GAMES FOR HEALTH

Verslag bevindingen Smart Distance Lab – Kromhouthal – Amsterdam

Inleiding

Tijdens het SDL heeft het Game Solutions Lab (GSL) gedurende drie dagen observatief en kwalitatief onderzoek uitgevoerd op het Smart Distance Lab in de Kromhouthal te Amsterdam. Dit onderzoek was 'exploratief', met als doel haakjes te vinden in het gedrag en de ervaring van mensen om concrete 'smart distancing' interventies te ontwerpen. Dit zijn interventies om bezoekers van evenementen te helpen de regels rondom social distancing na te leven waardoor deze veilig door kunnen gaan. Hiertoe is twee dagen geobserveerd en één dag kwalitatieve onderzoek uitgevoerd. Dit laatste onderzoek bestond uit semi-gestructureerde interviews met bezoekers en standhouders. Hierbij werd ingegaan op de ervaring om tijdens COVID een evenement te bezoeken, hoe mensen de veiligheidsmaatregelen ervaren en of en hoe bezoekers hierdoor hun gedrag veranderen. Voorts is bekeken hoe bezoekers tegenover technieken staan, zoals apps en sensoren, die de samenleving moeten helpen om veilig open te gaan (en open te blijven) gedurende de COVID pandemie. Tot slot zijn er ten behoeve van TNO ook nog een aantal vragen gesteld. Deze zijn meegenomen in dit verslag.

De beoogde te stellen vragen waren:

1 Is dit het eerste evenement wat u bezoekt na aanvang van Covid-19? Hoe voelt het om hier te zijn ten opzichte van voor Covid-19.

2 Hoe ervaar je in het normale leven de omgang met corona

3 Is je kunstbeurs ervaring beïnvloedt door corona en waarom

4 Is je gedrag op de beurs anders en waarom

5 Hoe ervaar je het contact met je eigen gezelschap tijdens de beurs

6 Is het duidelijk wat er van je verwacht wordt

7 Ik conformeer mij aan de richtlijnen tijdens de beurs, ja of nee

8 Ben je bang om besmet te worden of anderen te besmetten

9 Wat doen anderen anders tijdens de beurs

10 Werkt de corona app, denk je, en waarom wel/niet

11 Als je ziet waar het druk is in het algemeen, dus op straat / in het bos, etc, wat denk/doe je dan

- neem andere route
- er is kans op veel besmettingen
- ik zoek een nog niet ontdekte plek / een plek waar ik nog nooit geweest ben

Tijdens de beurs bleek dat in de gesprekken gevoerd met de deelnemers er al snel spontaan een gesprek ontstond, waarbij de gelegenheid om verder vragen te stellen ontbrak. Die gesprekken leverden echter waardevolle informatie op. In onderstaande zullen wij wel in volgorde van de bovenstaande vragen de genoteerde informatie verwerken.

1.
Voor veel mensen, inclusief professionals, was dit één van de eerste evenemten (van iets grotere schaal) sinds COVID-19 in maart losbarsten. Vraag je bezoekers naar de verschillen (positief of negatief) vinden mensen het bijna unaniem prettig dat het in musea, bioscopen en events rustiger en georganiseerd is. Exposanten geven aan beter en waardevoller contact met bezoekers te hebben.

GAMES FOR HEALTH

Men geeft aan dat de sleutel tot veilige evenementen vooral licht in het doseren van het aantal bezoekers (time slots etc). Dit helpt enerzijds natuurlijk doordat er fysiek meer ruimte is, maar geeft ook een veilig gevoel. Het is rustiger, overzichtelijker, je kunt anticiperen op de ander. Men stelt dat dit beter werkt dan alle andere maatregelen, zoals bijvoorbeeld looprichtingen aangegeven, sensoren of afstand houden

2.
Zonder uitzondering noemden alle geïnterviewden de *gedragingen in de supermarkt* als een ramp en een bron van grote ergernis en met een hoge kans op besmetting. De belangrijkste suggesties die gedaan werden:

- **maak ook een looproute in de supermarkt**. Tijdens de kunstbeurs werd dit als positief ervaren, want je hoefde minder aandacht te besteden aan het vermijden van *tegenliggers*. Als voorbeeld werd IKEA genoemd, waar al vanaf de opening een looproute is met short-cuts voor mensen die willen afwijken. Dit moet ook in supermarkten mogelijk zijn en zou verplicht gesteld moeten worden.

- **verplicht mondkapjes in de supermarkt**. In vele landen, zoals Japan, behoort het dragen van mondkapjes tot het "normaal". Maak het dat in Nederland ook en geen halfslachtig beleid, waar het niet duidelijk is waar wel en waar niet een mondkapje te dragen.

3.
De resultaten zijn verschillend tussen de zaterdag, met vaste looproutes en de zondag, zonder looproutes.

Zaterdag: de ruime opzet en de looproutes gaven rust en er was meer tijd en rust om de afzonderlijke stands te bezoeken. Je hoefde niet *bang* te zijn om tegen iemand aan te lopen. Er was onder de bezoekers respect voor elkaar door de maatregelen en de goede voorbereiding tijdens het inschrijven. Bijzonder was de opmerking: *we hebben het gevoel dat er beter voor je gezorgd wordt.*

Reacties van standhouders waren positief: kwaliteit van de bezoekers en gesprekken waren beter. Kwaliteit gaat boven kwantiteit.

Eén van de deelnemers merkte wel op dat er aan het eind van de looprichting bij de ingang van het restaurant gedeelte twee stromen bij elkaar kwamen. Dit leidde tot verwarring en onnodige drukte.

Zondag: zeer onwennig, past niet in het nieuwe normaal. Veel te veel verwarring waar je moest lopen en daardoor *geen rustig bezoek aan de beurs*. Meer aandacht voor andere bezoekers en afstand houden dan voor de beurs. Toch werd het *niet als onveilig* ervaren.

4.
De reacties hierop waren in het algemeen, **ja, door de goede voorbereiding,** de vragen bij het inschrijven, bij aankomst en de tijdssloten was men zich *meer bewust om zich aan de regels te houden.* Tijdssloten werden als positief ervaren, omdat het minder druk was en daardoor meer rust en ruimte om stands te bezoeken. De voorbereidende vragen werden niet als storend ervaren.

5.
Hierop hebben wij geen reacties, omdat er alleen maar met paren of enkelingen gesproken is. Afgezien van één groepje van drie, die tijdens het gesprek ineens te dicht bij elkaar stonden en zelf schrokken van hun gedrag. Tijdens de dagen hebben wij verder ook geen grotere groepen, meer dan drie gesignaleerd / geobserveerd, hetgeen mogelijk te maken heeft met de wijze van inschrijving.

GAMES FOR HEALTH

6.
Iedereen was het duidelijk wat er van hen verwacht werd; bij herhaling, dit was al duidelijk gecommuniceerd bij de inschrijving en de ontvangst. Wel werd door een aantal deelnemers opgemerkt dat *deze kunstbeurs in combinatie met het SDL een zeer goed initiatief was*. Men zag uit naar meerdere initiatieven, omdat het thuis zitten begint te vervelen.

7.
Deelnemers conformeerden zich aan de richtlijnen, voor zover van toepassing. Zie later onder 9. observaties meer.

8.
Niemand was bang om besmet te raken. In het bijzonder vallen te vermelden, een echtpaar dat beiden corona had gehad, waarvan één zelfs in het ziekenhuis had gelegen en een deelnemer die hartpatiënt was, daarom wel een mondkapje droeg. Maar ook zij voelden zich veilig door de genomen maatregelen.

Eén stel merkte op daar niet eens over nagedacht te hebben.
Eén stel merkte op minder bang te zijn omdat zij veronderstelden dat de buzzer werkt.

9.
Observaties

1,5 meter afstand
Opvallend, en ook opgemerkt door diverse deelnemers was dat de 1,5 meter afstand *een ongewenst effect had*. Bij het passeren-inhalen van andere deelnemers liep men tussen twee personen op 1,5mtr afstand door. Dit hebben wij *veelvuldig gesignaleerd*. Terwijl, wanneer de afstand ongeveer 1 mtr was, andere deelnemers om de twee personen met die afstand heen liepen. Het lijkt niet wenselijk dat mensen tussen twee personen door lopen, ten eerste omdat daarmee de 1,5mtr regel wordt overtreden en het belang daarvan (gewenste gedragsverandering) wordt ondermijnd. Ten tweede het bij eventueel niesen, hoesten of overmatig "nat spreken" door de gepasseerde personen ons inziens er alsnog een reden tot mogelijke overdracht van het virus bestaat. "Waarom is het advies immers om in de ellenboog te niesen of te hoesten?"

Buzzer
De buzzer werd in het algemeen als risicovol ervaren om de volgende redenen:
- **reactie deelnemers**: het creëert een schijnveiligheid omdat deze te zacht was en men zich veilig waande wanneer niets gemerkt werd. Er was onduidelijkheid wanneer de buzzer wel of niet werkte tijdens het SDL. Bij niet werkende buzzer dacht men veilig te zijn, terwijl dat niet zo hoefde te zijn.
- **observatie**: bij in werking treden van de buzzer werd deze bij mensen die met elkaar in gesprek waren als irritant ervaren en met de hand op afstand gehouden, terwijl de hoofden dichter bij elkaar kwamen. Diverse malen gesignaleerd, ook bij mensen die bij elkaar zaten aan tafeltjes in het restaurant gedeelte. De buzzer werd op afstand weggelegd.

Advies: maak een systeem dat op elk moment, ook bij passeren van mensen binnen 1,5 mtr, al is het maar kort, een duidelijke piep laat horen. Dat leidt tot conditionering van mensen en uiteindelijk weten mensen dan de afstand goed in te schatten. Mogelijkheid om daar een beloning aan te koppelen, bijvoorbeeld door de personen met de minste piepjes extra Bonus punten (AH), glazenzegels (Jumbo) of andere spaarpunten te geven in de supermarkt. Dit idee gebaseerd op motivational strategies om gedragsverandering te bestendigen.

Handen reinigen:
Opvallend was dat tijdens het observeren van de handenreiniging bij toegang tot het restaurant gedeelte en bij het verlaten daarvan **niemand gebruik maakte** van de daar opgestelde desinfectie pompjes. Deze plek is een aantal keren tijdens de kunstbeurs een half uur geobserveerd.

Advies: koppel de handenreiniging pompjes elektronisch aan een stoplicht. Bij gebruik groen licht, anders rood. Dit zou ook in supermarkten en andere openbare gelegenheden kunnen werken.

Catering:
De uitgifte was onduidelijk en leidde tot dicht op elkaar staan van klanten. De locatie van de uitgifte was ongelukkig gekozen en de ruimte was beperkt. Het personeel van de catering besteedde ook geen aandacht aan het aantal personen dat bij de uitgifte stond te wachten en gaf geen adviezen / was niet opmerkzaam.

10.
Geen van de ondervraagden stelde vertrouwen in de **corona app**. Belangrijkste overwegingen waren:
- het ontbreken van enige wetenschappelijke onderbouwing van het effect / de werking.
- gebaseerd op micro biologische kennis, totaal niet op gedragswetenschappelijke aspecten
- het ontbreken van enige motivatie om de app te gaan gebruiken, saai zoals een aantal ondervraagden aangaven.
- "Ik wil er niet constant aan herinnerd worden, ik wil zelf in controle zijn, maar ik vergeet het wel eens als ik bijvoorbeeld vanuit de auto stap het museum in".
- "Werkt het functioneel niet, dan vertrouwen mensen het oordeel van de applicatie al heel snel niet meer".

Advies corona app: (apps, sensoren) hebben een functioneel (waarschuwen binnen 1,5 of in contact geweest met een besmet persoon) en een emotioneel (herinneren aan) effect. **Beide effecten zijn tijdelijk.** Emotioneel ebt weg, functioneel ook wanneer men verzadigd is aan waarschuwingen ("dan doe ik de sensor gewoon af"). Wellicht is een hybride variant beter: Ik krijg niet de hele tijd waarschuwingen als ik te dicht bij ben, maar alleen wanneer het risico groot is. Bijvoorbeeld bij het betreden van een nieuwe ruimte of het naderen van een grote groep mensen..

11.
De algemene tendens was:
- ik probeer drukke plaatsen te vermijden, zoals de Kalverstraat
- ik kies een tijdstip dat het minder druk is
- verplicht gebruik van mondkapjes op straat, ongeacht locatie / drukte / tijdstip. Het huidige beleid is halfslachtig, onduidelijk en leidt tot "ongehoorzaamheid".

Slotopmerking op basis van de interviews: Het (gevoel van) eigen regie en controle is belangrijk: Weinig mensen geven aan in zelf-quarantaine te gaan wanneer de corona app dit aangeeft: "Ik wil dan precies weten wie, hoe lang en waar dit dan heeft plaats gevonden". Inzicht en een stukje regie over deze beslissing zou adherence enorm helpen. Ditzelfde geldt voor het ggd contactonderzoek.

Tot zover het verslag van onze observaties en registratie van de gesprekken gevoerd met circa 50 deelnemers verspreid over de zaterdag en de zondag. Duur van de gesprekken varieerden van 5 tot 15 minuten.

Namens Game Solutions Lab
(Handelsnaam Games for Health)

(10)(2e)
(10)(2e)