

Feedback Dashboard Coronavirus (in ontwikkeling) Rijksoverheid

Door: RIVM Corona Gedragsunit - Werkpakket 8: Communicatie

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

Kenmerk 08.11 | 05-06-2020

Algemene indruk

- Het dashboard ziet er goed uit qua look&feel
- Het komt betrouwbaar over: bronnen, update-data, achtergrondinfo op orde
- Helder dat het een versie in ontwikkeling is (opvallende gele button)
- Goed dat de geplande indicatoren al genoemd worden, ook begrijpelijk dat het nog niet compleet is
- Leesbare en relevante Q&A's

Vragen

- Wat is het **doel** van het dashboard?
 - Is het puur informatief bedoeld of ook als middel om mensen te motiveren zich aan de maatregelen te houden?
 - De maatregelen zelf zijn nog niet terug te vinden in het dashboard.
 - Het dashboard bestaat nu nog vooral uit cijfers. Er zitten geen **handelingsperspectieven** bij. Het wordt open gelaten wat gebruikers met de cijfers kunnen. Als we willen dat mensen er iets mee doen zullen we ze daar handvatten voor moeten bieden.
 - Het dashboard zou mensen kunnen helpen om geïnformeerd beslissingen te nemen over hun gedrag, op basis van de 'metertjes'.
 - Nu vereist dit aardig wat mentale capaciteit, omdat veel van de indicatoren moeilijk te interpreteren zijn. En de vertaalslag maken van een indicator als 'aantal IC-opnames' naar 'wat betekent dit voor mijn gedrag' is ingewikkeld.
- **Doelgroep:** Het dashboard is voor het algemene publiek bedoeld. Hoe het nu is gepresenteerd zal de informatie niet voor iedereen te begrijpen zijn. Bijvoorbeeld:
 - Termen als 'xx personen per 100.000' zijn moeilijk voor te stellen ('hoeveel mensen zijn dat dan')
 - Een term als 'reproductiegetal' is ook lastig te begrijpen.
- Is het dashboard **getest** bij gebruikers? Vragen die vanuit de Corona Gedragsunit interessant zijn om te onderzoeken, zijn:
 - Hoe reageren mensen erop als de meters 'rood uitslaan'. Wat doet dat met hun gedrag? Worden ze hier bijvoorbeeld angstig van? Blijven ze binnen?
 - En als de wijzers groen worden, wat betekent dat voor gedrag? Wanen mensen zich bijvoorbeeld veilig, worden ze lakser in de maatregelen?
- **Indicatoren:** de indicatoren zijn relevant voor het plannen van de zorg en het in kaart brengen van het verloop van het virus. Echter hoe kunnen we de informatie presenteren dat het voor het algemene publiek ook persoonlijk relevant is?

Tips

- Werk met informatielagen: zou er een soort simpele laag bovenop het dashboard kunnen komen met hier bijvoorbeeld een algemene samenvatting van de metertjes, in combinatie met de gedragsadviezen. Bijvoorbeeld:



- Uit recent onderzoek () blijkt dat als een corona slachtoffer een naam en gezicht krijgt, we ons beter aan de maatregelen willen houden. Dit kan je doortrekken naar het persoonlijk relevant maken van informatie.
 - De regio-indeling is een goede start. Toch zijn die regio's nog wel vrij breed. Als de cijfers nog op te splitsen zijn naar een niveau dichterbij de mensen, kan dat de bruikbaarheid vergroten.
- X-as
 - *Aantal besmettelijke mensen*: De as van deze weergave impliceert dat 9,9 op de 50 mensen besmettelijk zijn. Echter als je de tekst leest blijkt dit om 9,9 op de 100.000 te gaan. Deze informatie is makkelijker te interpreteren als het in perspectief wordt geplaatst (hoeveel op de 100 + schaal tot 100).
 - *Positief geteste mensen*: de as van de weergave (0 tot 5) werkt verwarrend – advies overeenkomstig met indicator *aantal besmettelijke mensen*.

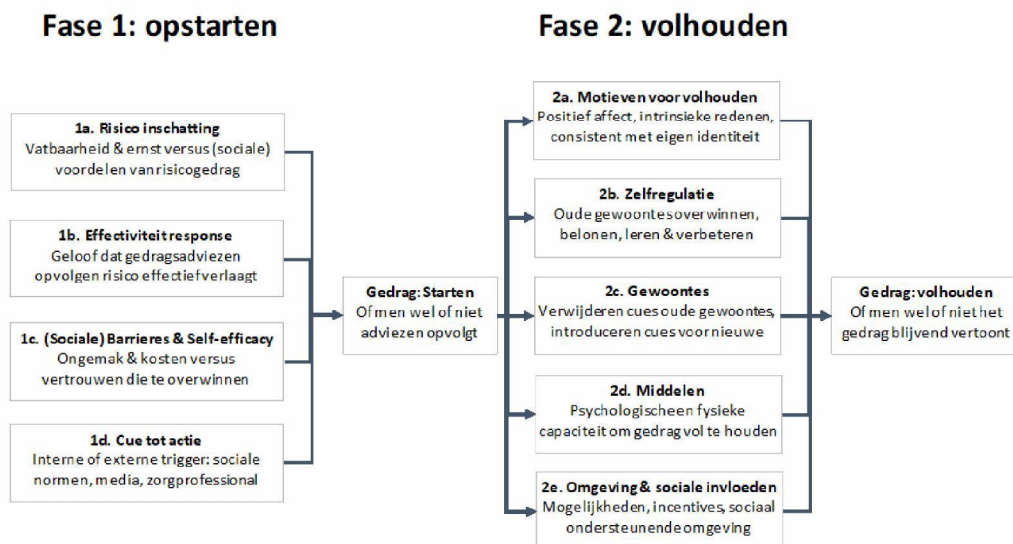
Koppeling aan Gedragsmodel (Kader Preventiegedrag COVID-19)

Het dashboard is mooi informatief ingericht. Vanuit de theorie van gedragsverandering zien we echter veel potentie om naast informatievoorziening ook aandacht te schenken aan gedragsverandering en tot het blijven volgen van de maatregelen.

- **Risicoperceptie**: Als het de bedoeling is om de risicoperceptie te verhogen (vatbaarheid en ernst van het virus) dan wil je daar altijd een advies tegenover hebben staan hoe je hier mee om kan gaan.
 - Biedt handelingsperspectief aan (*Wat kan ik doen*)
 - Hoe kan ik het risico plaatsen? Dit kan bijvoorbeeld door een benchmark toe te passen.
 - Exponentiele karakter van het virus is voor veel mensen moeilijk in te schatten (Lunn, Timmons, Belton, Barjaková, Julienne & Lavin, 2020). Door in kaart te brengen hoe snel dit kan gaan d.m.v. voorbeelden kan dit meer inzage geven in het risico.
 - Identificeerbare slachtoffers: Veel mensen vinden een statistisch weergave van slachtoffers moeilijk voor te stellen, door de slachtoffers een naam en gezicht te geven houden mensen zich makkelijker aan de maatregelen (Lunn, Timmons, Belton, Barjaková, Julienne & Lavin, 2020).
 - Persoonlijk relevante informatie: Voor

- **Effectiviteit response:** Geloof dat gedragsadviezen opvolgen helpt.
 - Door per indicator bijvoorbeeld verdiepende informatie aan te bieden “Wat betekent dit voor mij?” Hoe kan jij invloed uitoefenen om dit risico te verminderen.
 - Dit kan ook in de “ons” vorm, wat kunnen wij doen om dit risico te verminderen?
 - Door in kaart te brengen wat het effect is geweest van de maatregelen (bijvoorbeeld door een tijdlijn met besmettingen en interventies) kan het geloof in de effectiviteit van de maatregelen bijvoorbeeld worden versterkt.
- **Sociale en motivationele barrières**
 - Mensen conformeren zich graag aan een sociale norm: door bijvoorbeeld te plaatsen “97% van de mensen schudt geen handen meer” maak je informatie persoonlijk relevant, en geef je aan dat binnen Nederland de sociale norm is aangepast naar: afstand houden, geen handen schudden, handen wassen etc.
 - Self-efficacy: mensen moeten geloven dat zij in staat zijn om gedrag uit te voeren. Dit kan worden verwerkt door voorbeelden/filmpjes/quotes/adviezen hoe mensen het makkelijkste het gedrag kunnen uitvoeren *wellicht vanuit een identificeerbaar persoon*.
- **Cue to action:** trigger om gedrag wel/niet uit te voeren
 - Kleurcodes kunnen worden gebruikt als trigger om gedrag aan te passen. Als binnen de regio de kleurcode bijvoorbeeld op oranje staat dan zijn mensen gewaarschuwd en kunnen zij hier hun gedrag op aanpassen. (Bijvoorbeeld de kleurcodes bij het KNMI bij slecht weer).
 - Wellicht als de cijfers nog dichterbij komen (op dorpsniveau i.p.v. regio) dan wordt de informatie nog persoonlijk relevanter.

Kader Preventiegedrag COVID-19



Bronnen:

Lunn, P. D., Timmons, S., Barjaková, M., Belton, C. A., Julienne, H., & Lavin, C. (2020). Motivating social distancing during the Covid-19 pandemic: An online experiment.