdere werkervaring' wordt vaak vergeten en zorgt voor vastlopen verderop in het proces. Het wordt aangeraden dit vinkje weg te laten.	X			
12	Er is momenteel geen optie om aan te geven dat gebruikers lerend zou willen werken (combinatie onderwijs/werk). Een oplossing zou zijn om de volgende vraag toe te voegen: "Ik ben bereid om een opleiding te volgen voor mijn nieuwe baan". Het antwoord hierop kan meegenomen worden in het eindrapport, zodat de jobcoach/klantmanager hierover het gesprek kan aangaan.			X	
13	De instructie bevat erg veel tekst. Het maken van een animatiefilmpje waarin het doel van De Paskamer goed wordt uiteengezet zou behulpzaam zijn. Hierin kunnen ook voorbeelden worden gegeven van pagina's in de Paskamer, en hoe deze ingevuld moet worden. In het filmpje kunnen de belangrijkste instructies mondeling worden overgebracht.	X			
14	De opsomming van het lijstje met vaardigheden in de instructietekst stemt niet overeen met de volgorde in het menu.		X		
15	Er staat op de eerste pagina (dus de eerste skill) niet duidelijk aangegeven dat de deelnemer nu aan de slag moet. We raden aan om hier een activerende tekst toe te voegen. Suggestie: "Ga nu aan de slag met het invullen van jouw skills. Veel succes!"			X	
16	Mensen ranken zichzelf erg hoog, en soms té hoog. Het is goed om op te nemen in het animatiefilmpje dat gebruikers zichzelf alleen een 7 scoren als zij op topniveau op deze skill kunnen presteren, het liefst met een concreet voorbeeld.	X			
17	Verder adviseren we om de schuifbalk enigszins aan te passen om te voorkomen dat men de eigen skills te hoog scoort. Een suggestie is om de schuif onderin te laten starten, en alleen het onderste voorbeeld te laten tonen. Vervolgens kan de gebruiker de schuif omhoog slepen indien hij/zij ervan overtuigd is dat het voorbeeld matcht met de eigen competentie. De opeenvolgende voorbeelden volgen pas als de schuif omhoog wordt gebracht. Dit kan voorkomen dat gebruikers zichzelf altijd érg gemiddeld scoren, of een 'hoog' voorbeeld zien en snel ervan overtuigd zijn dat zij dit kunnen.		X		
18	Het is moeilijk voor gebruikers om aan te geven in hoeverre zij bepaalde fysieke skills leuk vinden. We raden aan om de vraag "Hoe leuk vind je dit?" bij dit onderdeel te vervangen voor "Wil je dit graag doen in je werk?"	X			
19	Het invullen van De Paskamer duurt erg lang (te lang). Om de tijdsduur te verkorten, wordt aangeraden de categorie van fysieke skills op een andere manier aan te bieden. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om eerst de vraag te stellen: "Ben je bereid om fysiek werk te doen?", volgend met 5	X		X	

Nr.	Aanbeveling	M	S	C	W
	antwoordcategorieën. Indien de gebruiker voor de onderste twee categorieën gaat (welke indiceren dat men geen fysiek werk wilt doen), dan wordt er overal een standaardscore van het laagste niveau ingevuld. Bij 3 of hoger gaat de gebruiker wel op de normale manier door alle fysieke skills heen.				
20	Aanvullend op het punt hierboven is er nog een andere optie, namelijk om door middel van correlatieanalyses te kijken welke fysieke skills een hoge mate van overlap hebben, en deze in combinatie aan te bieden. Hiermee kan het aantal voor te leggen skills worden verkleind.			X	
21	De mogelijkheid om tussen tabbladen te switchen wordt niet altijd opgemerkt. We raden aan om dit ook op te nemen in het animatiefilmpje.		X		
22	De matches blijken niet goed aan te sluiten aan de wensen van de gebruiker. We raden aan om het algoritme door te ontwikkelen en van meer data te voorzien.	X			
23	We raden aan om een tussentijdse feedback- of <i>progressbar</i> toe te voegen zodat de gebruiker weet in welk stadium van het proces hij of zij zich bevindt.	X		X	
24	We raden aan om een apart vinkje toe te voegen of men er akkoord mee gaat dat de data gedeeld wordt met TNO en of we de gebruiker opnieuw mogen benaderen voor vervolg onderzoek.			X	
25	Verder blijkt soms nog het taalniveau soms te abstract en ingewikkeld te zijn. We raden aan om nog een keer kritisch de voorbeelden na te lopen en te versimpelen indien nodig.		X		
26	Veel voorbeelden gaan ervanuit dat men een bepaalde skill heeft, die niet per se gaat over de skill in kwestie. Zo worden bij de fysieke skills vaak voorbeelden gebruikt waarin ervanuit wordt gegaan dat de gebruiker een rijbewijs heeft. Dit is voor veel gebruikers verwarrend, en we raden dan ook aan deze voorbeelden neutraler te maken.			X	
27	We raden aan om een te downloaden app-versie van De Paskamer te maken, zodat het nog makkelijker wordt voor gebruikers om deze op de smartphone in te vullen.				X
28	Veel gebruikers raken tijdens de tool gedemotiveerd door de lengte. Het kan helpen om tussen de tabbladen door aanmoedigende/motiverende teksten te plaatsen.	X		X	
29	Gebruikers merken op dat soms het niveauverschil erg groot is tussen bijvoorbeeld stap 4 en 5. Het kan helpen om de ijkpunten weg te laten, maar een continue schuifbalk te maken. Dit geeft gebruikers meer vrijheid om de skills te ranken.			X	

Hoe kan De Paskamer worden ingebed in het traject van de werkzoekende?

Uit het eerdere evaluatieonderzoek naar de eerste versie van De Paskamer (Van Genabeek et al, 2020) is naar voren gekomen dat professionals (klantmanagers of werkcoaches) De Paskamer een geschikte tool vinden om drijfveren van werkzoekenden te identificeren. Veel werkzoekenden weten niet wat zij kunnen en willen of hebben daarvan geen realistisch beeld. Het inschatten van de eigen skills en het inzichtelijk maken van de banen die daarbij passen zijn op zichzelf al motiverende bezigheden voor de werkzoekende. De nieuwe versie

van De Paskamer ondersteunt hierin beter dan de eerste versie, doordat de vormgeving eenvoudiger is gemaakt en het taalgebruik is aangepast naar B-1 niveau.

Het inzetten van De Paskamer voor werkzoekenden vraagt wel om maatwerk. Voor werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt blijft het lastig om De Paskamer zelfstandig in te vullen. De oplossing zal vaak gelegen zijn in het gezamenlijk invullen van De Paskamer (de werkzoekende samen met diens begeleider), bij voorkeur tijdens een eerste gesprek. De uitkomsten van De Paskamer bieden dan structuur in het gesprek tussen werkzoekende en de professional. Het invullen van de tool zou niet langer dan drie kwartier à een uur mogen duren. Indien de werkzoekende er langer mee bezig is, zou ervoor gekozen kunnen worden om dit in verschillende sessies te doen, al of niet in groepjes van maximaal vijf personen. Van belang is voorts dat er iets met de bevindingen van De Paskamer wordt gedaan. De professional zou samen met de werkzoekende aan de hand van de uitkomsten van De Paskamer kunnen bepalen welke vervolgacties nodig zijn om (op termijn) geschikt werk te verkrijgen. De nieuwe versie van De Paskamer kan professionals ook helpen om werkgevers mee te krijgen in het plaatsen van werkzoekenden in werk op basis van hun skills. Zij zouden werkgevers kunnen motiveren om functieprofielen aan te maken in De Paskamer waardoor werkzoekenden kunnen zien in hoeverre hun skills daarmee matchen.

De Paskamer kan alleen met succes ingebed worden in het traject van de werkende/werkzoekende als aan een aantal meer institutionele randvoorwaarden wordt voldaan. Zo zouden professionals de ruimte en steun moeten krijgen vanuit de uitvoeringsorganisatie (gemeente en UWV) om te leren werken met de tool (bijvoorbeeld door het volgen van een training). Tevens is de medewerking van werkgevers nodig om werkzoekenden op basis van hun skills te werven en te plaatsen in hun bedrijf. Deze institutionele randvoorwaarden richten zich op de attitude en daden van gemeenten en bedrijven en zijn daarmee verstrekkender dan het ontwerp van de tool dat in dit rapport centraal staat.

Voor wie is De Paskamer geschikt en onder welke voorwaarden?

De nieuwe versie van De Paskamer is in principe bedoeld voor iedereen die actief op zoek is naar werk. Daarmee richt de tool zich op een brede groep gebruikers: werkenden, werkzoekenden, jong, oud, meer of minder digitaal vaardig, beperkte of juiste goede cognitieve en taalvaardigheden, het vermogen om te concentreren, etc. Zoals eerder al is aangegeven is niet iedereen in staat om de nieuwe versie van De Paskamer eigenstandig in te vullen en te interpreteren. Hieronder zetten we op een rij voor wie de nieuwe versie van De Paskamer geschikt is en onder welke voorwaarden:

- › Middelbaar- en praktijk opgeleiden lijken over het algemeen meer baat te hebben bij De Paskamer dan mensen met een HBO of WO achtergrond. Waarschijnlijk komt dit door de verschillende betekenis die skills in relatie tot kennis hebben voor de twee groepen. In vergelijking met de hoger opgeleide zijn skills van relatief groter belang voor het werk van middelbaar- en lager opgeleiden en kennis van kleiner belang. Bovendien neemt gedurende de loopbaan het belang van skills vaak toe door kennisveroudering, aangezien middelbaar en lager opgeleiden gedurende de loopbaan relatief weinig gebruik maken van scholingsmogelijkheden (Künn-Nelen et al, 2018).

- › Ouderen (55-plussers) kunnen minder goed overweg met De Paskamer dan jongeren. Voor een deel hangt dit samen met de mindere digitale vaardigheden van veel ouderen. Een aanpaste instructie voor ouderen en de mogelijkheid om mondeling vragen te stellen, zouden deze doelgroep enige soelaas kunnen bieden.
- › Werkenden en werkzoekenden met recente of actuele werkervaring kunnen de nieuwe versie van De Paskamer zelfstandig invullen, op voorwaarde dat hun taalniveau gelijk of hoger is dan dat van B-1. Wel doen zij er goed aan om de uitkomsten (matches) te bespreken met een professional. Afhankelijk van hun situatie (uitkeringsgerechtigd, werkloos of werkend) kan dit een klantmanager/werkcoach, een jobcoach, een loopbaanprofessional of een intercedent zijn.
- › Voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en/of met weinig recente werkervaring wordt aanbevolen De Paskamer alleen onder begeleiding van een ervaren professional te gebruiken. Het gaat dan om het scoren van de skills, het interpreteren van de matchingsresultaten en het bepalen van de vervolgactiviteiten. De toegevoegde waarde van De Paskamer zal gering zijn voor degenen die het überhaupt moeilijk vinden om over hun vaardigheden na te denken (waar hij/zij goed in is) dan wel een laag zelfbeeld hebben. Er is een belangrijke rol weggelegd voor de professional om af te wegen voor welke klanten en op welk moment De Paskamer geschikt is om te gebruiken.

Meerwaarde van de Paskamer ten opzichte van bestaande aanpakken en instrumenten

In dit project is geen systematisch onderzoek uitgevoerd naar de meerwaarde van De Paskamer ten aanzien van andere instrumenten die veel gebruikt worden voor werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt (zoals Dariuz, Matchcare, Competensys, Hallo Werk, etc.). We kunnen daarover dan ook geen specifieke uitspraken doen. Wel kan op voorhand geconcludeerd worden dat De Paskamer het enige instrument is dat gebaseerd is op een gevalideerde skills-taxonomie (O*Net) waarin de betekenis van skills voor banen op een eenduidige manier wordt vastgelegd door middel van vragenlijstonderzoek en input van experts. Hierdoor is het mogelijk om in de nieuwe versie van De Paskamer een vaste set aan *hard-* en *softskills* uit te vragen en aan de hand daarvan te bepalen welke banen of functies daar het beste bij passen. Bovendien sluit De Paskamer hiermee aan op de vorming van een Nederlandse skills-taal (Competent NL) waar O*Net aan gelinkt is. Hierdoor wordt het op termijn mogelijk de bevindingen uit De Paskamer te verrijken met informatie over beroepen (BO&C) en kwalificaties van opleidingen (SBB).

5. Conclusies en aanbevelingen

De nieuwe versie van De Paskamer is erop gericht om het scoren van de skills te vergemakkelijken, de titels en beschrijvingen van skills toegankelijker te maken voor lager geletterden (taalniveau B-1), de voorgestelde matches met banen te verbeteren en om de tool toegankelijk te maken via desktop, laptop, smartphone en tablet. Uit de tests is naar voren gekomen dat deze verbeteringen gedeeltelijk zijn geslaagd. De interface met de schuiven wordt als gebruiksvriendelijk ervaren, de titels en beschrijven zijn voor de meeste gebruikers beter te begrijpen en de toegankelijkheid via de veelgebruikte digitale devices is aanzienlijk vergroot.

Helaas is het (voorlopig) niet gelukt om met de nieuwe versie van De Paskamer alle problemen van de eerste versie te verhelpen.

In de eerste plaats is het niet gelukt om De Paskamer beter passende matches van beroepen te laten selecteren. Ondanks de verrijking van de vragenlijst met issues over het niveau van de skills komt het nog steeds voor dat gebruikers banen of functies krijgen voorgelegd die slecht bij hen passen. Veel aanbevolen banen roepen vragen op of lijken willekeurig te zijn uitgekozen door het systeem. Op de korte termijn zijn de matches in enige mate te verbeteren door filters in te bouwen waarmee gebruikers bepaalde voorkeuren kunnen aangeven, bijvoorbeeld voor een bepaalde loopbaanclusters (career clusters) uit O*Net. Loopbaanclusters bevatten beroepen in hetzelfde werkveld die vergelijkbare vaardigheden vereisen. Het matchingsalgoritme zou de goede matches kunnen selecteren die passen bij de loopbanen waar de gebruikers interesse in hebben. Deze oriëntatie op loopbaanclusters maakt het mogelijk om de interesses en geschiktheid van kandidaten voor groepen van kansrijke banen op te helderen, bijvoorbeeld in de zorg, welzijn en techniek en dit is weer relevant is voor de transferpunten van House of Skills (Zorg & Welzijn en Techniek). Daarnaast is het mogelijk om het matchingsalgoritme te verrijken met a.i. componenten waardoor het op basis van ervaringen van gebruikers kan leren om de matches te verbeteren. Met name de laatste oplossing vergt extra inzet en tijd en zal niet eerder dan in de tweede helft van 2022 gerealiseerd kunnen worden.

In de tweede plaats duurt het invullen van nieuwe versie van De Paskamer veel te lang. Uitgangspunt zou een invultijd van 45 minuten moeten zijn; in de praktijk zijn gebruikers er vaak langer dan een uur mee bezig. Er zijn verschillende mogelijkheden om de invultijd in te korten. Zo is het mogelijk om de categorie van fysieke skills op een andere manier aan te bieden door voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst de volgende vraag te stellen: "Ben je bereid om fysiek werk te doen?", volgend met 5 antwoordcategorieën. Indien de gebruiker voor de onderste twee categorieën gaat (welke indiceren dat men geen fysiek werk wil doen), vult het systeem overal een standardscore van het laagste niveau in. Bij 3 of hoger gaat de gebruiker wel op de normale manier door alle fysieke skills heen. Een andere manier om de invultijd in te korten is om de skills samen te voegen die onderling een sterke correlatie hebben in de wegingen met de beroepen. De laatste oplossing vergt een nadere analyse waarvan op voorhand niet duidelijk is wanneer deze gerealiseerd kan worden.

6. Literatuur

Adhikari, A., De Boer, M., Van Genabeek, J. (2021). *De Paskamer: Nieuw algoritme*, TNO.

Künn-Nelen A., Poulissen D., Van Eldert P., Fouarge D. & De Grip A. (2018). *Leren onder werkenden met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt*. ROA-R-2018/5.

<https://www.onetonline.org/>

Ryan R.M., & Deci, E.L. (2000). 'Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being.' *American Psychologist*, 55, 68-78.

SER, 2021. Inspiratiedocument SER Actie-agenda Leven Lang Ontwikkelen Samen toewerken naar een meer skillsgerichte arbeidsmarkt;

<https://www.ser.nl/nl/Publicaties/skillsgerichte-arbeidsmarkt>

Van Genabeek, J. Van den Heuvel, S., Van den Bergh, R., Verhoef, H., Kranenborg, K., Geuskens, G. (2020). Een hulpmiddel voor het verkrijgen van inzicht in skills en bijpassende banen: ontwerp, werking en gebruiksgemak van De Paskamer tool van House of Skills, Working Paper House of Skills.

Van Hooft E., (2016). 'Motivation and Self-Regulation in Job Search: A Theory of Planned Job Search Behavior', in: Klehe, U. C., & Van Hooft, E. (Eds.), *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search* (pp. 181-204), Oxford: Oxford University Press.

Wanberg C.R., Hough L.M., & Song Z. (2002). 'Predictive validity of a multidisciplinary model of reemployment success', *Journal of Applied Psychology*, 87, 1100-1120.

WEF 2019, Strategies for the New Economy. Skills as the Currency of the Labour Market. Centre for the New Economy and Society. White Paper, World Economic Forum: Geneva.

Bijlage: Interviewprotocol

Programma

09.00 – 09.30	Aankomst en klaarzetten
09.30 – 12.00	Testsessie op Smartphones (ongeveer 6-8 personen)
12.00 – 12.30	<i>Pauze</i>
12.30 – 14.00	Testsessie 1 op computer
14.00 – 15.30	Testsessie 2 op computer
15.30 – 15.45	<i>Pauze</i>
15.45 – 17.15	Testsessie 3 op computer

Doelen van sessie

Inhoud, bruikbaarheid, vormgeving, gebruiksvriendelijkheid van de Paskamer testen.

Ochtend: Testsessie op Smartphones

Allereerst delen we de Informed Consent uit en vragen we deelnemers om deze te tekenen. We laten de deelnemers op hun eigen telefoon stapsgewijs de Paskamer doorlopen. Na elk onderdeel stellen we een aantal vragen. Wij hebben op een groot diascherm de Paskamer in beeld gebracht.

We pauzeren na elk van de onderdelen.

Vragen per onderdeel (**dikgedrukte vragen sowieso stellen**):

<i>Kennismaken met deelnemers</i> 9.30 – 9.45	• Wat is jouw eerdere werkervaring? En de meest recente? • Heb je al een idee wat voor werk je zou willen doen? • Wat denk je dat je goed kan? • Waar zit je nu in jouw werk zoek proces? • Hoe ziet jouw begeleiding in het proces er op dit moment uit?
<i>Introductie + Uitleg</i> 9.45-10.00	• Hoe vinden jullie het taalgebruik van deze introductie? • Hoe vind je dat de pagina er uit ziet? • Wat mis je nog op deze pagina?
<i>Invullen algemene vaardigheden, fysieke & mentale vaardigheden, werkstijlen</i> 10.00-11.00	We lopen rond en kijken hoe het invullen verloopt. In ons achterhoofd hebben we de volgende vragen: (niet allemaal stellen, ter ondersteuning) • <i>Hoe duidelijk was het wat je moest doen?</i> • <i>Hoe vond je het om aan te geven hoe leuk je iets vind?</i> • <i>Hoe vond je het om aan te geven hoe goed je iets kan?</i> • <i>Welke woorden/zinnen waren duidelijk?</i> • <i>Welke woorden/zinnen waren moeilijk?</i> • <i>Vind je de instructies begrijpelijk? Nuttig?</i> • <i>Snap je waar je bent in het proces?</i> • <i>Wat is het doel van deze pagina?</i> • <i>Waar kom je denk je door middel van deze knop?</i> • <i>Vind je het prettig om extra uitleg te kunnen krijgen?</i> • <i>Wat zou je anders doen op deze pagina?</i> • <i>Weet je hoe je terug moet gaan naar een vorige pagina?</i> • <i>Hoe ver ben je nu in het doorlopen van de stappen?</i>

<i>Eindpagina + rapport</i> 11.00-11.15	• Is het rapport duidelijk? • Biedt het jou inzicht in jouw skills? • Kunnen ze op basis van het rapport vervolgstappen zetten?
<i>Evaluatie tool</i> 11.15-11.30	• Hoe vond je het invullen van de Paskamer? • Hoe was het om dit op je telefoon in te vullen? • Wat denk jij dat het doel was van de Paskamer? • Wat vond je van de tijd die het duurde om de Paskamer in te vullen? • Wat vond je van het taalniveau van de Paskamer? • Wat vond je van de vormgeving van de Paskamer? • Hoe vond je de matches die uit de Paskamer kwamen?
<i>Beroepenvoorkeuren</i> 11.30-11.45	Excel nemen we uitgeprint mee. Deelnemers plakken 5 groene stickers bij voorkeursberoepen, en 10 rode stickers bij beroepen waar ze geen interesse in hebben.
<i>System Usability Scale</i> 11.45-12.00	We vragen deelnemers om antwoord te geven op volgende stellingen op schaal van 1 tot 5. • Ik denk dat ik de paskamer graag regelmatig wil gebruiken • Ik vond de paskamer onnodig complex • Ik vond de paskamer makkelijk te gebruiken • Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om de paskamer te kunnen gebruiken • Ik vond dat de verschillende functies in de paskamer erg goed geïntegreerd zijn • Ik vond dat er teveel tegenstrijdigheden in de paskamer zaten • Ik kan me voorstellen dat de meeste mensen zeer snel leren om de paskamer te gebruiken • Ik vond de paskamer erg omslachtig in gebruik • Ik voelde me erg vertrouwd met de paskamer • Ik moest erg veel leren voordat ik aan de gang kon gaan met de paskamer

