

## **Mediakeuze tijdens een crisis:**

Getoetst aan de hand van de awareness factoren  
van het FRIS model

E.C.Geserick

28-02-2013

Masterthese Psychologie

Conflict, Risico en Veiligheid

Faculteit Gedragwetenschappen Universiteit Twente, Enschede

Afstudeercommissie

Dr. J.M. Gutteling

Dr. ir. P. W. de Vries

### Samenvatting

Door de toename van het gebruik van de nieuwe media verandert de manier van informatie overbrengen in het dagelijkse leven en ook in een crisissituatie. De overheid is gewend via traditionele mediakanalen te communiceren. De burger heeft echter zelf ook de middelen om naar informatie te zoeken. Welke mix van communicatiemiddelen is wenselijk om door de overheid ingezet te worden in een crisis? Onderzoek wijst uit dat, in een risicocontext, de communicatie die gebaseerd is op de percepties, de gevoelens en op de informatiebehoefte van de burger, het meest succesvol is (Griffin, Neuwirth & Dunwoody, 1999) en dat informatiebehoefte een sleutelrol speelt in het voorspellen van informatiezoekgedrag (Ter Huurne & Gutteling, 2008). Het is derhalve van belang dat er meer inzicht verkregen wordt in het informatiezoekgedrag tijdens een crisissituatie. Het *Framework of Risk Information Seeking* (FRIS model, Ter Huurne, 2008) omschrijft de onderliggende sociaal psychologische factoren van het informatiezoekgedrag.

Dit onderzoek stelt zich ten doel meer inzicht te verkrijgen in de *awareness* factoren van het FRIS model: betrokkenheid, risicoperceptie en zelfredzaamheid in een crisissituatie, met de focus op de invloed van de mate van betrokkenheid; vervolgens de invloed van de *awareness* factoren op de soort informatie waar men in een crisissituatie behoefte aan heeft en bij welk type media, persoonlijk contact, traditionele media of nieuwe media, men die informatie denkt te kunnen vinden. Tot slot wordt onderzocht of men in een crisissituatie meer mediatypen raadpleegt dan bij de dagelijkse mediakeuze. Dit onderzoek heeft een experimenteel between subjects design met twee condities (hoge-, versus lage betrokkenheid). In het kader van het experiment vulden de 233 participanten een online vragenlijst in.

Resultaten: de manipulatie om de betrokkenheid te verhogen bleek niet het verwachte effect te hebben en een statistische onderbouwing van de invloed van de *awareness* factoren op de soort informatie die men zoekt werd niet gevonden. Informatie over een dierbare zoekt men bij voorkeur door middel van persoonlijk contact. Frequent gebruik van persoonlijk contact en frequent gebruik van de nieuwe media in het dagelijkse leven leidt in een crisissituatie tot diezelfde mediakeuze voor informatie. Opvallend is dat frequent gebruikers van nieuwe media zich in een crisissituatie tevens wenden tot bronnen van de traditionele media. Implicaties en suggesties voor verder onderzoek worden besproken.

### Abstract

Because of the considerable increase in the use of new media, the way we communicate has changed, not only in daily life but also in times of crisis. The government is used to communicating through traditional media channels. Nowadays, however, citizens are very capable of searching for information themselves. In a crisis, which mixture of communication channels will be the most successful?

Studies show that perceptions, feelings and the need for information have to be taken into account for successful communication purposes (Griffin, Neuwirth & Dunwoody, 1999) and that information need plays a key role as a predictor of risk information seeking behavior (Ter Huurne & Gutteling, 2008). It is of importance to gain more insight into information seeking behavior. The Framework of Risk Information Seeking (FRIS, Ter Huurne, 1999) describes the underlying processes of this seeking behavior. The aim of the study is to provide more insight into the awareness factors of the FRIS, involvement, risk perception and self-efficacy, with the focus on the former. Furthermore, the study examines the influence of the awareness factors in the kind of information one wants to have in a crisis and through which channels one hopes to obtain that information, either through personal contact, traditional media or new media. Finally, daily choice of media was compared with the choice during a crisis.

The research has an experimental between subjects design with two conditions (high versus low involvement). A survey was designed and used to conduct this research. The survey was filled out by 233 participants. Results showed that the manipulation to increase the degree of involvement did not have the expected effect. There were no statistically significant data to support the influence of the awareness factors on the kind of information one wants to have during a crisis. One tends to search for information about a loved one by means of personal contact. Frequent use of personal contact and new media in daily life turns out to be the same choice during a crisis. Interestingly, frequent users of new media also tend to turn to the traditional media in a crisis. Implications and suggestions are discussed.

## Introductie

In een crisissituatie kan de overheid kiezen uit meerdere communicatiekanalen om effectief en efficiënt met de burgers te communiceren over wat er gaande is en te informeren over wat men eventueel zelf kan doen om de gevolgen zo klein mogelijk te houden. De evolutie van de mobiele telefoon, computer en internettoegang: de nieuwe media, heeft de wijze waarop we met elkaar communiceren en hoe we elkaar informeren veranderd en doet dat voortdurend, niet alleen in het dagelijkse leven maar ook tijdens een dreiging of crisis. Nog nooit eerder is het mogelijk geweest om in een zeer korte tijd zo veel informatie te verspreiden en te verkrijgen met zoveel verschillende communicatiemiddelen. Deze situatie brengt bij de overheid de behoefte met zich mee meer duidelijkheid te scheppen in welke communicatiemix er ingezet dient te worden tijdens een crisissituatie en waar de burger heden ten dagen haar informatie vandaan haalt.

De manier van informatie overbrengen door de overheid ligt veelal nog in lijn met de traditionele mediakanalen, namelijk de zogenaamde top-down informatievoorziening waarin de brenger informatie geeft die zij/hij van belang acht. Een mogelijk gevolg van de eenzijdige vorm van communicatie is dat de ontvanger niet de informatie krijgt die hij/zij op dat moment wenst. Al in 1999 stelden Griffin et al. dat de top-down manier van communiceren niet altijd effectief blijkt te zijn en dat een meer bottom-up communicatie aangemoedigd zou moeten worden: communicatie die gebaseerd is op de percepties, gevoelens en informatiebehoefte van de burger *zelf*.

Dat de overheid haar taak serieus neemt om de burger tijdig te informeren met behulp van de nieuwe media moge blijken uit de onlangs gepresenteerde applicatie voor de mobiele telefoon: NL-Alert. Het is geen vervanging van de traditionele kanalen, het geldt als een aanvulling. Het doel van deze applicatie is dat de overheid bij een noodsituatie mensen in de directe omgeving met een tekstbericht op de hoogte kan stellen. NL-Alert werkt op cell broadcast en werkt dus ook als het netwerk overbelast is (Rijksoverheid, z.d.). In het tekstbericht staat specifiek wat er aan de hand is en wat men op dat moment het beste kan doen. Deze vorm van informatie overbrengen is vernieuwend, het karakter van informatie overbrengen blijft echter hetzelfde, namelijk top-down en eenzijdig. Bij een acute crisis is dit niet verwonderlijk en het lijkt inherent te zijn aan een eerste melding van

de overheid in een crisissituatie, er is namelijk sprake van een geringe beslissingstijd en een hoge mate van onzekerheid. De overheid heeft op zo'n moment immers de taak efficiënt en effectief te communiceren met andere woorden: te communiceren over wat er gaande is en om de gevolgen zo klein mogelijk te houden.

In het geval dat een dergelijk crisisbericht ontvangen wordt is het aannemelijk dat mensen op zoek gaan naar aanvullende informatie. Kievik en Gutteling (2011) stellen in hun onderzoek naar risico-informatiezoekgedrag, dat mensen gemotiveerd zijn actiever naar informatie op zoek te gaan indien de betrokkenheid, de risicoperceptie en de perceptie van zelfredzaamheid hoog is. Bij een directe crisis zal de mate van persoonlijke betrokkenheid hoogstwaarschijnlijk een rol spelen, bijvoorbeeld als een dierbare direct gevaar loopt zal men meer willen weten dan de top-down aangeboden informatie biedt en zal men eventueel meerdere mediakanalen raadplegen dan gebruikelijk. Interessant nu is te weten naar welk soort informatie de behoefte uitgaat, waar men denkt die informatie te vinden en welke factoren meespelen bij de mediakeuze.

Uit een onderzoek naar beeldvorming van communicatiemiddelen (Holzmann, Franx, Bouwmeester, Gutteling & De Vries, 2010) die bij een crisis gebruikt worden bleek dat er bij lokale overheden weinig inzicht is in het informatiezoekgedrag van burgers tijdens een crisis. Tevens werd onderzocht welke informatiekanalen men raadpleegt in een crisissituatie. Burgers die in het verleden daadwerkelijk een crisis hadden meegemaakt gaven aan dat radio, televisie en hulpdiensten de belangrijkste informatiekanalen waren geweest. Internet als informatiekanaal werd als minder belangrijk aangegeven, dit dient echter gezien te worden in het licht van het ontbreken van de datering van de daadwerkelijk meegemaakte crisis en de grote vlucht die internet de laatste 15 jaar genomen heeft, wellicht bestand internet nog niet of nauwelijks. De burger die zelf geen crisis meegemaakt had kreeg in het onderzoek een hypothetisch crisissituatie voorgelegd samen met de vraag welke informatiekanalen men in zo'n situatie zou raadplegen en hieruit bleek dat met name voor de informatiekanalen televisie, radio en internet gekozen werd. Om meer inzicht te krijgen in mediakeuze tijdens een crisis is het interessant om de dagelijkse mediakeuze als uitgangspunt te gebruiken en de eventuele verandering die de mediakeuze ondergaat door een crisissituatie, te onderzoeken.

Het informatiezoekgedrag in het onderzoeksgebied van risicocommunicatie is een relatief nieuw concept. Het is gedrag dat beschouwd kan worden als een respons van een individu op een problematische taak of situatie. Vanuit de medische hoek is communicatie over risico's betreffende ziektes en gezondheidsrisico's al meer dan 30 jaar onderwerp van onderzoek en het heeft diverse theoretische modellen voortgebracht waarin concepten geformuleerd zijn die gebruikt kunnen worden in de ontwikkeling van een model om informatiezoekgedrag te voorspellen bij dreiging en veiligheid (e.g. Griffin et al., 1999; Witte, 1992; Witte & Allen, 2000; Kahlor, 2010). In 2008 ontwikkelde Ter Huurne een dergelijk model namelijk Het Framework of Risk Information Seeking (FRIS). Dit framework kent drie factoren, de zogenaamde *awareness* factoren die aanwezig moeten zijn wil men überhaupt tot zoekgedrag overgaan; betrokkenheid, risicoperceptie en zelfredzaamheid. In het model hebben deze factoren effect op de affectieve respons en op het gevoelde informatie tekort, wat vervolgens wel of niet naar informatiezoekgedrag zal leiden. Het FRIS model is een relatief jong model en nog niet eerder gebruikt in onderzoek naar informatiezoekgedrag tijdens een crisis.

Dit onderzoek stelt zich daarom ten doel meer inzicht te verkrijgen in de rol van de *awareness* factoren van het FRIS model en met name betrokkenheid, in een crisissituatie; de invloed van de *awareness* factoren op de soort informatie waar men behoefte aan heeft en tenslotte waar men die informatie denkt te kunnen vinden, wellicht bij andere mediakanalen dan men in het dagelijkse leven geraadpleegd. Het kunnen begrijpen en voorspellen van de informatiebehoefte van de burger stelt de overheid in staat om informatie op maat te leveren aan de verschillende doelgroepen

### Theorie en Hypotheses

Mensen zoeken informatie om verschillende redenen, Atkin (1973) constateerde in zijn *Information Seeking Theory* dat mensen een bepaald niveau van zekerheid wensen over de onderwerpen in hun omgeving. Wanneer die zekerheid afneemt, met andere woorden als de onzekerheid toeneemt, dan ontstaat er een informatiebehoefte welke leidt tot informatiezoekgedrag met als doel onzekerheidsreductie. Het zoeken van informatie helpt mensen om in het dagelijkse leven te handelen of om in een behoefte aan informatie te

voorzien. Griffin et al. (1999) verfijnde de bevinding van Atkin (1973) en omschreef de informatiebehoefte als *information sufficiency* waarmee hij doelde op het gevoel dat een individu heeft over de aan-, of afwezigheid van een kloof tussen de aanwezige kennis en de kennis die nodig is om met een bepaald risico om te kunnen gaan.

In het onderzoeksveld naar risicocommunicatie komt steeds duidelijker naar voren dat het actief zoeken naar risico-informatie een mediator is tussen risicocommunicatie en vervolgens de risico gerelateerde kennis en het beoogde gedrag (Griffin et al., 1999; Kahlor, 2007; Ter Huurne, 2008; Ter Huurne & Gutteling, 2009; Ter Huurne, Griffin & Gutteling, 2009; Kievik & Gutteling, 2011). Het is daarom van belang een beter begrip te krijgen over de determinanten die het risico-informatiezoekgedrag bij dreiging en veiligheid bepalen.

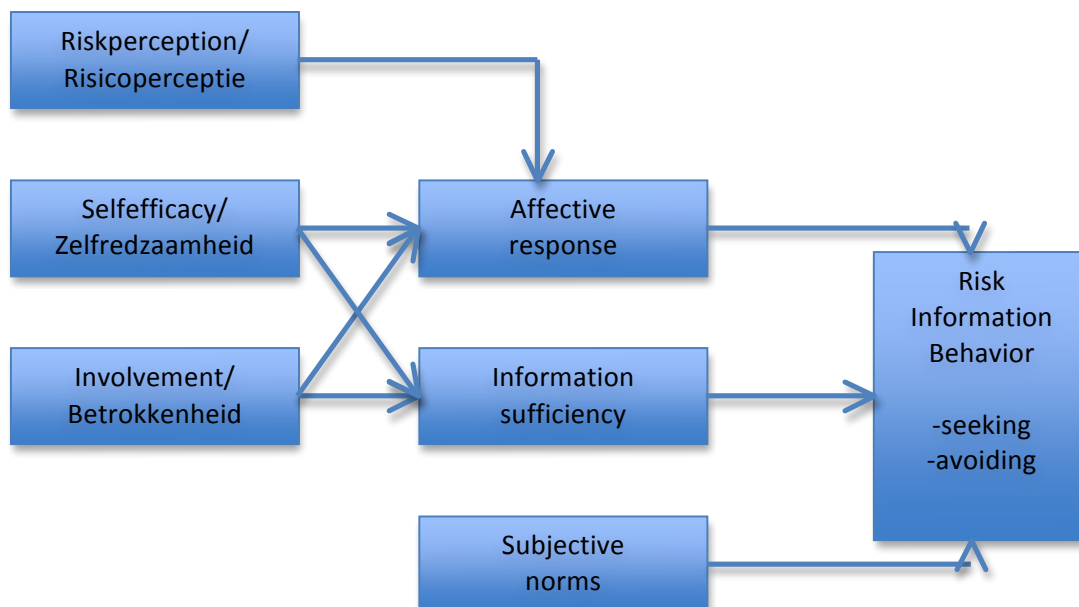
Naast studies die gericht zijn op het zoeken van informatie bij dreiging en risico, zijn er ook studies zijn die gericht zijn op het vermijden van informatie. Deze studies vindt men met name op het gebied van ziektes en gezondheidsrisico's (Miller, 1996; Davey, Tallis & Hodgson, 1993; Witte, 1992). Miller (1996) maakt hierbij een onderscheid tussen *monitors*, mensen die de neiging hebben naar informatie te zoeken die relevant is voor de dreiging of crisis en *blunters*, mensen die dreigingsrelevante informatie vermijden. Potentieel bedreigende informatie brengt met zich mee dat het in mindere of meerdere mate angst oproept. In het *Extended Parallel Process Model* (EPPM) van Witte (1992) worden de processen in kaart gebracht die een rol spelen bij het verwerken van een dergelijke boodschap. Het komt erop neer dat als men zich in staat voelt met de dreiging om te kunnen gaan men zich richt op het beheersen van de dreiging, onder andere door maatregelen te nemen, maar voelt men zich onvoldoende in staat om met de dreiging om te gaan dan richt men zich op het beheersen van de angst, onder andere door te bagatelliseren of de dreiging te vermijden. In het onderhavige onderzoek richten we ons echter primair op het informatie zoeken.

Het FRIS model (Ter Huurne, 2008) is gebaseerd op het werk van Griffin et al. (1999). Waar de focus van het RISP model ligt op het inzicht verkrijgen in de media- en persoons gerelateerde factoren in het risico-informatie zoekproces, ligt de focus van het FRIS model op de sociaal psychologische factoren die van invloed zijn op onder ander *information sufficiency* en uiteindelijk op het informatiezoekgedrag. De uniciteit van het FRIS model ligt in het gegeven dat het model ruimte geeft aan het multidimensionale karakter van

informatiegedrag vanuit een sociaal psychologisch perspectief en de onafhankelijke variabelen niet ziet als losse elementen maar als een holistische entiteit (Ter Huurne, 2008).

Het FRIS model benoemt expliciet de determinanten die het zoeken van informatie bij dreiging en veiligheid bepalen. Er zijn drie zogenoemde “*awareness*” factoren opgenomen die de basis vormen van de informatiebehoefte in een risicosetting. Deze factoren zijn de risicoperceptie, *risk perception*, (‘is er een dreiging?’), zelfredzaamheid, *self-efficacy*, (‘heb ik de overtuiging dat ik in staat ben om adequaat met het risico om te gaan?’), waar adequaat reageren hier gezien moet worden als het zoeken van additionele informatie die helpt de juiste zelfredzame maatregelen te treffen) en betrokkenheid, *involvement*, (‘is de dreiging relevant voor mij?’). Om uiteindelijk een uitspraak te kunnen doen welke richting het informatiezoekgedrag opgaat, actief zoeken of vermijden, onderscheidt FRIS, affectieve reactie, *affective response* (‘ik maak me ongerust, ik ben woedend.’), *information sufficiency* (‘heb ik wel voldoende informatie?’) en de sociale omgeving, *subjective norms* (‘mijn buurman weet er alles van dan moet ik me er ook eens in gaan verdiepen.’).

*Awareness* factoren



Framework of Risk Information Seeking (Ter Huurne, 2008)



### **Risicoperceptie**

Paul Slovic betoogde in zijn artikel *“The risk game”* (1998) dat de rol die men inneemt bepaalt hoe men tegen risico's aankijkt. Waar de expert de risico's in cijfers weergeeft die onder andere de kans (waarschijnlijkheid) en de ernst weerspiegelen, wordt de leek gestuurd door het gevoel over het risico en maakt daarmee het inschatten van een risico niet objectief maar subjectief. Dit gevoel noemt Slovic, Finucane, Peters & MacGregor (2004) *affect heuristic*, er wordt mee bedoeld dat het niet alleen gaat om wat mensen denken over een risico, de afweging ernst en de kans, maar dat ze hun beoordeling ook baseren op wat hun gevoelens zijn bij het risico. Die gevoelens zijn te typeren als onder andere angst, onrust en beklemming. Deze gevoelens brengen onzekerheid met zich mee en om die onzekerheid te reduceren gaat men zoeken naar informatie (Atkin, 1973; Ter Huurne, 2008).

### **Zelfredzaamheid**

*Self-efficacy* is de notie dat een individu verwacht dat hij in staat is adequaat om te kunnen gaan met risico's (Bandura, 2000). *Self-efficacy* valt uiteen in *self-*, en *response efficacy*; kan ik het zelf? En, zie ik het nut in van de voorgestelde handeling? Als men niet weet wat te doen om effectief om te kunnen gaan met het risico kunnen gevoelens van hulpeloosheid optreden en dat kan de kloof vergroten tussen de aanwezige kennis en de kennis die nodig is om te kunnen omgaan met het risico (Griffin et al., 1999) met als resultaat dat men op zoek gaat naar informatie of dat men het vermijdt.

### **Betrokkenheid.**

Het begrip betrokkenheid is niet nieuw in het onderzoeksgebied naar informatie gebruik. In de *Situational Theory of Publics* (Grunig, 1989), die uit de hoek van *public relations* komt en bedoeld is om een voorspelling te kunnen doen onder andere over mediagebruik, stelt Grunig (1989) het informatiezoekgedrag en processing als afhankelijke variabele en de mate van betrokkenheid als onafhankelijke variabele naast, *problem recognition*, en *constraint recognition*. Grunig (1989) definieert de mate van betrokkenheid als de mate waarin een persoon zich verbindt met de situatie. Het FRIS model incorporeert het begrip betrokkenheid als persoonlijke of situationele betrokkenheid welke uitdrukking geeft aan het besef dat een specifiek gevaar of gebeurtenis iemands welzijn verstoort. Betrokkenheid in die betekenis verhoogt de interesse en relevantie (Johnson, 2005). Uit

verschillende onderzoeken blijkt dat bij een verhoogd niveau van betrokkenheid het informatiezoekgedrag toeneemt (Johnson, 2005; Kahlor, Dunwoody, Griffin & Neuwirth, 2006; Ter Huurne & Gutteling, 2008). In dit kader is het interessant te onderzoeken of er in een crisissituatie verschil gevoeld wordt in betrokkenheid als de persoonlijke relevantie toeneemt en hoe dat verschil uiteindelijk het informatiezoekgedrag beïnvloedt. Om die reden formuleren we hypothese 1 als volgt:

**H1:** Het in gevaar zijn van een dierbare in een crisissituatie levert een hogere mate van betrokkenheid op dan wanneer dat niet het geval is.

Indien de betrokkenheid stijgt is het aannemelijk dat de mate van risicoperceptie ook stijgt. De gedachtegang “O wat vreselijk, mijn zus zit midden in het crisisgebied maar ze zal wel geen gevaar lopen” komt minder waarschijnlijk over dan “O wat vreselijk, mijn zus zit midden in het crisesgebied, ze loopt gevaar”. Dit leidt tot hypothese 2:

**H2:** Hoge mate van betrokkenheid gaat samen met hoge mate van risicoperceptie.

Tijdens een crisis dient een eerste crisisbericht gegeven te worden met de boodschap wat er aan de hand is en wat men het beste kan doen. Tevens is het van belang voor vervolg communicatie om te weten naar welke informatie men op zoek gaat. Uit onderzoek blijkt dat risicocommunicatie effectiever ingezet kan worden indien rekening gehouden wordt met de percepties, gevoelens en informatiebehoefte van het publiek, het dient een tweeweg communicatie-route te zijn waarin een evaluatie van de communicatie pogingen wordt uitgevoerd, het liefst door actief te luisteren naar wat het publiek wil en wenst (Walker, Simmons, Irwin & Wynne, 1999). Het proces van “luisteren” tijdens een crisis naar wat het publiek wil, brengt zowel praktische als theoretische struikelblokken met zich mee en is volop onderwerp van onderzoek binnen een verscheidenheid aan disciplines van informatietechnologie, politiek tot aan sociale psychologie.

Wat in het kader van dit onderzoek interessant is, is om vooruit te denken en te inventariseren naar wat voor soort informatie de behoefte uitgaat. Palen, Vieweg, Liu & Hughes (2009) berichtten over de gebruikte communicatie middelen tijdens een schietpartij

in 2007 op de campus van de technische universiteit van Virginia in Blacksburg. Er vielen in een tijdsbestek van twee en een half uur 32 doden en een veelvoud aan gewonden. De ouders van studenten op de campus waren zeer sterk betrokken en belden hun kinderen om te horen of ze ok waren. Studenten die te horen hadden gekregen om binnen te blijven en geconfronteerd werden met overbezette telefoonlijnen gingen over tot *instant messaging* om te horen of de ander ok was.

De verwachting is dat er in een crisissituatie bij hoge betrokkenheid, zoals bij de ouders waarvan de kinderen op die universiteit zaten en bij de medestudenten van de betrokken, de informatiebehoefte eerder uit zal gaan naar het welzijn van de dierbare dan naar andere informatie.

**H3:** Bij hoge mate van betrokkenheid zal de kans groter zijn dat men behoefte heeft aan informatie over een dierbare dan aan andere informatie.

Lion, Meertens & Bot (2002) onderzochten de prioriteiten in informatiebehoefte in het geval dat mensen met een onbekend risico te maken kregen. De meeste mensen wilden op de eerste plaats informatie over de aard en consequentie van het risico, direct gevolgd door informatie over wat zij er zelf aan konden doen om de gevolgen zo klein mogelijk te laten zijn. Alleen als zij de consequenties oncontroleerbaar achtten, wilde men weten wat de officiële instanties doen of gedaan hadden. De mate van zelfredzaamheid bleek dus belangrijk in hoe mensen reageren op een risico en op de informatie over risico's. Het betrof in dit onderzoek risico's op het gebied van nieuwe technologieën en chemische vervuilingen. Interessant is om te onderzoeken of dezelfde prioriteit in informatiebehoefte gevonden wordt in een crisissituatie. Dit leidt tot de volgende hypothese:

**H4:** Bij een hoge mate van gevoelde zelfredzaamheid is de kans groter dat de informatiebehoefte uitgaat naar informatie over algemene zaken, het wat, waar en hoe, dan naar informatie over zelfredzaamheid maatregelen.

De informatiebron die men gebruikt zal aansluiten bij de soort informatie en de urgentie van het onderwerp. Informatie over een familielid die mogelijk in gevaar is, is acuut

en direct gericht op “ben jij ok?” De schietpartij op de universiteit vond in de ochtend plaats en Palen et al. (2009) constateerden dat studenten wakker gebeld werden door hun ouders die het nieuws op de televisie zagen. Zo zou je kunnen voorspellen dat als een dierbare in gevaar is dat er informatie gezocht wordt via persoonlijk contact.

**H5:** In een crisiscontext, zoekt men informatie over een dierbare eerder door middel van persoonlijk contact dan door middel van een andere mediabron.

De verwachting is dat bij een crisissituatie meer media bronnen worden geraadpleegd dan bij de dagelijkse mediakeuze, en dat dan met name informatie gezocht zal worden bij media met andere karakteristieken. Als men vooral frequent de traditionele media (Radio, TV, dagblad) als informatiebron gebruikt zal men in een crisissituatie wellicht naast de gebruikelijke mediakeuze aanvullende informatiebronnen (internet, sociale media, of persoonlijk contacten) willen raadplegen om de onzekerheid te reduceren. Tevens is het niet onwaarschijnlijk dat iemand die frequent de nieuwe media gebruikt in het dagelijkse leven, naast de gebruikelijke mediakeuze de televisie of de radio zal aanzetten voor aanvullende informatie. Dit leidt tot de volgende hypothese.

**H6:** In een crisiscontext zal men eerder kiezen voor de media die men in het dagelijkse leven al veel gebruikt dan voor andere type media.

## **Methode**

Om de hypothesen te toetsen is gebruik gemaakt van een experimenteel onderzoeksdesign *between subjects* met twee condities (hoog-betrokkenheid en laag-betrokkenheid). De data zijn verzameld met behulp van een online vragenlijst die ontworpen was met behulp van het programma *surveymonkey*. De participanten, zakelijke en privé contacten van de onderzoeker, kregen de link naar de site toegestuurd via e-mail en/of via *Facebook* met een korte inleiding op het onderzoek en het verzoek om deel te nemen aan de enquête. Tevens werd hen gevraagd de vragenlijst te verspreiden.

De survey bevatte een manipulatietekst, vragen met betrekking tot betrokkenheid, risicoperceptie, zelfredzaamheid, belangrijkste informatiecategorie en mediakeuze, en demografische gegevens.

*Manipulatie.* De tekst van de manipulatie is bewust kort en krachtig gehouden om het karakter van een crisis te benadrukken en om zo min mogelijk informatie te geven zodat er aangenomen kan worden dat er direct al sprake is van een verhoogde mate van betrokkenheid, risicoperceptie en zelfredzaamheid en daarmee informatiezoekgedrag: “ *U bent thuis en u hoort via een oproepwagen van de politie dat er in de buurt brand is ontstaan door een gaslek. U wordt verzocht ramen en deuren te sluiten en geen open vuur te maken.*”. Eén groep kreeg alleen deze tekst en de andere groep kreeg naast de eerder genoemde tekst de toevoeging; “*Een dierbare van u is in die buurt bij een kennis op bezoek.*”, hiermee werd beoogd de al aanwezige betrokkenheid te verhogen en daardoor twee groepen te creëren; hoog-betrokkenheid en laag-betrokkenheid. De participanten werden at random verdeeld over de laag-betrokkenheid groep en de hoog-betrokkenheid groep.

### **Meetinstrumenten**

*Betrokkenheid* werd gemeten door twee stellingen die gebaseerd zijn op de betekenis van betrokkenheid in het FRIS model: persoonlijke of situationele betrokkenheid welke uitdrukking geeft aan het besef dat een specifiek gevaar of gebeurtenis iemands welzijn verstoort”. Tabel 1 bevat een beschrijving van de items die gebruikt zijn. De Cronbach’s alpha is aan de lage kant ( $\alpha = .54$ )\_echter de items correleren onderling voldoende ( $r = .37$ ,  $p \leq .01$ ). De Cronbach’s alpha valt bij kleine aantallen items doorgaans laag uit, van belang is dan dat de onderlinge correlatie voldoende is ( $> .20$ ).

*Risicoperceptie* werd gemeten met twee stellingen die gebaseerd zijn op items uit een eerder onderzoek van Ter Huurne en Gutteling (2008). Zowel de alpha als de correlatie zijn niet sterk ( $\alpha = .24$ ,  $r = .13$ ,  $p = .05$ ). Het is onduidelijk of de items van risicoperceptie hetzelfde meten. De resultaten van de stelling: De gevolgen zullen wel meevallen, zijn omgepoold om de resultaten allen naar dezelfde kant te laten wijzen.

*Zelfredzaamheid*, de vier stellingen die gebruikt zijn om dit construct te meten zijn eerder gebruikt in het onderzoek van Bouwmeester et al. (2012). Met een Cronbach alpha

van .67 blijken deze items een voldoende betrouwbaar meetinstrument (Field, 2005) om zelfredzaamheid te meten.

De stellingen werden gemeten op een 5 punt Likert schaal van zeer oneens tot zeer eens.

Tabel 1.

*Samenstelling en betrouwbaarheid van awareness factoren*

Items	Cronbach 1 $\alpha$
<i>Betrokkenheid</i>	.54
De kans is groot dat ik te maken krijg met de gevolgen van de situatie.	
De situatie is schadelijk voor mij en mijn naasten.	
<i>Risicoperceptie</i>	.24
Deze situatie kan snel grote gevolgen hebben.	
De gevolgen zullen wel meevallen.	
<i>Zelfredzaamheid</i>	.67
Als ik het gegeven advies uitvoer, is de kans op nadelige gevolgen klein.	
Het gegeven advies voorkomt nadelige gevolgen.	
Ik ben uitstekend in staat om het gegeven advies uit te voeren.	
Het is voor mij makkelijk het gegeven advies uit te voeren.	

*Belangrijkste informatiebehoefte* werd gemeten door de participanten de vraag te stellen “Stel dat u in deze situatie op zoek gaat naar informatie. Welk soort informatie is voor u dan het belangrijkste?”. Zij konden slechts één van de vier mogelijkheden kiezen.

Tabel 2.

*Overzicht categorieën belangrijkste informatie*

Informatie over	Gebruikte afkorting
het zelf kunnen voorkomen van schade	zelf redzaam
wat de hulpdiensten aan het doen zijn	ander redzaam
algemene zaken over het wat, waar en hoe	algemene informatie
de betrokkenen en/of getroffen	specifieke informatie

*Mediakeuze dagelijkse leven* werd gemeten door de participanten aan te laten geven hoe vaak men bepaalde mediabronnen per week gebruikt op een 5 punt schaal van nooit, minder dan 1 keer per week naar 1 keer per week, meerdere keren per week, tot dagelijks. Nooit en minder dan 1 keer per week werden vervolgens samengevoegd tot de variabele *minder frequent* en 1 keer per week tot en met dagelijks werden samengevoegd tot *frequent*. De gedachtegang is hier dat frequent gebruik betekent dat men in het dagelijkse leven die media kiest omdat men aanneemt de informatie aan te treffen die men wenst. Minder frequent moet hier gezien worden als niet voor de hand liggende media voor het verkrijgen van informatie .

*Mediakeuze tijdens een crisis* werd gemeten met de vraag: Waar verwacht u in deze situatie de informatie over [hier werd de gekozen belangrijkste informatiebehoefte ingevoegd, zie tabel 2] te vinden? De respondenten konden aanvinken welke bronnen ze zouden gaan raadplegen. In zowel de mediakeuze in het dagelijkse leven als in de mediakeuze tijdens een crisis zijn de verschillende mediakanalen gegroepeerd zoals weergegeven in tabel 3.

Tabel 3.

*Groepering mediakanalen*

Media	Kanalen	N
Persoonlijk	bellen, naar iemand toegaan	2
Traditionele media	krant, televisie, radio	3
Nieuwe media	Internet, mobiel internet, sociale media	3

**Participanten**

Er zijn 252 ingevulde vragenlijsten waarvan er 19 niet volledig zijn ingevuld. Vragenlijsten die niet volledig zijn ingevuld zijn onbruikbaar voor analyse en daarom verwijderd. Er bleven 233 participanten over, waarvan 46% in de hoog-betrokkenheid conditie kreeg en 54% in de laag-betrokkenheid conditie.

De verdeling man/vrouw was 40%/60% en met een  $\chi^2 = 8.00(1)$ ,  $p < .05$  hebben significant meer vrouwen de vragenlijst ingevuld. De leeftijd varieert van 16 tot en met 80, de

gemiddelde leeftijd is 45 (SD=12,19) met als zwaartepunten de leeftijdscategorieën van 36-45 jaar met 28%, 46-55 jaar met 30% en 56-65 jaar met 18%. De hoogst afgeronde opleiding is; 4% lager-, 23 % middelbaar-, en 73% hoger onderwijs. De meerderheid, 90% van de participanten komt uit Oost –Nederland, 9% uit het Westen en 1% overig.

Er zijn geen verschillen tussen de twee condities in leeftijd ( $\chi^2(52)=64,89, p=.11$ ), geslacht ( $\chi^2(1)=.25, p=.62$ ) en opleiding ( $\chi^2(6)=2,12, p=.91$ ).

## Resultaten

In tabel 4 presenteren we de beschrijvende statistieken voor de variabelen die in het onderzoek zijn gemeten.

Tabel 4.

*Gemiddelden, standaarddeviaties, en Pearson's correlatie's voor de variabelen betrokkenheid, risicoperceptie en zelfredzaamheid.*

	1	2	3
	N=233	N=231	N=233
1. Betrokkenheid	1		
2. Risicoperceptie	.45**	1	
3. Zelfredzaamheid	.17*	.10	1
Gemiddelde	3.39	3.71	3.97
Standaard deviatie	.66	.69	.53

\* $p \leq .05$ , \*\* $p \leq .01$  (two-tailed).

*Hypothesen.* De verwachting dat de hoog-betrokkenheid groep hoger zou scoren op de mate van betrokkenheid wordt niet ondersteund door de gegevens uit tabel 5. De groep hoog-betrokkenheid, heeft een gemiddelde van 3.33 wat statistisch niet significant verschilt van het gemiddelde 3.44 van de groep laag-betrokkenheid. Bovendien is het gemiddelde lager. De hypothese wordt hiermee verworpen.



Tabel 5.

*Gemiddelden(M), standaard deviaties(SD) van betrokkenheid, risicoperceptie en zelfredzaamheid in de hoog-betrokkenheid en laag-betrokkenheid groep.*

	Betrokkenheid					
	Hoog			Laag		
	N	M	SD	N	M	SD
<i>Betrokkenheid</i>	106	3.33	.71	125	3.44	.62
<i>Risicoperceptie</i>	106	3.28	.57	125	3.52	.59
<i>Zelfredzaamheid</i>	106	3.90	.57	126	4.03	.50

N=aantal, Schaal van 1 - 5 (zeer oneens-zeer eens)

De lineaire regressieanalyse met risicoperceptie als afhankelijke variabele en betrokkenheid als onafhankelijke variabele laat zien dat een hoge mate van betrokkenheid samengaat met een hoge mate van risicoperceptie ( $\beta=.45$ ,  $p<.001$ ). Hier wordt hypothese 2 bevestigd.

Uit de regressieanalyse met als afhankelijke variabele de belangrijkste informatie categorie specifieke informatie en als onafhankelijke variabele betrokkenheid blijkt geen significant resultaat ( $\beta= -.03$ , n.s). De mate van betrokkenheid blijkt derhalve geen voorspeller te zijn voor behoefte aan informatie over een dierbare. De andere categorieën belangrijkste informatie, zelf redzaam, ander redzaam en algemene informatie gaven evenmin significante resultaten met de onafhankelijke variabele betrokkenheid. Ter aanvulling staan in tabel 6 de gemiddelde scores van betrokkenheid, risicoperceptie en zelfredzaamheid in de verschillende belangrijkste informatie categorieën en het aantal participanten dat voor een bepaalde informatie categorie koos.

Tabel 6.

*Gemiddelden (M) en standaarddeviaties (SD) van betrokkenheid, risicoperceptie en zelfredzaamheid in de verschillende categorieën belangrijkste informatie*

	Betrokkenheid			Risicoperceptie		Zelfredzaamheid	
	N	M	SD	M	SD	M	SD
Algemene info	117	3.36	.65	3.37	.57	3.95	.50
Zelf redzaam	73	3.47	.64	3.50	.06	4.05	.49
Ander redzaam	23	3.30	.86	3.43	.59	3.87	.71
Specifiek info	16	3.28	.55	3.22	.66	3.81	.55
totaal	229	3.38	.66	3.40	.59	3.96	.53

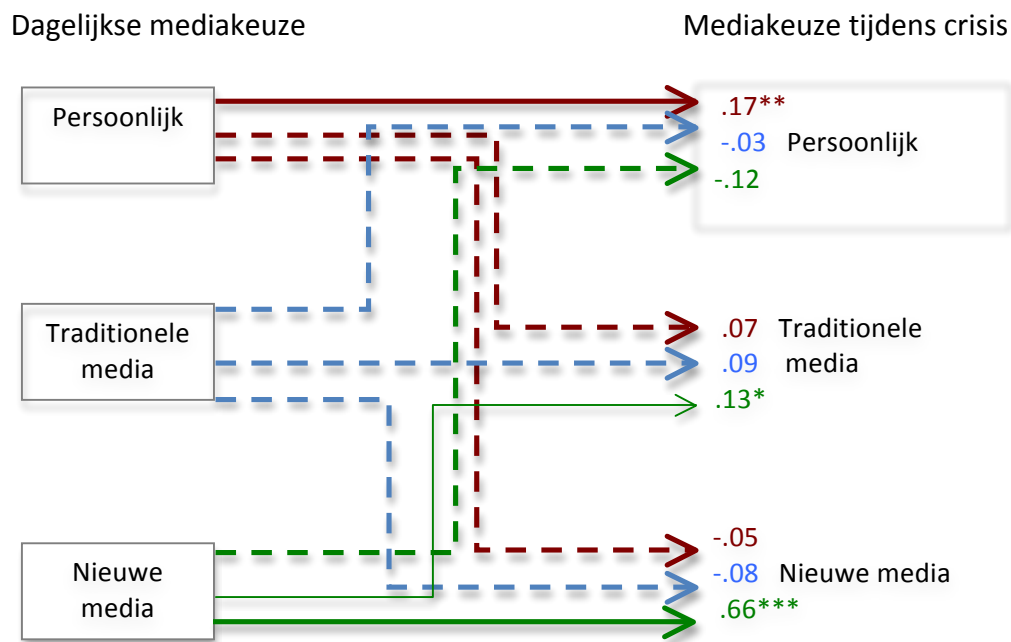
N=aantal

De vierde hypothese, die voorspelt dat men bij een hoge mate van gevoelde zelfredzaamheid eerder informatie over algemene zaken zal zoeken dan informatie over zelfredzaamheid, wordt eveneens niet ondersteund door de lineaire regressie analyse. Er is geen significant resultaat voor de voorspeller zelfredzaamheid en de afhankelijk variabele algemene informatie ( $\beta = -.04$ , n.s.) of voor de voorspeller zelfredzaamheid en de afhankelijke variabele zelf redzaam ( $\beta = .104$ , n.s.).

Er is een lineaire regressie uitgevoerd met als afhankelijke variabelen, persoonlijk, traditionele media en nieuwe media tijdens een crisis en als onafhankelijke de variabele belangrijkste informatiecategorie specifieke informatie. Het blijkt dat als men informatie wil hebben over een dierbare dat men gaat bellen of naar iemand toe gaat, met andere woorden persoonlijke contacten gebruikt ( $\beta = .22$ ,  $p \leq .001$ ). Indien men specifieke informatie wenst zal men dat niet bij de traditionele of nieuwe media zoeken (respectievelijk traditionele media  $\beta = -.04$ , n.s.; nieuwe media  $\beta = -.06$ , n.s.). Dit betekent dat de verwachting zoals geformuleerd in hypothese 5 wordt ondersteund door de data.

Tot slot volgt de statistische verwerking van de laatste hypothese. Figuur 1 laat zien dat de frequent gekozen persoonlijk en nieuwe media, ook de media is die men in een crisissituatie zal raadplegen (respectievelijk persoonlijk  $\beta = .17$ ,  $p < .05$ ; nieuwe media  $\beta = .66$ ,

$p < .01$ ). De nieuwe media gebruiker gebruikt in een crisissituatie meer traditionele media dan in het dagelijkse leven. Als men meer geneigd is in het dagelijkse leven gebruik te maken van traditionele mediabronnen dan is het statistisch niet significant te voorspellen tot welke bronnen zich men zal wenden tijdens een crisissituatie.



Figuur 1. De voorspellende waarde van de dagelijkse mediakeuze op de mediakeuze tijdens een crisis.

Weergegeven waarden:  $\beta$  waarden, \*\*\*= $p < .01$ ; \*\*= $p < .05$ ; \*= $p \leq .054$ .

De gestreepte verbindingen zijn niet significant. De dunne groene lijn is net niet significant.

### Conclusie en discussie.

De manipulatie heeft de mate van betrokkenheid niet verhoogd, er is zelfs een tegenovergesteld effect te zien, namelijk dat de hoog-betrokkenheid groep gemiddeld lager scoorde. Er is een sterke samenhang gebleken tussen betrokkenheid en risicoperceptie. In het kader van dit experiment is een hoge mate van betrokkenheid geen aanleiding gebleken om in eerste instantie meer te willen weten over hoe het met de dierbare gaat, evenmin is gebleken dat een hoge mate van zelfredzaamheid leidt tot informatiebehoefte die eerder uitgaat naar informatie over algemene informatie dan naar informatie over

zelfredzaamheid maatregelen. Aannemelijk is gemaakt dat als men informatie zoekt over een dierbare men dat bij voorkeur doet door middel van persoonlijk contact.

Vast is komen te staan dat frequent gebruik van persoonlijk contact en frequent gebruik van de nieuwe media in een crisissituatie leidt tot dezelfde mediakeuze. De traditionele mediakeuze laat als predictor geen enkel significant resultaat zien. Tot slot blijkt dat frequent gebruik van nieuwe media in het dagelijkse leven niet alleen leidt tot dezelfde mediakeuze in een crisissituatie maar ook leidt naar het uitbreiden van die keuze naar bronnen van de traditionele media.

Het doel van dit onderzoek was onder meer om inzicht te verkrijgen in de invloed van de *awareness* factoren op de mediakeuze tijdens een crisissituatie met de nadruk op betrokkenheid. Het gemiddelde van betrokkenheid dat gemeten werd na de manipulatie liet een tegenovergestelde tendens zien van wat beoogd werd met de manipulatie. Het in gevaar zijn van een dierbare lijkt in het kader van dit onderzoek tot minder betrokkenheid te leiden dan men zou verwachten naar aanleiding van de betekenis het FRIS model: persoonlijke of situationele betrokkenheid welke uitdrukking geeft aan het besef dat een specifiek gevaar of gebeurtenis iemands welzijn verstoort. Het is niet aannemelijk dat het besef dat een dierbare in gevaar is, niet als persoonlijke betrokkenheid gevoeld wordt. Een verklaring kan liggen bij de manipulatie in dit survey onderzoek. Er is geen controle of men de zin in de hoog-betrokkenheid groep gelezen heeft: *“Een dierbare van u is in die buurt bij een kennis op bezoek.”*. In een vervolgonderzoek zal men een controlevraag toe kunnen voegen om te checken of men de zin daadwerkelijk gelezen heeft. Het is echter ook mogelijk dat een ander mechanisme een rol gespeeld heeft, het mechanisme van informatie vermijden wat door Miller (1996) *blunting* genoemd wordt. Witte (1992) benoemt het vermijden van informatie het beheersen van angst en het is voor te stellen dat een boodschap over een grote brand en een dierbare die daar in de buurt is angst oproept en kan leiden tot het beheersen van de angst door betrokkenheid te ontkennen. Deze redenatie is niet onderzocht in dit onderzoek. Een interessante invalshoek voor vervolgonderzoek naar informatiezoekgedrag in een crisissituatie is om de “route” in het FRIS model te onderzoeken die leidt van de awareness factor risicoperceptie direct naar *affective response* en vervolgens naar het vermijden of zoeken van risico-informatie.

Wellicht speelt betrokkenheid als voorspeller van informatiezoekgedrag in een crisissituatie een mindere rol en ligt de nadruk op de *affective response*.

De voorspellende waarde van betrokkenheid naar risicoperceptie dient met voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden. Risicoperceptie kon door de lage interne consistentie niet als een betrouwbare factor gezien worden. Het FRIS model, zoals het in dit onderzoek is geoperationaliseerd, biedt vooralsnog geen inzicht in de processen die van invloed zijn op het informatiezoekgedrag in een acute crisissituatie. In een vervolg onderzoek naar de effecten van *awareness* factoren op de soort informatie die men zoekt is het aan te bevelen meerdere items op te nemen om de factoren betrokkenheid en risicoperceptie te meten, en kan dan aanvullende inzichten opleveren.

De soort informatie waar men naar op zoek is, met als voorspellers de *awareness* factoren laat geen significante resultaten zien. Het overzicht van de informatiebehoefte echter is bijzonder informatief en laat zien dat er verschillende informatiebehoefte bestaan ondanks de niet grote verschillen in gemiddelden van de *awareness* factoren in dit onderzoek. Deze resultaten komen overeen met de bevindingen van Lion, Meertens en Bot (2002) die de prioriteiten in informatiebehoefte onderzochten als mensen met een onbekend risico te maken kregen. Anders dan bij het onderzoek van Lion, Meertens en Bot (2000) werd in dit onderzoek tevens de causaliteit onderzocht. Voor vervolg onderzoek ligt hier een kans om met beter gekwalificeerde *awareness* factoren de causaliteit te onderzoeken om zodoende meer aanknopingspunten te bieden voor de communicatie in een crisissituatie.

Indien men informatie wenst over een dierbare dan belt men het liefst. Algemeen wordt aangenomen dat vooral ouderen gebruik maken van de telefoon/mobiel om te bellen en de jongeren gebruiken van telefoon/mobiel meer om te internetten en of om berichtjes te verzenden. De samenstelling van de participanten van dit onderzoek is geen afspiegeling van de Nederlandse samenleving. Dat men het liefst belt is wellicht te verklaren door het feit dat 50% van de participanten ouder is dan 45 jaar.

Als laatste is onderzocht of men van de mediakeuze in het dagelijkse leven afwijkt in een crisissituatie. De resultaten laten zien dat bij een voorkeur voor persoonlijk contact of voor de nieuwe media in het dagelijkse mediakeuzepatroon, deze media ook de beste voorspeller zijn van de mediapreferentie in een crisissituatie. Als men normaal gesproken

belt, dan doet men dat ook het liefst tijdens een crisis, en als men normaal gesproken liever de nieuwe media gebruikt, dat heeft dat ook de voorkeur bij een crisis. Indien men in het dagelijkse leven frequent de traditionele media kiest om informatie te verkrijgen dan is het in een crisissituatie niet duidelijk bij welk media bron men de informatie zoekt die men wenst. Opvallend is dat de nieuwe media gebruiker in een crisissituatie, in aanvulling op de nieuwe media, ook lijkt terug te grijpen naar de traditionele media.

In de inleiding kwam de vraag naar voren over welke mix van communicatiemiddelen wenselijk is om door de overheid ingezet te worden in een crisissituatie. Ondanks of dankzij de snelheid van de nieuwe media en de hoeveelheid aan informatie wat het met zich meebrengt, lijkt het of men in tijden van crisis tevens behoefte heeft aan mediabronnen die informatie geven zonder dat men er actief naar op zoek moet gaan. Er wordt tegenwoordig veel nadruk gelegd op het inzetten van de nieuwe media tijdens een crisis en toch blijkt dat de traditionele media nog steeds een rol van betekenis vervult.

## Referenties

- Atkin, C.K. (1973). Instrumental utilities and information seeking. In: P. Clarke (eds.), *New models for communication research*, vol. 2, London: Sage.
- Bandura, A. (2000). Exercise of human agency through collectieve efficacy. *Current Directions in Psychological Science*, 9(3), 75-78.
- Bouwmeester, J., Franx, K., Holzmann, M., Gutteling, J.M., & Vries de, P. (2012). *Informatiemiddelen en zoekgedrag bij dreiging en crises*. Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum, Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Davey, G. C. L., Tallis, S. Hodgson, S. (1993). The relationship between information-seeking and information-avoiding coping styles and the reporting of psychological and physical symptoms. *Journal of Psychosomatic Research*, 37(4), 333-344.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS*. London, England: Sage.
- Griffin, R., Neuwirth, K., & Dunwoody, S. (1999). Proposed model of the relationship of risk information seeking and processing to the development of preventive behaviours. *Environmental Research*, 80(22), 230-245.
- Grunig, J. E. (1989). Sierra club study shows who become activists. *Public Relations Review*, 15(3), 3-24.
- Holzmann, M. F., Franx, K., Bouwmeester, J. & Gutteling, J.M. (2010). *Onderzoek beeldvorming crisiscommunicatiemiddelen*. Ministerie van BKZ, WODC. Hoorn: I&O Research.
- Johnson, B. (2005). Testing and expanding a model of cognitive processing of risk information. *Risk Analysis*, 25(3), 631-650.
- Kahlor, L., Dunwoody, R.J., Griffin, K., Neuwirth, K. (2006). Seeking and processing information about impersonal risk. *Science Communication*, 28(2), 163-194.
- Kahlor, L. (2007). An augmented risk information seeking model: The case of global warming. *Media Psychology*, 10(3), 414-435.
- Kahlor, L. (2010). PRISM: A planned risk Information seeking model. *Health Communication*, 25(4), 345-356.

- Kievik, M., & Gutteling, J. M. (2011). Yes, we can: motivate Dutch citizens to engage in self-protective behavior with regard to flood risks. *Natural Hazards*, 59, 1475-1490.
- Lion, R., Meertens, R.M., Bot, I. (2002). Priorities in information desire about unknown risks. *Risk Analysis*, 22(4), 765-776.
- Miller, S. (1996). Monitoring and blunting of threatening information: cognitive interference and facilitation in coping process. In I. P. Sarason, & I. Weiner (eds.). *Cognitive Interference: Theories, Methods, and Findings* (pp. 175-185). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Palen, L., Vieweg, S, Liu, S.B., & Hughes, A.L. (2009). Crises in a networked World. Features of computer-mediated communication in the April 16, 2007, Virginia Tech Event. *Social Science Computer Review*, 27(04), 467-480.
- Rijksoverheid (z.d.). nederlandveilig.nl. Verkregen op 10-01-2013 van <<<http://www.nederlandveilig.nl/nl-alert/over-nl-alert/>>>.
- Slovic, P. (1998). The risk game. *Reliability Engineering and Systems Safety*, 59, 73-77.
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. (2004). Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk, and rationality. *Risk Analysis*, 24(2), 311-322.
- ter Huurne, E. (2008). *Information seeking in a risky world. The Theoretical and Empirical Development of FRIS: A Framework of Risk Information Seeking*. Doctoral dissertation University of Twente The Netherlands.
- ter Huurne, E., & Gutteling, J. M. (2008). Information needs and risk perception as predictors of risk information seeking. *Journal of Risk Research*, 11(7), 847-862.
- ter Huurne, E., & Gutteling, J. M. (2009). How to trust? The importance of self-efficacy and social trust in public responses to industrial risks. *Journal of Risk Research*, 12(6), 809-824.
- ter Huurne, E., Griffin, J.M., & Gutteling, J. M. (2009). Risk information seeking among U.S. and dutch residents: An application of the model of risk information seeking and processing. *Science Communication*, 31, 215-237.
- Walker, G., Simmons, P., Irwin, A., & Wynne, B. (1999). Risk communication, public participation and the seveso II directive. *Journal of Hazardous Materials*, 65, 179-190.



Witte, K. (1992). Putting the fear back into fear appeals: the extended parallel process model. *Communication Monographs*, 59, 329-349.

Witte, K., Allen, M. (2000). A meta-analysis of fear appeals: implications for effective public health campaigns. *Health Education and Behaviour*, 27, 591-615.