

## Samenvatting en conclusies

### Achtergrond en doel van het onderzoek

Om in crisissituaties op een adequate manier informatie te kunnen geven, is het voor de overheid van belang om te weten hoe burgers zich tijdens (dreigende) crises gedragen en hoe ze zich van informatie voorzien. Om de kennis over het informatiezoekgedrag en het informatiemiddelen gebruik te inventariseren en zo mogelijk uit te breiden, heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie een onderzoek laten uitvoeren door I&O Research en de Universiteit Twente. Het onderzoek heeft een theoretische en een beleidsgerichte focus.

1. Theoretisch is het project gefocust op de verdere ontwikkeling van het inzicht in het individuele en sociale informatie zoekgedrag bij dreigingen en in crisissituaties. Dit onderzoek bouwt voort op recente studies van de Universiteit Twente en richt zich op de specifieke motieven voor het zoeken van informatie en de preferenties van individuele burgers voor specifieke informatiemiddelen.
2. Beleidsmatig is het project gericht op het genereren van aanknopingspunten voor de afstemming van informatieaanbod vanuit de overheid, op de informatiebehoefte en informatiemiddeleengebruik van burgers.

Deze dubbele focus is weerspiegeld in de opzet van het onderzoek: een literatuurstudie en een empirisch onderzoek in de vorm van een telefonische enquête onder 1.000 burgers. Hieronder volgen de belangrijkste uitkomsten en conclusies van beide deelonderzoeken.

### Conclusies van de literatuurstudie: theoretische kennis over informatiezoekgedrag bij crises

Door middel van een literatuurstudie is inzicht verkregen in de wetenschappelijke kennis over informatiezoekgedrag en informatiemiddelenkeuze in crisissituaties. Hierbij is gebruik gemaakt van de online database Scopus, die ongeveer 18.500 wetenschappelijke tijdschriften ontsluit uit vrijwel alle academische disciplines. De belangrijkste uitkomsten:

- Het aandachtsgebied van menselijke motieven voor informatiezoekgedrag (bij dreigingen en crises) staat nog in de kinderschoenen. De nadruk in de huidige wetenschappelijke literatuur ligt op het zoeken van informatie bij medische situaties.
- Er is maar een handjevol studies te vinden over dreigingen en crises. In de betreffende studies staat het theoretisch conceptuele niet altijd voorop. Wel is er soms sprake van analyse van specifieke media of kanalen en van doelgroep segmentatie op basis van demografische kenmerken.
- Positief is te noemen dat in de literatuur een aantal recente hypothetische modellen te vinden zijn. Deze modellen maken deels gebruik van dezelfde concepten en hun onderlinge samenhang. In een toekomstig breed gedragen en empirisch ondersteund model zal naar verwachting een aantal theoretische concepten zijn opgenomen, waaronder gebruikservaring met communicatiemiddelen, oordeel over het informatiemiddel, risicoperceptie en persoonlijke betrokkenheid, uitvoerbaarheid van het gegeven handelingsperspectief, nuttigheid van het gegeven handelingsperspectief en verwachtingen vanuit de sociale omgeving.

### Conclusies van het empirische onderzoek: gedrag van burgers in vijf hypothetische crisissituaties

Het gedrag van burgers in crisissituaties is onderzocht door middel van een telefonische enquête onder een representatieve groep van 1.000 inwoners van ons land. De mate waarin en de manier waarop men verwacht zich in een crisissituatie te zullen gedragen is gemeten aan de hand van vijf voorbeelden van dreigende situaties: een brand op een bedrijventerrein, een bommelding in een warenhuis, een overstroming, een schadelijke stof in het drinkwater en een voedselbesmetting. Bij iedere situatie werd een specifiek handelingsperspectief gegeven: bijvoorbeeld 'eet geen ongekookte groente' of 'sluit deuren en ramen'. In de enquête volgde na een situatieschets een aantal vragen over de interpretatie van de situatie en het verwachte gedrag wanneer men in werkelijkheid hiermee geconfronteerd zou worden. De belangrijkste uitkomsten:

#### Opvolgen handelingsperspectief en zoeken naar aanvullende informatie

- Geconfronteerd met uiteenlopende (hypothetische) crisissituaties blijken de geënquêteerde burgers in overgrote meerderheid geneigd de gegeven handelingsperspectieven van de autoriteiten op te volgen. Tussen de geschetste situaties zijn er wel enkele verschillen te constateren. De kans dat burgers het handelingsperspectief naar eigen zeggen zullen

opvolgen hangt samen met de gepercipieerde uitvoerbaarheid van het advies (zelfeffectiviteit) en het ervaren nut ervan (responseeffectiviteit). Persoonlijke kenmerken als leeftijd, geslacht en opleidingsniveau blijken geen rol te spelen in de verklaring voor het al dan niet opvolgen van het gegeven advies.

- Een zeer grote meerderheid van de geënquêteerde burgers zegt - wanneer deze situatie zich in werkelijkheid zou voordoen - naar aanleiding van de eerste informatie over de crisis op zoek te gaan naar aanvullende informatie. De kans dat burgers informatie gaan zoeken hangt in de eerste plaats samen met de perceptie van het risico dat men zelf of directe naasten lopen. Hoe groter de kans dat burgers verwachten persoonlijk gevolgen van de crisis te zullen ondervinden, hoe groter de kans dat men op zoek gaat naar informatie. Ook blijken verwachtingen vanuit de sociale omgeving een stimulerende invloed te hebben op het informatiezoekgedrag. Ook blijken verwachtingen vanuit de sociale omgeving en de mate waarin men zich verantwoordelijk voor anderen, een stimulerende invloed te hebben op het informatiezoekgedrag. Verder zijn leeftijd en opleidingsniveau verklarende factoren. Ouderen en lager opgeleiden zijn minder geneigd om informatie te zoeken over crises in hun directe omgeving dan respectievelijk jongeren en hoogopgeleiden.

#### Keuze voor informatiemiddelen bij dreiging en crises

- Burgers die op zoek gaan naar aanvullende informatie over een crisissituatie, gebruiken daarbij doorgaans meerdere informatiemiddelen. Internet is het belangrijkste informatiemiddel gevolgd door televisie, radio en persoonlijk contact. Hoewel de keuze voor een specifiek informatiemiddel wel situatie afhankelijk is, blijkt internet in alle onderzochte crisissituaties de meest genoemde bron.
- De keuze voor het informatiemiddel hangt samen met een aantal persoonskenmerken. Jongeren zijn veel meer georiënteerd op internet dan ouderen, terwijl ouderen juist veel meer georiënteerd zijn op de radio en de telefoon. Verder blijken laagopgeleiden minder via internet naar informatie te zoeken dan hoogopgeleiden.
- Er bestaat een sterke samenhang tussen het dagelijks mediagebruik en de keuze voor een informatiemiddel in een crisissituatie. Personen die frequent gebruik maken van internet zullen ook in dreigende situaties via dat kanaal informatie proberen te krijgen. Frequente televisiekijkers zetten eerder de TV aan en mensen die veel naar de radio luisteren, verwachten ook in crisissituaties van dat medium gebruik te zullen maken.
- Personen die op internet op zoek gaan naar informatie over de crisis of dreiging, gebruiken vooral zoekmachines, websites van overheden en nieuwssites. Sociale media worden zelden genoemd als eerste bron die men zou raadplegen.
- De beoordeling van de betrouwbaarheid en actualiteit van informatiemiddelen door burgers hangt slechts in beperkte mate samen met de aard van de dreiging of crisis. Informatiezoekers hebben in alle onderzochte gevallen het meeste vertrouwen in informatie afkomstig van hulpdiensten en overheidswebsites. Informatie van andere burgers en via sociale media wordt doorgaans als minder betrouwbaar beschouwd.

#### Beoordeling informatiemiddel in beperkte mate situatieafhankelijk

- De beoordeling van de betrouwbaarheid en actualiteit van informatiemiddelen door burgers hangt in beperkte mate samen met de aard van de dreiging of crisis. Informatie op overheidswebsites en van hulpdiensten worden in alle situaties als betrouwbaar en actueel beschouwd, met geringe verschillen per situatie. Over het algemeen is er weinig vertrouwen in buurtbewoners en sociale media als bruikbare informatiebron bij crises.

#### **Beschouwing en vervolg**

Door dit onderzoek zijn de contouren zichtbaar geworden van een model voor de voorspelling van het informatie zoekgedrag in crisissituaties. De factoren die het gedrag verklaren zijn in beeld gebracht, maar tegelijkertijd is het duidelijk dat er nog weinig empirisch onderzoek is gedaan die de verbanden kunnen bevestigen. In het onderhavige empirisch onderzoek onder een doorsnede van de Nederlandse bevolking zijn al wel enkele verbanden gevonden. In de eerste plaats tussen de geneigdheid om informatie te gaan zoeken en respectievelijk de persoonlijke betrokkenheid en risicoperceptie, de verwachtingen vanuit sociale omgeving en de persoonskenmerken leeftijd en opleidingsniveau. Verder is er een verband tussen de perceptie van nut, effect en uitvoerbaarheid van het handelingsperspectief en de kans dat dit handelingsperspectief wordt opgevolgd. Hierbij geldt nadrukkelijk de nuancering dat dit onderzoek zich richtte op een beperkt aantal hypothetische situaties en voorgenomen gedrag.

Toekomstige studies kunnen voortbouwen op de resultaten van zowel het literatuur- als het empirische onderzoek. Er ligt hier een uitdaging voor vervolgonderzoek. Een van de thema's in dat onderzoek zou kunnen zijn in hoeverre afwegingen van persoonlijke betrokkenheid en risicoperceptie, alsmede verwachtingen uit de sociale omgeving gerelateerd zijn aan het gebruik van geprefereerde media.

Uit de conclusies komen naast theoretische inzichten ook enkele praktische aanknopingspunten voor de crisiscommunicatie naar voren. Bij deze conclusies plaatsen wij de volgende kanttekeningen.

- Een van de conclusies is dat de keuze voor een specifiek informatiemiddel slechts ten dele wordt bepaald door de aard van de situatie en veel meer door het mediagebruik in het dagelijkse leven. Dit betekent dat internet in de meeste situaties het belangrijkste informatiemiddel is voor burgers. Deze conclusie geldt vanzelfsprekend niet voor - de niet onderzochte - situatie waarbij ICTnetwerken en/of de elektriciteit langdurig uitvalt.
- Er is betrekkelijk weinig vertrouwen in sociale media als het gaat om betrouwbare informatie over crisissituaties. De betrouwbaarheid van specifieke bronnen op het internet (met name websites van autoriteiten) wordt hoger ingeschat. Het lage vertrouwen in de betrouwbaarheid van sociale media is echter geen vast gegeven en kan dus gaan veranderen. De sociale media worden momenteel vooral gezien als fora voor individuele burgers en bedrijven en veel minder voor overheden. De sociale media bieden zowel serieuze als minder serieuze berichten een plek. Op het moment dat de overheid herkenbaar en vertrouwenwekkende informatie geeft via deze kanalen zal de beoordeling van het informatiemiddel wellicht gaan veranderen. Dat zal ook de bruikbaarheid van deze media bij crisissituaties in een ander perspectief plaatsen.