

INFORMATION SEEKING IN A RISKY WORLD

THE THEORETICAL AND EMPIRICAL DEVELOPMENT OF FRIS: A FRAMEWORK OF RISK INFORMATION SEEKING

Ellen F.J. ter Huurne
Universiteit Twente
Faculteit Gedragwetenschappen
Afd. Psychologie & Communicatie van Gezondheid & Risico

In de huidige risicosamenleving, met mondige burgers en een groeiende bezorgdheid over de blootstelling aan risico's in het alledaagse leven is een belangrijke rol weggelegd voor communicatie over die risico's. Mensen weten zelden veel over de risico's waaraan zij in het dagelijks leven worden blootgesteld. Bij velen zal bijvoorbeeld de kennis over externe veiligheidsrisico's niet verder gaan dan dat het iets te maken heeft met 'gevaarlijke industriële stoffen'. Blootstelling aan externe veiligheidsrisico's is in de moderne, geïndustrialiseerde samenleving echter onontkoombaar. Een adequate communicatie over deze risico's wordt gezien als belangrijk middel om bij te dragen aan een veiliger samenleving. Uitgangspunt is dat een effectieve risicocommunicatie er toe kan leiden dat mensen beter geïnformeerd zijn over de externe veiligheid in hun omgeving en de bijbehorende risico's. Een grotere kennis en risicobewustzijn zullen er toe leiden dat burgers beter in staat zijn adequaat te reageren op risicovolle situaties of rampen. Daarmee kunnen gevoelens van onveiligheid worden gereduceerd en zal de samenleving uiteindelijk een stukje veiliger worden.

Het effectief communiceren over externe veiligheidsrisico's blijkt echter een moeizaam proces te zijn. De relatief jonge discipline van risicocommunicatie heeft de afgelopen jaren een grote verandering doorgemaakt. In de laatste decennia is duidelijk geworden dat de traditionele, 'top-down benadering', d.w.z. het eenvoudigweg vertellen van de 'objectieve waarheid' over risico's, niet volstaat. Groeiende inzichten in en veranderende perspectieven ten aanzien van risicocommunicatie hebben een nieuw tijdperk van risicocommunicatie doen ontstaan waarin een meer democratische, 'bottom-up benadering' van risicocommunicatie wordt beschreven. Uitgangspunt is dat risicocommunicatie meer is dan het verspreiden van een getal dat volgt uit een kansberekening, of het publiek voorzien van slechts die informatie waarvan de overheid of experts denken dat nodig is. Risicocommunicatie kan wellicht beter worden beschouwd als een interactief proces tussen burgers en andere partijen. Het is daarom essentieel om risicocommunicatie te benaderen als een voortdurend proces waarbij de wensen

en behoeften van het publiek ten aanzien van risico-informatie in ogenschouw moeten worden genomen. Specifiek betekent dit dat de informatievoorziening over risico's wordt afgestemd op hoe het publiek risico's beoordeelt en de doeleinden waarvoor zij informatie over risico's gebruiken. Inzicht in de behoeften en gevoelens van mensen is noodzakelijk om relevante risico-informatie aan te kunnen bieden die ook daadwerkelijk gebruikt wordt.

Tegelijkertijd met de veranderende perspectieven op risicocommunicatie, is ook het domein van communicatiemedia aan verandering onderhevig. De recente ontwikkelingen op het gebied van communicatietechnologie en media zijn bij uitstek geschikt om de meer bottom-up, ontvangergeoriënteerde vorm van risicocommunicatie uit te voeren. De explosieve groei van het internetgebruik en de mogelijkheden die dit medium biedt, maken het mogelijk om risico-informatie up-to-date te houden en permanent beschikbaar en toegankelijk te maken voor het publiek. De individuele burger kan dan zelf op zoek gaan naar voor hem relevante risico-informatie op momenten dat hij dat nodig acht.

Om het uiteindelijke doel van een veiliger samenleving te bereiken, moet het risico-informatie zoekgedrag van burgers worden gestimuleerd. De praktijk laat zien dat het publiek nogal terughoudend omgaat met de recentelijk ontwikkelde en geboden mogelijkheden, zoals de digitale risicokaarten. Voor zowel de aanbieders van risico-informatie als vanuit wetenschappelijk perspectief is inzicht in het gedrag van de 'risico-informatieconsument' van essentieel belang om de processen die ten grondslag liggen aan het risico-informatie zoekgedrag beter inzichtelijk te maken.

De cruciale vraag is nu welke factoren het risico-informatie zoekgedrag van burgers beïnvloeden. Met andere woorden: wat motiveert mensen om persoonlijk relevante risico-informatie te gaan zoeken, bijvoorbeeld op het internet? En daarnaast: welke determinanten kunnen worden beïnvloed teneinde het publiek te stimuleren risico-informatie te gaan zoeken? Om antwoord te geven op deze vragen, zal inzicht verschaft moeten worden in de beïnvloedende factoren en de processen die ten grondslag liggen aan risico-informatie zoekgedrag. Een model dat inzicht geeft in deze processen kan een belangrijke bijdrage leveren aan en aanknopingspunten bieden voor een meer effectieve risicocommunicatie.

Het onderzoek beschreven in dit proefschrift richt zich op de theoretische en empirische ontwikkeling van een dergelijk model. Dit model is genaamd Framework of Risk Information Seeking (FRIS). De focus van FRIS ligt op (1) de 'actieve' burger die op basis van zelf vergaarde informatie een oordeel vormt over risico's of wint aan zelfredzaamheid en (2) de identificatie van risicogerelateerde sociaal-psychologische factoren die mensen stimuleren op zoek te gaan naar risico-informatie.

Theorieën over informatie zoekgedrag gerelateerd aan het risicodomein zijn schaars. Eén van de eerste relevante modellen is het relatief jonge Risk Information Seeking and Processing model (RISP; Griffin et al., 1999). Volgens RISP is de belangrijkste voorspeller van risico-informatie zoekgedrag de perceptie van een informatietekort. Deze informatiebehoefte wordt geconceptualiseerd als 'information sufficiency' en vertegenwoordigt de perceptie van een kloof tussen de aanwezige hoeveelheid kennis ten opzichte van de benodigd geachte kennis om adequaat met risico's om te kunnen gaan. Een belangrijk kenmerk van RISP is dat media- en persoonsgerelateerde variabelen een belangrijke rol spelen. Daarmee worden de specifieke risicogerelateerde factoren enigszins naar de achtergrond geschoven. De focus van FRIS ligt daarentegen op het verschaffen van inzicht in de rol van deze risicogerelateerde factoren in het risico-informatie zoekproces van het publiek.

De studies beschreven in dit proefschrift vertegenwoordigen een stapsgewijze procedure in de ontwikkeling van FRIS. De eerste studie (hoofdstuk 2) richt zich op het inzichtelijk maken van relevante concepten die de intenties tot risico-informatie zoekgedrag beïnvloeden, gebaseerd op uitgebreid literatuuronderzoek. Daarnaast worden meetinstrumenten ontwikkeld en gevalideerd. Gebaseerd op data van vragenlijstonderzoek onder een steekproef van de Nederlandse bevolking worden de hypothesen ten aanzien van de causale verbanden tussen relevante concepten getoetst in een tentatief theoretisch model. De bevindingen leiden tot een aantal modificaties en aanvullingen op concepten en causale verbanden beschreven in het RISP model.

In hoofdstuk 3 wordt vervolgens een onderzoek uitgevoerd om de validiteit van deze nieuwe inzichten te toetsen en integreren in het bestaande RISP model. Door middel van een vergelijkende studie tussen data verzameld in Nederland en de Verenigde Staten is de aangepaste versie van het RISP model getoetst. De belangrijkste vinding is dat risico-informatie zoekgedrag niet uitsluitend wordt voorspeld door een cognitieve informatiebehoefte (discrepantie tussen hoeveelheid aanwezige informatie en benodigd geachte informatie), maar in belangrijke mate wordt voorspeld door zowel affectieve responsen en subjectieve normen ten aanzien van risico-informatie.

Op grond van de verworven kennis en inzichten uit de voorgaande studies, wordt in hoofdstuk 4 het FRIS model vormgegeven en getoetst. FRIS veronderstelt dat het risico-informatie zoekgedrag bestaat uit drie fasen. Allereerst is er de fase waarin mensen zich bewust worden van het belang van het risico. Hierin spelen de risicoperceptie, de mate van betrokkenheid en zelfeffectiviteit een rol. Dit bewustwordingsproces beïnvloedt de 'utility' van risico-informatie, ofwel het doel of de toepassing waarvoor men risico-informatie nodig heeft (fase 2). Risico-informatiebehoefte is dan ook een multidimensioneel concept, bestaande uit zowel cognitieve (information sufficiency), affectieve (affectieve respons) als sociale (subjectieve normen) informatiebehoeftes. Vervolgens bepalen de affectieve responsen, de mate van information sufficiency en subjectieve normen ten aanzien van risico-

informatie de manier waarop mensen met risico informatie om gaan (zoeken danwel vermijden; fase 3).

In hoofdstuk 5 verschuift de aandacht naar de informatievoorkeur van het publiek. Hierbij ligt de focus op het belang van enerzijds het vertrouwen in eigen kunnen om adequaat met risico's en eventuele gevolgen om te gaan (zelf-effectiviteit) en anderzijds het vertrouwen in verantwoordelijke instanties om adequaat met risico's en eventuele gevolgen om te gaan (institutioneel vertrouwen). Maar de vraag naar de relatieve betekenis van deze twee vormen van vertrouwen bij het voorspellen van de risicospons en risico-informatiebehoefte is tot nog toe onbeantwoord gebleven.

Daarom wordt in dit hoofdstuk onderzocht welke van de twee het sterkste effect hebben op zowel affectieve respons als information sufficiency. Zoals verwacht, vertonen mensen met zowel een lage zelfeffectiviteit als een laag vertrouwen de sterkste gevoelens van angst, bezorgdheid of woede ten aanzien van de risico's en de grootste behoefte aan risico-informatie. Mensen met zowel een hoge zelfeffectiviteit als een groot institutioneel vertrouwen heeft significant minder sterke negatieve gevoelens en minder behoefte aan risico-informatie. Zelfeffectiviteit blijkt echter een krachtiger voorspeller te zijn van zowel affectieve respons als information sufficiency.

Daarnaast is ook de vraag relevant aan welke informatie mensen behoefte hebben en of de mate van zelfeffectiviteit en institutioneel vertrouwen hierop van invloed is. Over het algemeen hebben mensen een grote behoefte aan risico-informatie en willen veel van de beschikbare informatie hebben om een oordeel te vormen over de externe veiligheidsrisico's in hun leven. De resultaten suggereren dat mensen met een lage zelfeffectiviteit meer behoefte hebben aan informatie om hun zelfredzaamheid te vergroten. Mensen met weinig vertrouwen in verantwoordelijke instanties, daarentegen, hebben meer behoefte aan informatie over wat overheden of het bedrijfsleven doet om de risico's te minimaliseren.

In hoofdstuk 6 worden de resultaten uit dit proefschrift samengevat en bediscussieerd in een bredere context. Samenvattend heeft het onderzoek beschreven in dit proefschrift meer inzicht gegeven in hoe de intentie tot risico-informatie zoekgedrag zich manifesteert bij het algemene publiek. Uit de bevindingen is gebleken dat het niet alleen de cognitieve informatiebehoefte is die mensen motiveert om risico-informatie te zoeken, maar dat affectieve en sociale factoren een minstens zo belangrijke rol spelen. Daarmee erkent FRIS het multidimensionele karakter van informatiebehoefte en risico-gerelateerd informatie zoekgedrag.

FRIS is een model dat de sociaal-psychologische factoren specifiek gerelateerd aan het risicodomein herbergt. Daarom kan het worden toegepast op verschillende risicodomeinen. Communicatieprofessionals kunnen het gebruiken bij de opzet en uitvoering van een meer

ontvangergeoriënteerde communicatie over risico's. In meer algemene zin dient risicocommunicatie voortdurend gericht te zijn op de veranderende risicocontext enerzijds en de veranderende cognitieve, affectieve en sociale informatiebehoeften van het publiek anderzijds.

De resultaten van dit proefschrift hebben consequenties voor de inhoud van risicoboodschappen. Om burgers te stimuleren zelfredzamer te worden en zelf op zoek te gaan naar risico-informatie, is een uitgebalanceerde combinatie van communicatiestrategieën noodzakelijk. Een nationale media campagne, bijvoorbeeld, zou kunnen worden ingezet om het risicobewustzijn te vergroten en daarnaast mensen te stimuleren relevante risico-informatie te gaan zoeken. De inhoudelijke risico-informatievoorziening zal dan voornamelijk moeten plaatsvinden op het lokale of regionale niveau, waarbij direct kan worden ingespeeld op het dynamische karakter van zowel de externe veiligheidsonderwerpen als informatiebehoeftes van het publiek.

De in dit proefschrift gepresenteerde resultaten kunnen derhalve helpen bij het systematisch inspelen op de informatiebehoefte van burgers en zo bijdragen aan een meer effectieve risicocommunicatie. Daarnaast blijft het relevant om nader te onderzoeken met welke strategie en inhoudelijke boodschappen de kennis, perceptie, gevoelens, en uiteindelijk ook het gedrag van het algemene publiek het meest effectief zijn te beïnvloeden. In aanvulling op deze inhoudelijke benadering dient het onderzoek ook een vervolg te geven aan het toetsen van het model in verschillende risicodomeinen en doelgroepen.