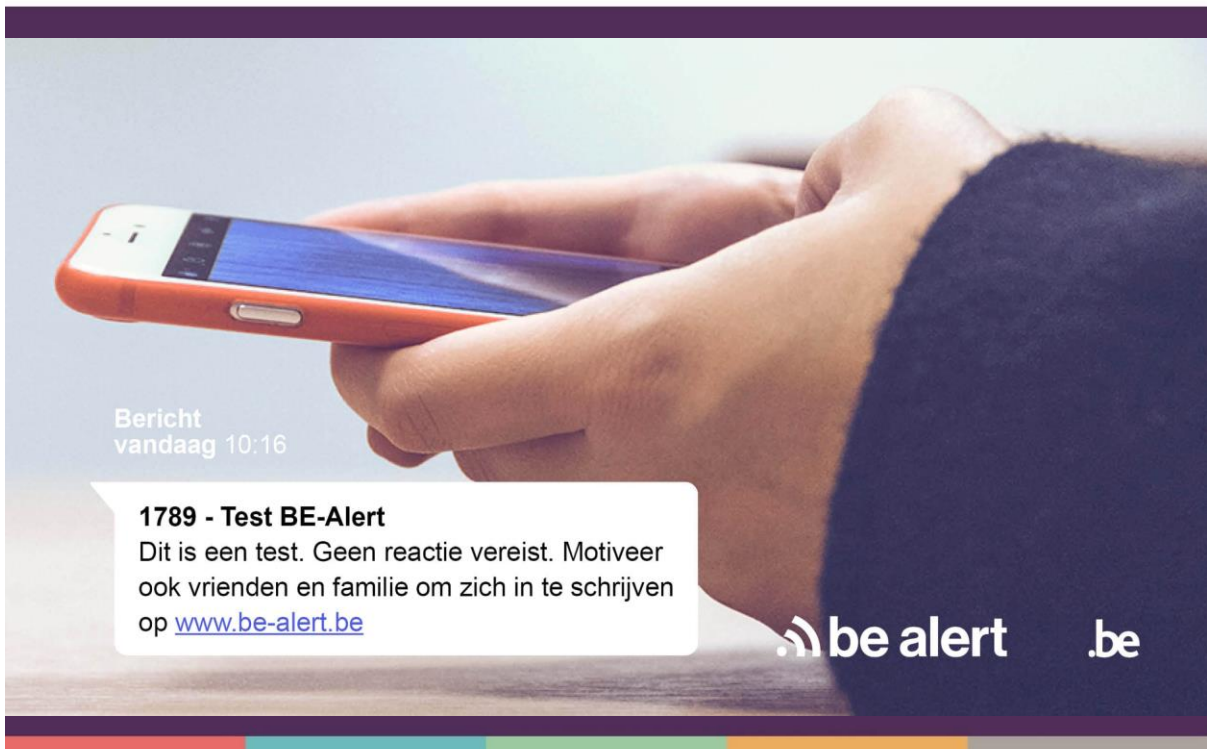




RAMPEN MANAGEMENT



ACADEMIEJAAR 2022-2023

Een efficiënte alarmering vanuit het standpunt van jongeren tussen 18 en 25 jaar

STUDENT: Laura Demullier

PROMOTOR: Lien Vermeire

Dankwoord

Dit eindwerk is een persoonlijke verwezenlijking in het kader van het postgraduaat rampenmanagement. Hoewel dit een individueel werk is, had dit eindwerk nooit tot stand gekomen zonder enkele bijzondere mensen. In de eerste plaats bedank ik mijn promotor Lien Vermeire die mij met raad en daad bijstond en mij het bos door de bomen liet zien. Daarnaast bedank ik mijn collega's van het Team BE-Alert van het Nationaal Crisiscentrum om mij voldoende inspiratie te geven en om mij te motiveren om dit onderwerp tot in de diepte te onderzoeken. Tot slot bedank mijn collega's van de communicatiedienst van het Nationaal Crisiscentrum om mij de tijd en ruimte te geven om dit eindwerk tot stand te brengen.

Executive Summary

Bij een noodsituatie is het van levensbelang dat betrokken burgers zo snel mogelijk worden gealarmeerd. Dit is een wettelijke verplichting volgens het Koninklijk Besluit van 22 mei 2019. De bevolking moet op de hoogte worden gebracht van wat er aan de hand is en wat ze zelf kunnen doen om zich in veiligheid te brengen. De manier waarop deze boodschap wordt overgebracht bepaalt of en hoe snel iemand reageert. Het is daarom belangrijk om in te zetten op een efficiënte alarmering van de bevolking.

Overheden hebben verschillende kanalen ter beschikking om een alarmeringsbericht te versturen, namelijk sms, e-mail, gesproken oproep, public address, sociale media, website, nieuwsmedia, etc. De keuze voor de ontwikkeling en inzet van deze kanalen ligt in handen van de overheid. Of die keuze daadwerkelijk leidt tot een effectieve alarmering, is het onderwerp van dit eindwerk.

In dit onderzoek ga ik na of de kanalen die ingezet worden door de overheid ook de kanalen zijn waarlangs de bevolking gealarmeerd wil worden. Ik leg de focus daarbij op jongeren (18 tot 25 jaar). Jongeren hebben een sterke digitale aanwezigheid, waardoor er vele mogelijkheden zijn om hen snel te bereiken. Dit onderzoek gaat na welke kanalen het meest geschikt zijn om jongeren tussen 18 en 25 jaar te alarmeren bij noodsituaties. Naast het geschikte kanaal, speelt ook de vorm van het bericht een belangrijke rol in de manier waarop jongeren bereikt worden. De onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt dan ook *“Via welke kanalen en in welke vorm verwachten jongeren tussen 18 en 25 jaar gealarmeerd te worden bij een noodsituatie?”*.

Om een antwoord te zoeken op deze vraag werd een kwalitatief onderzoek gevoerd. Tijdens drie focusgroepen met telkens 6 deelnemers werden de respondenten bevraagd over hun mediagebruik, de communicatie van en met de overheid, hun attitude ten opzichte van verschillende kanalen en hun reactie op alarmeringsberichten.

De resultaten tonen aan dat tekstberichten via sms de meest geschikte alarmeringskanaal en -vorm zijn volgens jongeren. De reden hiervoor is dat sms niet frequent wordt gebruikt door deze doelgroep waardoor berichten via dit kanaal sneller zullen opvallen. Daarnaast heeft sms een formeel karakter wat volgens deze doelgroep overeenstemt met hun idee van overheidscommunicatie. Een belangrijke voorwaarde is dat de afzender van het sms-bericht een bekende bron is. Wanneer dit het geval is, zal de sms voor hen betrouwbaar zijn.

Traditionele nieuwsmedia vormen ook een betrouwbare informatiebron tijdens noodsituaties. Deze media dienen niet zozeer om te alarmeren, maar eerder om het alarmeringsbericht te bevestigen en op de hoogte te blijven over de evolutie van de situatie.

Kanalen die ongeschikt zijn als alarmeringskanaal zijn sociale media en in het bijzonder de *direct messaging* kanalen zoals WhatsApp, Facebook Messenger en Instagram Direct Message. Deze kanalen hebben volgens de respondenten een te informeel karakter waardoor de overheid op deze kanalen aan betrouwbaarheid inboet. Wanneer de afzender van het bericht een bekende bron is, kunnen deze kanalen echter wel een goede aanvulling of goed alternatief vormen voor de sms.

Tot slot blijken tekstberichten de beste vorm om te alarmeren. Dit komt omdat tekst op eigen tempo kan gelezen en geïnterpreteerd worden. Audioberichten hangen sterk af van omgevingsruis. Een gesproken audiobericht wordt bij voorkeur ondersteund door een tekstbericht om de inhoud van het bericht niet verloren te laten gaan. Een geluidssignaal zoals een sirene volstaat niet als alarmeringskanaal op zich. Het duidt wel aan dat er gevaar is, maar het is onduidelijk over welk gevaar het precies gaat en welke handelingen de bevolking moet stellen.

Sleutelwoorden

- Alarmering
- Alarmeringskanalen
- BE-Alert
- Noodsituaties
- Crisiscommunicatie

Inhoudstafel

Dankwoord.....	2
Executive Summary	3
Sleutelwoorden	4
Inhoudstafel.....	5
Lijst met afkortingen.....	8
Lijst met figuren.....	8
Lijst met tabellen.....	8
1. Inleiding	9
1.1. Alarmering in België.....	9
1.2. Een efficiënte alarmering volgens de verwachtingen van de burger	9
1.3. Onderzoeksvraag.....	10
1.4. Meerwaarde van dit onderzoek	11
2. Literatuurstudie	12
2.1. Het standpunt van de overheid.....	12
2.1.1. Wettelijke context	12
2.1.2. Alarmering	12
2.1.3. Alarmeringskanalen in crisiscommunicatie	14
2.1.3.1. Tekstbericht	16
Sms.....	16
Sociale media	17
2.1.3.2. Gesproken & audiovisuele berichten.....	19
Sirenes.....	20
Radio en televisie.....	20
2.1.4. Conclusie.....	21
2.2. Het standpunt van de burger	22
2.2.1. Voorkeurskanalen	22
2.2.1.1. Toegang tot kanalen	22
2.2.1.2. Sociale mediagebruik	22
2.2.1.3. Andere mensen.....	23
2.2.1.4. Traditionele media.....	24
2.2.2. Reactie op verschillende vormen van alarmeringsberichten	25
2.2.3. Betrouwbaarheid	27
2.2.4. Conclusie.....	28

2.3.	Conclusie literatuuronderzoek	29
3.	Methodologie	30
3.1.	Samenstelling	30
3.2.	Vragenlijst.....	30
3.3.	Rekrutering respondenten	31
4.	Dataverzameling	32
4.1.	Algemeen	32
4.2.	Communicatie met en van de overheid.....	32
5.	Analyse	34
5.1.	Algemeen	34
5.1.1.	Mediagebruik- en bezit	34
5.1.2.	Afzender: overheidscommunicatie	34
5.2.	Analyse per kanaal	35
5.2.1.	Traditionele media	35
5.2.1.1.	Betrouwbaarheid	36
5.2.2.	Sms.....	36
5.2.2.1.	Betrouwbaarheid	37
5.2.3.	Sociale media	38
5.2.3.1.	Betrouwbaarheid	39
5.2.4.	Pushmeldingen.....	41
5.2.5.	Conclusie: analyse per kanaal.....	41
5.3.	Reactie op alarmeringsberichten.....	43
5.3.1.	Interpretatie van het bericht	43
5.3.2.	Reactietijd	43
5.3.3.	Conclusie: reactie.....	44
5.4.	Vorm van een alarmeringsbericht.....	45
5.4.2.1.	Gesproken audio.....	45
5.4.2.2.	Sirene.....	46
6.	Conclusie.....	49
7.	Suggesties voor verder onderzoek	51
7.1.	Kwantitatieve bevraging bij jongeren.....	51
7.2.	Andere doelgroepen	51
7.3.	Inhoud van alarmeringsberichten.....	51
7.4.	Franstalig België	51
8.	Beleidsadvies	52

8.1.	Verhoog de bekendheid van BE-Alert	52
8.2.	Blijf inzetten op sms	53
8.3.	Gebruik steeds tekstuele ondersteuning bij elke alarmeringsvorm.....	53
8.4.	Snelle bevestiging door een brede alarmering	53
8.5.	Werkgroep media: ondersteunen bij alarmering.....	53
8.6.	Gebruik van links in alarmeringsberichten	54
8.7.	Zet in op meer wetenschappelijk onderzoek.....	54
	Literatuurlijst.....	55
	Bijlagen.....	60
	A. Gespreksleidraad focusgroepen	60

Lijst met afkortingen

CAP – Common Alerting Protocol

D5 – Discipline 5

NCCN – Nationaal Crisiscentrum

Sms – Short messaging service

Lijst met figuren

Figuur 1: Informatievacuüm 13

Lijst met tabellen

Tabel 1: Een alarmering via verschillende kanalen 15

1. Inleiding

Een snelle reflexcommunicatie en alarmering kan levens redden. Hoe overheden de bevolking op een gerichte en effectieve manier kunnen alarmeren, is een onderwerp dat al meermaals wetenschappelijk werd onderzocht. Desondanks ontbreekt er veel informatie vanuit het standpunt van de burger. Er zijn verschillende kanalen beschikbaar om de bevolking te alarmeren, maar zijn die kanalen ook wel gewenst door de bevolking? En waar liggen nieuwe opportuniteiten voor de overheid om verschillende doelgroepen te bereiken? Met dit eindwerk tracht ik een antwoord te bieden op die vragen voor één doelgroep: jongeren tussen 18-25 jaar.

Het eerste deel van dit eindwerk onderzoekt de reeds bestaande literatuur. Alarmeren vanuit het standpunt van de overheid wordt vergeleken met het standpunt van de burger. In dit deel wordt besproken welke kanalen de overheid reeds inzet om te alarmeren en wat de voor- en nadelen van deze kanalen zijn. Daarnaast wordt aan de hand van een literatuurstudie onderzocht op welke kanalen de bevolking aanwezig is en hoe de burger reageert op alarmeringsberichten.

Het tweede deel van dit eindwerk licht mijn onderzoek toe. Aan de hand van een kwalitatieve onderzoeksmethode, namelijk focusgroepen, tracht ik de achterliggende motivaties en drijfveren van jongeren te achterhalen. De resultaten van deze focusgroepen worden vervolgens vergeleken met de literatuurstudie. Tot slot volgen een eindconclusie, suggesties voor verder onderzoek en advies aan het beleid.

1.1. Alarmering in België

Overheden hebben verschillende kanalen ter beschikking om de bevolking te alarmeren. Het meest gebruikte kanaal in België is het alarmeringssysteem BE-Alert. Via BE-Alert kunnen overheden zoals lokale besturen, provinciegouverneurs en de minister van Binnenlandse Zaken de bevolking alarmeren bij een noodsituatie via sms, gesproken oproep of e-mail (Nationaal Crisiscentrum, 2017).

Naast een alarmeringsbericht via BE-Alert, zetten overheden nog andere kanalen in om de bevolking te alarmeren bij een noodsituatie. Zo worden sociale media geregeld ingezet om de bevolking te informeren over een noodsituatie (Brynielsson et al., 2018). Ook de pers wordt ingeschakeld om bepaalde boodschappen te verspreiden via tv, radio of online kranten. Naast digitale kanalen, worden ook offline methodes ingezet om mensen te alarmeren. Dit is bijvoorbeeld het geval bij public address waarbij informatie via een luidspreker wordt verspreid (Green & Maxfield, 1923). Een voorbeeld hiervan is de politie die in de straten een evacuatie afroept.

1.2. Een efficiënte alarmering volgens de verwachtingen van de burger

Bij de keuze voor de ontwikkeling van nieuwe alarmeringstoepassingen of de inzet van bestaande kanalen wordt er vaak eerst gedacht aan de technologieën en middelen die de overheid ter beschikking heeft om de bevolking te alarmeren.

Dit was bijvoorbeeld zo bij de ontwikkeling van het alarmeringssysteem BE-Alert. Toen werd in samenwerking met de mobiele netwerkoperatoren gekozen voor de technische mogelijkheden die er toen waren, die een maximaal bereik hadden en die het gemakkelijkst

geïmplementeerd konden worden. Dit is met name een alarmeringsbericht via sms, e-mail en gesproken oproep.

Ook bij de investering in nieuwe digitale kanalen wordt er naar de technologische en technische mogelijkheden gekeken vanuit het standpunt van de overheid. Recent ontwikkelde het Nationaal Crisiscentrum het Common Alerting Protocol (CAP). Dit is een technologisch systeem waarbij een boodschap in slechts één format via verschillende communicatietoepassingen kan weergegeven worden (Gordon, 2007; De Cola et. al 2012). Dankzij het CAP kan een alarmeringsbericht bijvoorbeeld weergegeven worden op digitale informatieborden, in apps, op GPS-schermen in de wagen,... De focus ligt op een massaverspreiding, waarbij er met één bericht zoveel mogelijk personen bereikt kunnen worden.

Er wordt zelden nagedacht over de wensen en behoeften van de bevolking (Sutton & Kuligowski, 2019). De bevolking wordt dus wel gealarmeerd, maar zijn de bestaande kanalen ook wel de meest effectieve kanalen om de bevolking te bereiken?

Er bestaan al verschillende onderzoeken die gelinkt kunnen worden aan het onderwerp alarmering vanuit het standpunt van de burger. Wong et al. (2017) onderzochten het gebruik van sms als alarmeringskanaal bij adolescenten tussen 12 en 18 jaar. Brynielsson et al. (2017) onderzochten het gebruik van sociale media als alarmeringskanaal tijdens een noodsituatie. Ook in België werd al onderzoek gedaan, maar deze onderzoeken dekken niet de volledige lading. Uit het onderzoek naar inclusieve crisiscommunicatie van de overheid in de context van de COVID-19-pandemie blijkt dat voor kwetsbare doelgroepen een brede verspreiding van informatie nodig is (Talboom & van de Veerdonk, 2021). Via focusgroepen werd gepeild naar de voorkeurskanalen van kwetsbare doelgroepen. Om deze doelgroepen te bereiken worden best meerdere kanalen tegelijkertijd ingezet. Voorbeelden van deze kanalen zijn communicatieapps, sociale media, (openbare) schermen, brievenpost en sms. Dit onderzoek spitst zich toe op kwetsbare doelgroepen en in een zeer specifieke context (langdurige crisis). Het gaat dan niet meer zozeer om alarmeren, maar eerder om informeren. Deze onderzoeken zijn te gelimiteerd om uitspraken te doen over hoe de Belgische bevolking gealarmeerd wil worden tijdens een noodsituatie.

1.3. Onderzoeksvraag

Dit onderzoek wil naar alarmering kijken vanuit de verwachtingen van de burger. Specifiek spitst het onderzoek zich toe op jongeren als doelgroep bij de alarmering. De reden om voor deze doelgroep te kiezen, is het mediagebruik van jongeren. Zij zijn alomtegenwoordig zijn op digitale en online kanalen zoals apps, websites, sociale media, etc. De overheid heeft hier dus mogelijk opportuniteiten om de alarmeringskanalen uit te breiden. Het is echter nog onduidelijk of jongeren via deze of andere kanalen verwachten gealarmeerd te worden. Volstaat een sms-bericht of willen jongeren ook informatie via veelgebruikte apps of hun verschillende sociale mediaplatformen?

Naast de inzet van de juiste kanalen staat dit onderzoek ook stil bij de vorm van het bericht. Bij het alarmeringssysteem BE-Alert hebben overheden de mogelijkheid om de bevolking te alarmeren via een tekstbericht (sms of e-mail) en een audiobericht (gesproken oproep). Via

public address wordt er geen tekstuele info weergegeven maar gebeurt de alarmering via audio. Wanneer overheden de alarmering via een e-mail doen, kan bovendien ook beeldmateriaal of audiovisueel materiaal toegevoegd worden. Een voorbeeld hiervan is een foto van het incident, een kaart, een video, etc.

Dit eindwerk wil onderzoeken of jongeren tussen 18 en 25 jaar via andere kanalen en in andere vormen gealarmeerd willen worden dan de kanalen die de overheden nu ter beschikking hebben. Op basis van deze probleemstelling wordt de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: *“Via welke kanalen en in welke vorm verwachten jongeren tussen 18 en 25 jaar gealarmeerd te worden bij een noodsituatie?”*

1.4. Meerwaarde van dit onderzoek

Door een antwoord te bieden op bovenstaande onderzoeksvraag kunnen overheden doelgerichter alarmeren. De conclusie van dit eindwerk zal inzichten bieden in de achterliggende motivaties waarom jongeren bepaalde kanalen geschikter vinden om te alarmeren dan andere. Het stelt de overheid in staat om hierop in te spelen en haar alarmeringsstrategie waar nodig aan te passen. Hierdoor zal een belangrijke taak van discipline 5 binnen de noodplanning, namelijk de alarmering aan de bevolking, nog beter uitgevoerd kunnen worden.

Het doel van dit eindwerk is ook om de nationale alarmeringsstrategie, uitgewerkt door het Nationaal Crisiscentrum (NCCN), verder te onderbouwen met wetenschappelijke inzichten en bevindingen. Het NCCN is bevoegd voor de organisatie van discipline 5 (D5) binnen de Belgische noodplanning op nationaal niveau. Het adviseert bovendien provinciale en lokale overheden in hun D5-beleid. Het is daarom belangrijk dat er voldoende wetenschappelijke onderbouwing is om deze nationale alarmeringsstrategie tijdens een reële noodsituatie uit te voeren.

2. Literatuurstudie

2.1. Het standpunt van de overheid

2.1.1. Wettelijke context

Binnen het domein van Belgische noodplanning speelt alarmering een grote rol. Discipline 5 is volgens het Koninklijk Besluit over lokale noodplanning van 22/05/2019 verantwoordelijk voor de alarmering van en de informatie aan de bevolking. In art. 13 §2 wordt dit wettelijk bepaald: “[...]Onverminderd de wettelijke bepalingen, de getroffen en zo snel mogelijk alarmeren via de meest geschikte alarmeringskanalen [...]” (KB noodplanning, 2019, p8)¹.

De verschillende overheidsniveaus, met name lokaal, provinciaal en nationaal, hebben dus de taak om de bevolking te alarmeren tijdens een noodsituatie. Dit KB van 22/05/2019 bepaalt ook expliciet dat de alarmering dient te gebeuren via de geschikte alarmeringskanalen. Welke dat zijn, wordt niet opgenomen in het KB, maar hangt af van situatie tot situatie.

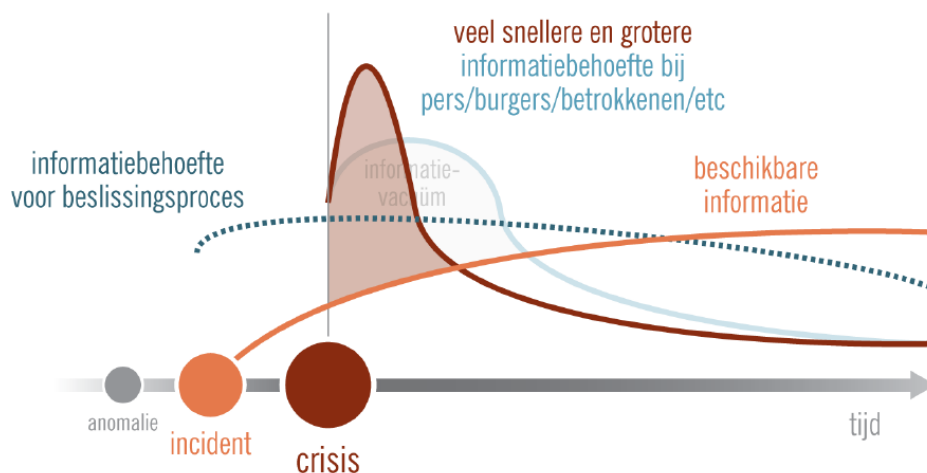
Ook binnen de Europese wetgeving bestaan er regels rond publieke alarmering. Alle Europese lidstaten moesten tegen juni 2022 een alarmeringssysteem hebben om de bevolking te alarmeren. Dit alarmeringssysteem moet bovendien werken via de mobiele telecommunicatienetwerken (Jokela et. al., 2020). België voldoet reeds sinds 2017 aan deze verplichting dankzij de invoering van het alarmeringssysteem BE-Alert.

2.1.2. Alarmering

Tijdens een noodsituatie kan crisiscommunicatie verschillende doelstellingen hebben. De overheden kunnen de bevolking alarmeren, geruststellen of informeren (Mertens & Ramacker, 2007). Het doel van communicatie tijdens een noodsituatie is om de betrokken burgers de informatie te bezorgen die zij op dat moment nodig hebben. Alarmeren wordt door Mertens et. al. (2017) gedefinieerd als een kort signaal verspreiden tijdens een noodsituatie om snel acties of reacties bij de betrokken bevolking op te wekken.

Bij het begin van zowat elke noodsituatie ontstaat er een informatievacuüm. Hierbij is de nood aan informatie groter dan het aanbod. De bevolking wil informatie en verwacht informatie (Atkinson et. al, 2021), maar de overheid kan die informatie niet meteen geven (Marynissen et. al., 2016, Marynissen et. al., 2015). Een snelle en duidelijke alarmering kan dat vacuüm verkleinen door de nodige handelsperspectieven tijdig te communiceren naar de bevolking.

¹ 22 mei 2019 – Koninklijk Besluit betreffende Noodplanning en het beheer van noodsituaties op het gemeentelijk en provinciaal niveau en betreffende de rol van burgemeesters en de provinciegouverneurs in geval van crisisgebeurtenissen en -situaties die een coördinatie of een beheer op nationaal niveau vereisen.



Figuur1: Informatievacuüm

Deze eerste zogenaamde reflexcommunicatie is gebaseerd op vier elementen:

- We know
- We do
- We care
- We will be back

De boodschap van deze reflexcommunicatie bevat informatie over wat er gebeurd is (we know), de acties op het terrein of de handelingsperspectieven voor de bevolking (we do), de bezorgdheden van overheid of een empathische boodschap (we care) en informatie over waar en wanneer de burger updates zal kunnen vinden over de noodsituatie (we will be back) (Nationaal Crisiscentrum, 2019). Dankzij deze reflexcommunicatie kan het informatievacuüm verkleind worden.

Het Amerikaanse *National Research Council* (2013) en het Nationaal Crisiscentrum (2017) beschrijven enkele voorwaarden voor een efficiënte alarmering, o.a.:

- Er moeten zoveel mogelijk betrokken personen gealarmeerd worden;
- De alarmering moet snel gebeuren;
- De bevolking wordt gesensibiliseerd over het alarmeringssysteem. De bevolking moet het systeem kennen alvorens ze het systeem en dus de boodschap vertrouwen (Mileti & Sorensen, 1990).
- De alarmering moet de aandacht trekken. De meest effectieve manier is om de persoon te storen in zijn dagelijkse routine door bijvoorbeeld een luid alarm. Hoe meer kanalen er worden ingezet, hoe meer kans dat het bericht zal opgemerkt worden. De berichten kunnen ook herhaald worden om de aandacht te trekken.
- De kanalen die worden ingezet, moeten elkaar aanvullen.
- De inhoud van het bericht moet relevant zijn. Het bericht moet minstens bevatten: wat, wanneer, waar, waarom en wie. De opmaak van het bericht is hierbij van belang. Duidelijk, consistent en concreet taalgebruik versterkt de boodschap (National

Research Council, 2013; Brynielsson et. al. 2017; Niebla, 2015; Nationaal Crisiscentrum, 2018).

- In het alarmeringssysteem moeten mogelijkheden bestaan om kwetsbare doelgroepen zoals slechthorenden te bereiken.

2.1.3. Alarmeringskanalen in crisiscommunicatie

Volgens het Nationaal Crisiscentrum (2017) zijn er verschillende kanalen om de bevolking te alarmeren bij een noodsituatie. De beslissing over welke kanalen in welk type noodsituatie worden ingezet, hoort bij het vraagstuk over hoe de overheid efficiënt kan alarmeren. Een goede alarmeringsstrategie op voorhand bepalen, kan hierbij helpen. Het Nationaal Crisiscentrum onderscheidt hier drie mogelijkheden in:

- Alarmeren en informeren voor een maximale dekking door de inzet van **alle** mogelijke kanalen.
- Alarmeren en informeren voor een dekking naar keuze door de inzet van **specifieke** kanalen.
- Informeren voor een dekking naar keuze door **specifieke** kanalen.

In dit onderzoek zijn voornamelijk de eerste twee strategieën van belang. Voor een zo breed mogelijke alarmering worden alle kanalen ingezet. Voor een alarmering naar een beperkte doelgroep, zullen specifieke kanalen worden ingezet.

De Cola et. al. (2012) beschrijven multi-kanaal alarmeringssystemen als een manier waarop overheden de bevolking kunnen waarschuwen om de impact van de crisis te verkleinen. Ook Arru et. al. (2019) duiden dat alarmeringsberichten schade kunnen beperken door de juiste informatie op het juiste moment aan de betrokken bevolking te leveren.

Een Australisch onderzoek van McGlinley et. al (2006) benadrukt ook het belang van de inzet van meerdere kanalen. Op die manier heeft de alarmerende overheid een breder bereik en zijn er meerdere middelen om de noodsituatie te bevestigen. Wanneer iemand een bericht krijgt over een onverwachte gebeurtenis, gaat die persoon zelf op zoek naar de bevestiging van dat nieuws (Ryan, 2018). Als een overheid bijvoorbeeld een alarmeringsbericht uitstuurt, zal dat meteen geloofwaardig worden geacht als er in de media ook al informatie over verschenen is en omgekeerd. Belangrijk hierbij is dat de inhoud van het bericht op de verschillende kanalen zo weinig mogelijk afwijkt (Quarantelli, 1982). Hoe consistent er het bericht, hoe minder ruimte voor interpretatie. Ook het Nationaal Crisiscentrum benadrukt in zijn strategie telkens het belang van meerdere en aanvullende kanalen. Het NCCN beschrijft de mogelijke alarmeringskanalen in onderstaande tabel.

Type kanaal	Beschrijving
Deur-aan-deur	<ul style="list-style-type: none">• In zeer lokale omstandigheden.
Luidsprekers, public address	<ul style="list-style-type: none">• Alarmering rechtstreeks op het terrein.
Telefoon (Tekstuele berichten, gesproken oproepen)	<ul style="list-style-type: none">• Mogelijkheid tot verschillende soorten boodschappen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtstreekse en doelgerichte alarmering • Mogelijkheid tot alarmering op basis van lokalisatie • Nood aan actuele databank met gegevens van de bevolking.
Computer (vast of draagbaar)	<ul style="list-style-type: none"> • Tekstuele, audiovisuele boodschappen
Sirenes	<ul style="list-style-type: none"> • Alarmering op het terrein • Boodschap niet voor iedereen duidelijk
Traditionele media (radio, televisie, online of geschreven pers)	<ul style="list-style-type: none"> • Geloofwaardige tussenpersoon • Exponentiële spreiding van de boodschap
Elektronische panelen	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie op het terrein • Lokale inzet
Andere kanalen	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe mogelijkheden

Tabel 1: Een alarmering via verschillende kanalen

De keuze om bepaalde kanalen in te zetten, kan afhangen van het type noodsituatie, de locatie en het tijdstip. Een telefonische gesproken oproep is bijvoorbeeld geschikt om 's nachts een evacuatie aan te kondigen zodat mensen zeker worden wakker gebeld. Elektronische panelen zullen in dit voorbeeld geen geschikt kanaal zijn.

Welke kanalen ingezet worden, hangt ook af van de kanalen waarover discipline 5 beschikt. Goubin en Lenaerts (2022) voeren elke vijf jaar een groot gemeentelijk communicatieonderzoek. In dat onderzoek worden de gemeentelijke kanalen onderzocht. Dit geeft een inzicht op welke kanalen de lokale overheden inzetten om te communiceren met de burger. Uit hun onderzoek in 2022 blijkt dat gemeenten sterk inzetten op hun lokale magazine, hun website, sociale media en de lokale pers. Heel wat gemeenten zijn intussen ook aangesloten op het alarmeringssysteem van de overheid BE-Alert. 83% van de bevroegde gemeenten gaf aan BE-Alert al te hebben ingezet (hetzij bij een reële noodsituatie, hetzij tijdens een testmoment). Ook mobiele apps en digitale informatieborden zijn aan een opmars bezig bij de gemeenten. Opvallend is dat Twitter nog maar bij een derde van de bevroegde gemeenten actief wordt gebruikt, waar dat in 2017 nog 65% was. Dit onderzoek analyseert de algemene inzet van kanalen om te communiceren met de burger. Het onderzoek keek dus breder dan enkel crisiscommunicatie. De inzet van de kanalen buiten crisis geven echter wel een indicatie van de kanalen die overheden tijdens crisissituaties inzetten. Wat men niet ter beschikking heeft, zal men ook niet inzetten.

Ten slotte is ook de technologie en de nodige middelen bij de ontvanger een belangrijk aspect voor een efficiënte alarmering (Chaves & De Cola, 2017). Een alarmering via bijvoorbeeld sms zal alleen werken als de ontvanger (de burger) in het bezit is van een gsm-toestel (Häkkinen & Sullivan, 2007).

In het vervolg van deze literatuurstudie zal verder ingezoomd worden op verschillende alarmeringskanalen en vormen.

2.1.3.1. Tekstbericht

Het verwerken van tekst is voor de mens een complex proces (Noordman & Maes, 2000). Het is daarom belangrijk dat communicatie, en bij uitbreiding de reflexcommunicatie of alarmering, zo duidelijk mogelijk geformuleerd wordt (Wong, et. al., 2017). Afhankelijk van het alarmeringskanaal kan de manier waarop de tekst voorgesteld wordt, anders zijn.

Sms

Short Messaging Service of sms wordt vaak ingezet als alarmeringskanaal bij noodsituaties. In de literatuur bestaan verschillende onderzoeken over de inzet van dit kanaal bij de alarmering van de bevolking. Uit een onderzoek van Sheldon (2017) bleek dat een sms als meer ernstig wordt beschouwd dan een alarmering via sociale media. Wong et. al. (2017) onderzochten de effectiviteit van sms als alarmeringskanaal bij adolescenten. Uit hun onderzoek bleek dat een alarmeringsbericht via sms de nodige actie van de burger kan opwekken. Er zijn echter enkele voorwaarden aan verbonden:

- De ontvanger kent het alarmeringssysteem (Wong et. al. 2017; National Research Council, 2013);
- Het bericht wordt verzonden door een betrouwbare bron (Wong et. al. 2017; Brynielsson et. al, 2017, Nationaal Crisiscentrum, 2017);
- Sms'en worden enkel ingezet bij ernstige incidenten;
- Er worden meerdere berichten verzonden (Wong et. al. 2017; Mileti & Peek, 2000);
- Het bericht is kort en formeel.

In een onderzoek van Stel et. al. (2017) geven Nederlandse respondenten ook aan dat ze via een tekstbericht op hun mobiele telefoon willen gealarmeerd worden. Hierbij moet door het geluid of de trilling duidelijk worden dat dit om een alarmering gaat en niet om een gewoon sms-bericht. Dit onderzoek focust wel enkel op kwetsbare doelgroepen. Ouderen, analfabeten geven bijvoorbeeld in dit onderzoek aan dat ze liever gealarmeerd worden via radio, televisie, sirenes of via mensen uit hun omgeving. De deelnemers geven ook zelf aan via meerdere kanalen gealarmeerd te willen worden waarbij het taalgebruik aangepast is. Aangezien dit onderzoek focust op kwetsbare doelgroepen, kunnen hier geen gegeneraliseerde uitspraken gedaan worden over de algemene bevolking.

Vanuit het standpunt van de overheid kan een waarschuwingssysteem via sms voordelen bieden. De overheid kan de bevolking snel en breed informeren dat er iets aan de hand is, maar men kan in het bericht ook laten weten wat er aan de hand is en wat de burger moet doen (Smeets & Sillem, 2005). Toch heeft verzending via sms ook nadelen. Bonaretti en Fischer-Pfeßler (2021) onderzochten de effectiviteit van een sms als alarmeringskanaal op een universiteitscampus. Daaruit blijkt dat studenten wel bereid zijn om de nodige actie te ondernemen, maar dat de sms vaak informatie ontbreekt zoals bijvoorbeeld de locatie. Een bijkomend probleem is dat men bij de verzending van een sms-bericht geen garantie heeft dat het bericht correct afgeleverd wordt. Dit kan te wijten zijn aan verschillende technische oorzaken (Pries et. al, 2006).

Sociale media

“Explosies op luchthaven #Zaventem. Laat toegangswegen open voor hulpdiensten. Prioriteit overheid: hulp aan slachtoffers en veiligheid.” Nationaal Crisiscentrum, 22 maart 2016.

Met deze tweet werd de wereld door het Nationaal Crisiscentrum gealarmeerd over de terroristische aanslagen van 22 maart op de luchthaven van Zaventem. Ditzelfde bericht werd ook verspreid via Facebook. De aanslagen vonden plaats voor de lancering van BE-Alert, dus zette het Nationaal Crisiscentrum sociale media als eerste in om de bevolking te alarmeren over de noodsituatie.

In de literatuur zijn veel publicaties te vinden over het gebruik van sociale media bij een noodsituatie. De meeste onderzoeken focussen op het gebruik van sociale media door de burger of het gebruik door overheden in een latere fase van de crisis. Onderzoeken over alarmering via sociale media en de respons van de burger zijn minder talrijk.

Sociale media worden gedefinieerd als tools op het internet die sociale interactie ondersteunen via *many-to-many* communicatie (National Research Council, 2013). Wanneer een persoon een alarmering ontvangt, gaat die persoon op zoek naar bevestiging. In de literatuur wordt dit beschreven als ‘*Milling*’. Milling zorgt er voor dat er bepaalde tijd verloren gaat tussen het ontvangen van het alarmeringsbericht en de uiteindelijke actie die men onderneemt om zich veilig te stellen van het risico (DeYoung, et. al, 2019). Sociale media kunnen hierin een belangrijke rol spelen. Het sociale karakter van sociale media waarbij mensen snel met elkaar in interactie kunnen treden om bevestiging te krijgen, kan de tijd tussen het ontvangen van een alarmering en de uiteindelijk actie inkorten.

Sociale media hebben toegevoegde waarde bij de alarmering bij een noodsituatie. Een belangrijk functie van sociale media platformen bij noodsituaties is dat de bevolking op een zeer snelle manier updates kan vinden. De informatie op sociale media wordt zeer snel aangepast en bovendien kunnen overheden dankzij de structuur van sociale media op korte tijd een breed publiek bereiken (Zhang, et. al., 2019; Ma & Yates, 2014).

Een belangrijke voorwaarde is wel dat de bron of verzender een betrouwbare bron is. De Australische onderzoekers Atkinson et. al. (2021) bestudeerden het gebruik van sociale media tijdens de verwoestende bosbranden in Australië eind 2019. Daaruit bleek dat overheden en hulpdiensten als zeer betrouwbaar werden beschouwd, zeker wanneer het om cruciale informatie gaat.

De bron moet ook voldoende gekend zijn. Brynielsson et. al. (2017) onderzochten het gebruik van sociale media als crisiscommunicatiekanaal in Zweden, Tsjechië en Spanje. Uit dit onderzoek bleek dat sociale media een effectief kanaal zullen zijn als de organisatie deze kanalen ook buiten crisis inzet. De overheid bouwt op die manier een relatie op met stakeholders die je bij een noodsituatie wil bereiken met een alarmeringsbericht. Dat zeggen ook Atkinson et. al. (2021). Als een organisatie buiten crisistijd haar kanalen gebruikt om in engagement te treden met haar volgers, zal die organisatie als betrouwbaar worden bestempeld tijdens een crisis.

Brynielsson et. al. (2017) beargumenteren dat men als organisatie sociale media zeker moet gebruiken omdat de meeste van je stakeholders sociale media sowieso al gebruiken. Het publiek zal hierdoor de informatie over de crisis blijven volgen. Je moet als organisatie dus aanwezig zijn in de online conversatie als de boodschap gehoord moet worden. Een belangrijke kanttekening is ook dat sociale media niet door iedereen even intensief worden gebruikt (Morris et. Al, 2014) en dat overheden best inzetten op alarmering via meerdere kanalen tegelijkertijd (Brynielsson et. al, 2017; Morris et. Al, 2014; McGlinley et. al 2006; Talboom & van de Veerdonk, 2021, Stel et. al., 2017; Vihalemm et.al, 2011; Mileti & Peek, 2000, Nationaal Crisiscentrum, 2017).

Een onderzoek van Morris et. Al (2014) onderzocht het gebruik van sociale media tijdens een noodsituatie. Een belangrijk resultaat is dat jongeren veel meer sociale media gebruiken dan ouderen. Ook dit onderzoek concludeert - net als het onderzoek van McGlinley et. al (2006) - dat alarmeren en informeren effectiever is wanneer de overheid meerdere kanalen inzet, dan wanneer er slechts een kanaal ingezet wordt.

Ondanks dat sociale media vaak als één kanaal worden beschouwd, zijn er toch enkele verschillen waar te nemen tussen de verschillende sociale media platformen. In de volgende paragrafen zullen enkele kanalen besproken worden die in de literatuur vaak gelinkt worden aan crisiscommunicatie.

a) Twitter

In de literatuur is Twitter een veelbesproken sociaal mediakanaal binnen crisiscommunicatie. Een efficiënte crisiscommunicatie vanuit de overheid op Twitter heeft enkele voorwaarden:

- Gebruik officiële hashtags (Acar & Muraki, 2011);
- Gebruik je account ook buiten crisistijd (Brynielsson et. al., 2017);
- Zorg ervoor dat je een betrouwbaar account hebt bv. via een officiële erkenning door Twitter zelf (Nationaal Crisiscentrum, 2013).

In de brochure “Sociale media in crisiscommunicatie” van het Nationaal Crisiscentrum (2013) wordt Twitter beschreven als een geschikt alarmeringskanaal omdat je snel de nodige informatie kan verspreiden. In dreigende noodsituaties kan Twitter bovendien een kanaal zijn om snel aan de informatiebehoefte van de bevolking te voldoen (Fowler, 2017). Hierdoor verkleint het informatievacuüm (Marynissen et. al., 2016, Marynissen et. al., 2015).

Santoni en Rufat (2021) deden een casestudy over het gebruik van Twitter tijdens de aanslagen in Brussel, Parijs en Nice in 2015 en 2016. Ze onderzochten onder andere de tijd tussen de gebeurtenis en de alarmering van officiële accounts. Daaruit bleek dat de pers in elk van de cases als eerste met het nieuws naar buiten kwam en zowel in Frankrijk als in België kwam de alarmering van de overheid pas 1 à 2 uur na de gebeurtenis. De grootste piek aan tweets van burgers of media over de aanslagen, vond telkens plaats vóór een officiële alarmering van de overheid. Het specifieke karakter van deze noodsituaties en het feit dat de media hier heel snel over berichtten, maakt dat het voor de overheid zeer moeilijk was om als eerste te communiceren. In dit geval werd de bevolking eerder gealarmeerd door een niet-officiële instantie en diende de communicatie van de overheid als bevestiging van de noodsituatie. Toch

is het moeilijk om dit te veralgemenen. Dit zijn slechts drie cases en ze hebben betrekking op een zeer specifieke en publieke noodsituatie, namelijk terrorisme. Het mag dus niet verbazen dat de pers in deze gevallen de informatie sneller verspreidt dan de overheid.

b) Facebook

Facebook kan volgens het Nationaal Crisiscentrum (2013) een goed alarmeringskanaal zijn omdat de informatie van een noodsituatie door de gebruikers snel onderling gedeeld kan worden. Ook het onderzoek van Jayasekara (2019) benadrukt dat Facebook door de burger gebruikt wordt om alarmeringsberichten te delen met vrienden of volgers. Het onderzoek naar het gebruik van Facebook tijdens de bosbranden in Australië bevestigt dit ook. Uit dit onderzoek bleek namelijk dat vele burgers elkaar ‘taggen’ in de comment-sectie van een alarmerings- of informatiepost van de overheid om op die manier de informatie met elkaar te delen (Atkinson et. al., 2021).

Waar Twitter een goed alarmeringskanaal is om op zeer korte tijd, zeer veel mensen te bereiken, is Facebook vooral een goed kanaal om de informatie verder te laten verspreiden tussen burgers onderling.

c) Andere sociale media

In Spanje werd de inzet van Youtube onderzocht tijdens de Covid-19-pandemie in 2020. Uit het onderzoek bleek dat Youtube werd ingezet door de overheden, maar dat Youtube het minst vaak werd ingezet ten opzichte van andere kanalen. Toch kreeg de inhoud op dit platform het meeste views en reacties van gebruikers in vergelijking met de inhoud op Twitter en Facebook (Loiti-Rodriguez, et. al., 2021).

In de literatuur zijn onderzoeken naar Youtube binnen crisiscommunicatie niet talrijk. Ook het bovenstaande onderzoek gaat eerder om informeren dan om alarmeren.

In de literatuur is er weinig onderzoek naar de inzet van andere sociale mediakanalen zoals bv. *direct messaging* apps als alarmeringskanaal vanuit de overheid. Er is meer onderzoek naar hoe de burger deze kanalen inzet tijdens een crisis.

2.1.3.2. Gesproken & audiovisuele berichten

In België kan de overheid haar bevolking alarmeren met een telefonische oproep (Nationaal Crisiscentrum, 2017; Niebla, 2015). In de literatuur is weinig onderzoek te vinden over de effectiviteit van telefonische, gesproken oproepen als alarmeringskanaal. Er zijn wel enkele publicaties te vinden in verband met alarmering via audioberichten. Deze inzichten kunnen gelinkt worden aan alarmering via telefonische oproep, maar kunnen geen veralgemening zijn.

Häkkinen en Sullivan (2007) onderzochten audiovormen als mogelijkheid voor publieke alarmering. Een groot nadeel van gesproken audioberichten is dat de ontvanger berichten slecht kan horen of verkeerd kan interpreteren. Dit kan te wijten zijn aan ruis zoals lawaai, slechte articulatie van de spreker, onbekende accenten, sensorische beperkingen en de continue aandacht dat een audiobericht vraagt van de luisteraar. Als de luisteraar al enkele seconden mist, kan de boodschap volledig verkeerd begrepen worden. Naast gesproken berichten kunnen ook geluiden dienen als alarmering voor de bevolking. Denk maar aan een brandalarm of een sirene.

Het grote gevaar hier is dat niet iedereen het geluid zal opvangen en horen en dat niet iedereen de betekenis van het geluid kent of kan plaatsen.

Sirenes

In verschillende landen worden sirenes als *public warning system* ingezet. Dit alarmeringskanaal heeft echter verschillende beperkingen. De boodschap van het signaal is niet voor iedereen duidelijk (Häkkinen en Sullivan, 2007) en de kosten wegen niet op tegen de baten, zeker in tijden van sociale media en constante connectiviteit (Crowe, 2010). In België wordt het sirenenetwerk niet meer gebruikt.

Mileti en Peek (2000) onderzochten de reactie van burgers op sirenes bij een nucleair incident. Uit hun onderzoek bleek dat mensen niet zomaar elke geluidssignaal onthouden en dus ook niet de betekenis erachter. Toch gaat men op zoek naar een reden waarom de sirene afgaat, zeker als het signaal continu is of herhaald wordt. De onderzoekers raden dan ook aan om sirenes in te zetten als een signaal aan de bevolking om informatie op te zoeken, eerder dan om bepaalde handelingen zoals bijvoorbeeld evacuatie of schuilen uit te voeren.

Radio en televisie

Een studie van Ryan (2018) toont aan dat radio een belangrijke informatiebron is bij (dreigende) noodsituaties. Ryan onderzocht welke kanalen het meest gebruikt worden om informatie op te zoeken bij overstromingen. In het onderzoek maakt Ryan het onderscheid tussen snel opkomend water (*flash floods*) en trage overstromingen (*slow floods*). Vooral bij de *slow floods* blijkt dat radio en televisie, en in het bijzonder lokale radio, een van de meest gebruikte informatiebronnen is naast andere mensen of omgevingsfactoren zoals hevige regen. Bij *flash floods* blijken de andere mensen en omgevingsfactoren belangrijker dan radio, maar toch is radio nog steeds het derde meest gebruikte informatiekanaal. Ryan duidt in haar studie bovendien dat het belangrijk is dat overheden blijven inzetten op traditionele media om de bevolking te alarmeren. Ondanks de voordelen die sociale media bieden, kan de toegang tot die media in bepaalde noodsituaties beperkt zijn en kunnen traditionele media een belangrijke informatiebron zijn voor de bevolking.

Een onderzoek uit Nepal (Saha et. al, 2021) bewijst ook het belang van radio als communicatiekanaal bij risico- en crisiscommunicatie. De onderzoekers ontdekten namelijk dat luisteraars die regelmatig naar de radio luisteren beter op de hoogte zijn van het risico en de te ondernemen acties om zichzelf in veiligheid te brengen. Het onderzoek haalde bovendien aan dat radio bestand is tegen elektriciteitsuitval. Voor de lokale bevolking met beperkt mobiel bereik bleek radio een belangrijk communicatiemiddel om op de hoogte te blijven van cruciale overheidsinformatie.

Mileti & Sorensen (1990) beschrijven radio als een efficiënt alarmeringskanaal omdat het zeer snel een groot aantal mensen kan bereiken. Daarnaast heeft radio ook wel enkele nadelen. Juist omdat het zo een breed bereik heeft, kan het ook mensen alarmeren die niet in gevaar zijn of geen impact hebben van een bepaald risico. Dit kan tot verwarring leiden. Radio kan bovendien geen visuele informatie delen en is tot slot vooral een interessant kanaal overdag. Er zullen veel minder mensen bereikt worden als de alarmering 's nachts gebeurt.

Quarantelli (1982) onderzocht in de jaren '80 de reactie van burgers op alarmeringsberichten. Uit zijn onderzoek bleek onder andere dat berichten die verspreid worden via massamedia (bv. radio en televisie) sneller en gemakkelijker aanvaard en geloofd worden als deze berichten verzonden worden door een overheidsinstantie. De verzender moet een bepaalde geloofwaardigheid hebben om een snelle reactie van de bevolking op te wekken. Quarantelli (1982) duidt bovendien dat massamedia handige kanalen kunnen zijn om de bevolking te waarschuwen dat er iets aan de hand is, eerder dan om een directe reactie van de burger uit te lokken. De motivatie om te reageren op een bericht komt er wel van zodra de burger op meerdere formele of informele manieren wordt benaderd en op voorwaarde dat de inhoud van het bericht consistent is op alle verschillende kanalen.

2.1.4. Conclusie

Op basis van dit eerste deel van de literatuurstudie kunnen we concluderen dat er bepaalde elementen belangrijk zijn voor een efficiënte alarmering **vanuit het standpunt van de overheid**:

- Sms, sociale media en traditionele media zijn kanalen waarmee de overheid een breed bereik kan halen en waarmee de overheid een actie bij de burger kan opwekken.
- Auditieve berichten, zoals sirenes, kunnen ook ingezet worden, maar eerder om aan te duiden dat er een probleem is, dan om een actie op te wekken.
- De overheid alarmeert best via meerdere kanalen. De kanalen moeten elkaar aanvullen om een zo breed mogelijk bereik te hebben.
- De communicatiekanalen van de overheid moeten ook buiten crisistijd ingezet worden om geloofwaardigheid en betrouwbaarheid op te bouwen.

2.2. Het standpunt van de burger

In dit tweede deel van de literatuurstudie wordt alarmering bekeken vanuit het standpunt van de burger. Het opzet van dit eindwerk is om de motivaties van de burger te achterhalen waarom een bepaald kanaal geschikter zou zijn dan andere om gealarmeerd te worden. Om hier een antwoord op te vinden, wordt eerst een literatuurstudie uitgevoerd om na te gaan welke inzichten hier reeds over bestaan.

2.2.1. Voorkeurskanalen

Het onderzoekscentrum IMEC brengt jaarlijks een rapport uit over het mediabezit- en gebruik in Vlaanderen. Dit onderzoeksrapport vormt een belangrijke basis voor dit eindwerk omdat er dankzij dit onderzoek zicht is op welke kanalen de doelgroep van dit eindwerk (jongeren) reeds gebruikt. Tijdens de focusgroepen van dit eindwerk wordt gemeten of deze kanalen ook geschikt en wenselijk zijn om te alarmeren. De volgende paragrafen bespreken de resultaten van de Digimeter van het jaar 2020² en de Digimeter van het jaar 2021³.

2.2.1.1. Toegang tot kanalen

Uit het eerste deel van de literatuurstudie kwam naar voren dat een van de voorwaarden voor een efficiënte alarmering de technologie is (Chaves & De Cola, 2017). Wanneer iemand niet over een gsm-toestel beschikt, kan die ook geen sms ontvangen. De Digimeter bracht in kaart hoeveel Vlamingen toegang hebben tot het internet of tot een computer. Daaruit blijkt dat 99% van de respondenten beschikt over een internetverbinding. Bovendien beschikte in 2020 98% van de jongeren tussen 16 en 24 jaar over een smartphone. In 2021 staat dit cijfer al op 100%. Binnen diezelfde leeftijdsgroep heeft 91% een eigen laptop. Dit is belangrijke informatie in het kader van dit onderzoek. Sommige kanalen die eerder besproken werden in de literatuurstudie vereisen een toegang tot internet, zoals bijvoorbeeld sociale media. Aangezien zowat alle jongeren tussen 16 en 24 jaar beschikken over een smartphone en dus ook over de mogelijkheid tot mobiel internet, sms, en telefonische oproepen, kan dit geen obstakel zijn in het ontvangen van alarmeringsberichten via deze kanalen.

2.2.1.2. Sociale mediagebruik

De Digimeter onderzocht bovendien het gebruik van sociale media. Daaruit blijkt dat 98% van de jongeren tussen 16 en 24 jaar dagelijks sociale media gebruiken. Hoe jonger de respondenten, hoe intensiever het gebruik van sociale media.

De kanalen die in 2021 maandelijks het vaakst werden gebruikt door jongeren (16-24 jaar) zijn:

1. WhatsApp (92%)
2. Instagram (88%)
3. Facebook Messenger (81%)
4. Facebook (76%)
5. Instagram Direct Message (63%)

² Vandendriessche, K., Steenberghe, E., Matheve, A., Georges, A., & De Marez, L. (2020). *imec.digimeter 2020*. IMEC. Opgehaald van <https://www.imec.be/nl/vlaamse-innovatiemotor/kennisuitwisseling/techmeters/digimeter/digimeter-2020>

³ Sevenhant, R., Stragier, J., De Marez, L., & Schuurman, D. (2021). *imec.digimeter 2021*. Imec. Opgehaald van <https://www.imec.be/nl/kennisuitwisseling/techmeters/digimeter/imecdigimeter-2021>

6. TikTok (62%)

Dit is een ander beeld dan wat eerder in deze literatuurstudie naar voren kwam. In de meeste studies naar het gebruik van sociale media in crisiscommunicatie wordt voornamelijk gesproken over Facebook en Twitter. De Imec Digimeter toont aan dat jongeren sterk actief zijn op kanalen voor *direct messaging*. Jongeren tonen bovendien steeds minder interesse in Facebook en Facebook Messenger terwijl Instagram, WhatsApp en TikTok aan populariteit winnen.

Van Twitter is geen sprake in de top 6. Toch wordt Twitter door iets meer dan een derde (36%) van de 16 tot 24 jarigen maandelijks gebruikt.

a) Video-apps

31% van de Vlamingen kijkt dagelijks video's op sociale media. Youtube is hiervoor het populairste kanaal, maar ook andere kanalen zoals TikTok en Instagram waar beelden het businessmodel zijn, winnen aan populariteit. 91% van de jongeren kijkt maandelijks video's op Youtube.

In 2009 en 2011 kreeg Saudi-Arabië te kampen met zware overstromingen. Het onderzoek van Alharbi (2015) bestudeerde het gebruik van Youtube door burgers bij deze noodsituatie. Het onderzoek toonde aan dat burgers dit kanaal vooral inzetten om beelden te verspreiden van de noodsituatie en om in video's hun ongenoegen te uiten over het crisisbeheer. De bevolking zette Youtube zelf in om te communiceren naar de overheid. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat Youtube het op een na meest gebruikte sociale mediakanaal is in dit land.

b) Direct messaging (apps)

Uit een studie van Bhuvana & Aram (2019) blijkt WhatsApp een geschikt alarmeringskanaal om mensen uit de eigen omgeving de nodige informatie te bezorgen. Dit onderzoek bestudeerde het gebruik van o.a. WhatsApp tijdens zware overstromingen in India in 2015. Tijdens de acute fase werd WhatsApp sterk ingezet door de burgers zelf om informatie te verspreiden. Zo circuleerde er al snel informatie over welke straten overstroomd waren, de werking van de scholen, weerupdates, etc. Het grote voordeel dat de berichtendienst hier te bieden had, was dat gebruikers de informatie zeer snel konden doorsturen naar elkaar.

Deze studie wordt ook ondersteund door het reële gebruik volgens de Digimeter. WhatsApp is een veelgebruikte app bij jongeren en net zoals Facebook geven gebruikers via dit kanaal veel informatie door aan elkaar (Jayasekara, 2019 & Atkinson, 2021). WhatsApp, Facebook Messenger en Instagram Direct Message kunnen een opportuniteit zijn voor de overheid om alarmeringsberichten verder te laten verspreiden tussen burgers onderling.

2.2.1.3. Andere mensen

Een belangrijk alarmeringskanaal dat de overheid niet kan beheren, is alarmering via de eigen omgeving. Dit bleek bijvoorbeeld bij de tsunami in 2004 heel belangrijk te zijn. Alle communicatiemiddelen lagen uit dus richtten mensen zich tot elkaar (Romo-Murphy et al, 2011).

Dit blijkt ook uit een onderzoek van DeYoung et. al. (2019). Niet enkel gaan mensen zelf op zoek naar bijkomende informatie over een noodsituatie, men gaat ook op zoek naar bevestiging uit de eigen omgeving (Ryan, 2018). Dit wordt als een betrouwbaar kanaal beschouwd. Dit blijkt ook uit een recent onderzoek in opdracht van het Nationaal Crisiscentrum (2022). Dit onderzoek toont aan dat vooral jongeren veel belang hechten aan bottom-up communicatie. Zij ervaren deze informatie als betrouwbaar en zijn sneller geneigd om bepaalde handelingen uit te voeren dan wanneer die informatie rechtstreeks van de overheid komt.

De ontvanger van een alarmeringsbericht gaat niet enkel op zoek naar bevestiging, maar ook naar een interpretatie van de inhoud. Deze bevestiging maakt deel uit van een sociaal gegeven. Het gaat meer om een sociale bevestiging dan om een individueel geloof (Quarantelli, 1982). Als een hele groep mensen het bericht heeft ontvangen en het op dezelfde manier interpreteert, zal men sneller geneigd zijn om actie te ondernemen (Lee et.al, 2013) dan wanneer die sociale bevestiging er niet is.

2.2.1.4. Traditionele media

De Digimeter onderzocht ook het gebruik van verschillende media. Daaruit bleek dat televisie nog steeds een belangrijk medium is voor de Vlaming. Uit het onderzoek blijkt dat televisie vooral voor ouderen is. Hoe jonger de kijker, hoe meer media worden gecombineerd en hoe meer online media aan populariteit winnen. Toch kijkt nog 18% van de jongeren dagelijks naar televisie. 18% van de jongeren tussen 16 en 24 kijkt dagelijks naar de nationale televisiezenders om het nieuws te raadplegen. Dit percentage is sterk gedaald tegenover 2020. De coronacrisis kan hierin een rol spelen. Er was nood aan informatie in deze periode. De consumptie van nieuws stijgt dan ook in 2020 (van 21% in 2019 naar 29% in 2020). Een jaar later kent dit een duidelijke terugval. De grote nieuwshonger verdwijnt stilaan. De cijfers lijken aan te tonen dat een groep jongeren zich richt tot traditionele media bij nood aan informatie tijdens een crisis.

Ook radio blijft in Vlaanderen een belangrijk informatiekanaal. 60% luistert dagelijks naar een radiozender. Ook voor jongeren is radio geen afgeschreven kanaal. Een derde van de jongeren (33%) luistert dagelijks naar de radio. Voor de consumptie van nieuws luistert 21% van de jongeren dagelijks naar de radio. Dit is een daling van 3% tegenover 2020. Opnieuw kan de coronacrisis hier een verklaring voor zijn. De behoefte aan informatie daalt en dus ook de consumptie van nieuws.

20% van de jongeren raadpleegt dagelijks een nieuwswebsite. Als we dit op weekbasis bekijken, loopt dit al op tot 45%. 19% van de jongeren gebruikt wekelijks *direct messaging apps* om nieuws door te sturen naar vrienden. Dit is een interessant gegeven voor dit onderzoek. Jayasekara (2019) en Atkinson (2021) haalden het onderling verspreiden van informatie ook al aan als belangrijk tijdens noodsituaties. 74% van de jongeren geeft aan dat ze het belangrijk vinden om nieuws te volgen.

Uit voorgaande onderzoeken kunnen we concluderen dat het als overheid interessant is om traditionele media te blijven inzetten als kanaal om te informeren en alarmeren, zelfs voor jongeren. De Digimeter bevestigt hier dat jongeren ook actief zijn op deze kanalen, ook al is het in mindere mate. De Digimeter onderzoekt bovendien het algemene mediagebruik. Tijdens een crisis ligt dit gebruik hoger omdat de informatiebehoefte dan ook hoger is.

2.2.2. Reactie op verschillende vormen van alarmeringsberichten

Een alarmering is pas effectief als de bevolking de juiste acties onderneemt.

In 2021 werd een evaluatieonderzoek uitgevoerd over de risicocampagne van het Nationaal Crisiscentrum. Het NCCN voerde van 2016 tot en met 2019 een grootschalige campagne in België om de zelfredzaamheid van de burger te verhogen. In de campagne en in de post-test werd ook aandacht besteed aan het alarmeringssysteem BE-Alert. Tijdens dit onderzoek werden onder andere focusgroepen georganiseerd. Uit deze focusgroepen bleek dat men geïnteresseerd is in informatie over een noodsituatie om de nodige acties te kunnen ondernemen. De resultaten van deze focusgroepen geven ook aan dat burgers bewust op zoek zouden gaan naar informatie als ze zich in een noodsituatie bevinden. Sterker nog, in de focusgroep wordt aangegeven dat men **verwacht** van de overheid dat ze de bevolking alarmeert en informeert over een noodsituatie.

Deze bevinding wordt ook bevestigd in het onderzoek dat het Nationaal Crisiscentrum in 2022 voerde. In dit onderzoek wordt de risicoperceptie van de Belgische bevolking onderzocht aan de hand van een kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Hieruit blijkt dat de perceptie van de maatregelen een belangrijke voorwaarde is om te reageren op crisiscommunicatie. Wanneer de burger het gevoel heeft dat men de maatregelen kan uitvoeren, zal dat ook gebeuren. De maatregelen in een alarmeringsbericht moeten dus laagdrempelig zijn en moeten een duidelijk handelingsperspectief bieden aan de bevolking.

Sorensen & Mileti (1990) presenteerden een theorie over de reactie op alarmeringsberichten. Hun theorie toont aan dat vooraleer mensen actie ondernemen om de juiste handelingen uit te voeren, er een cognitief proces plaatsvindt. Hoe zichtbaarder de dreiging of het gevaar, hoe groter de risicoperceptie en hoe groter de kans dat men snel een actie zal ondernemen. Zo zal bij een tsunami of aardbeving de bevolking sneller geneigd zijn om actie te ondernemen, dan bijvoorbeeld bij een besmettelijke ziekte zoals Covid-19 (Guo, An & Comes., 2022).

Het onderzoek van het Nationaal Crisiscentrum naar de risicoperceptie in België (2022) bevestigt deze theorie. Hoe groter de gepercipieerde dreiging en hoe groter de gepercipieerde zelfredzaamheid is, hoe groter de kans dat de burger een gewenst gedrag zal vertonen. De dreiging wordt hier omschreven als de kans dat een risico zich voordoet en de ernst van de gevolgen. De gepercipieerde zelfredzaamheid is de mate waarin de burger zichzelf in staat acht om met een risico om te gaan.

Ook Lindell en Perry (2011) publiceerden een model om de reactie op alarmeringen te duiden, het Protective Action Decision Model (PADM). Dit model identificeert drie processen die voorafgaan aan de beslissing of men al dan niet overgaat tot actie:

- Het ontvangen van, aandachtig zijn op en begrijpen van alarmeringsberichten of de blootstelling aan een risico (men is zich bewust dat men een bericht heeft ontvangen en waarover dit bericht gaat);
- De aandacht die men geeft aan het risico;

- De interpretatie van omgevingskenmerken en sociale aanwijzingen (bv. het regent hard en veel dus het kan overstromen, mensen lopen massaal naar binnen dus ik loop best ook naar binnen).

Vooraleer mensen gaan reageren op een alarmeringsbericht, treden er dus enkele cognitieve processen in gang waarbij de omgeving en sociale omgeving een belangrijke rol spelen. Deze conclusie zien we ook terug in de onderzoeken van Quarantelli (1982) en Lee et al. (2013) waarvan eerder sprake in deze literatuurstudie.

a) Tekst

Lee et al. (2013) onderzochten de attitude van jongeren tegenover een sms-bericht. Ze onderzochten of bepaalde psychologische factoren een invloed hebben op het gedrag dat studenten stellen na het ontvangen van een sms-bericht. De resultaten tonen aan dat een subjectieve norm - wat mensen denken dat andere mensen zullen doen - en een positieve attitude tegenover een sms-bericht, studenten motiveren om een bepaald gedrag te stellen. In deze studie ging het over een alarmeringsbericht dat uitgestuurd werd door de universiteit bij een dreigende noodsituatie. Wanneer studenten dus vermoeden dat anderen de juiste actie zullen ondernemen (bv. binnen blijven), dan zal een student sneller geneigd zijn dit ook te doen. Een bericht dat de aandacht trekt of de routine verstoort zou daarentegen een negatief effect hebben op het gedrag omdat het de attitude ten opzichte van de technologie negatief kan beïnvloeden. Wanneer een gewoon sms-bericht als verstorend wordt beschouwd, is er een negatieve attitude. Als een persoon dan een sms-bericht ontvangt bij een noodsituatie, is men minder geneigd om de informatie in dat bericht op te volgen door die eerdere negatieve attitude. Dit is tegenstrijdig met de eerder vernoemde studie van het Amerikaanse National Research Council (2013) en het onderzoek van Stel (2017). In die studies werd een verstoring van de routine juist aangehaald als een voorwaarde voor een efficiënte alarmering. De studie van Lee et al. dateert uit 2013 en werd ook uitgevoerd in een zeer specifieke context, namelijk op een universiteitscampus. Intussen zijn heel wat nieuwe digitale kanalen ontwikkeld en kan de attitude van jongeren tegenover een sms-bericht veranderd zijn.

Een studie van Markwart et al. (2019) onderzocht de reactie van mensen op een tekstuele melding in een mobiele applicatie. Uit hun studie bleek dat mensen die een alarmeringsbericht kregen, beter en efficiënter reageren dan mensen die geen bericht hadden ontvangen. Deze studie vertoont wel enkele limieten. Ze werd uitgevoerd in een virtual reality omgeving en testte enkel het risico storm.

b) Audio

Wheale (2009) deed onderzoek naar de reactiesnelheid op audio-alarmering en alarmering via een spraakbericht. De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat een audio-alarm (zoals bijvoorbeeld een brandalarm) de snelste reactie opwekt. Het spraakbericht lokt dus minder snel reactie uit. Dit mag niet verbazen, zeker als het audio-alarm meteen een betekenis krijgt van de persoon die het hoort (bv. hoge herhalende pieptoon is brandalarm). Een spraakbericht moet beluisterd worden en de tekst moet begrepen en geïnterpreteerd worden. Dit bevestigt ook een onderzoek van Vandenbroucke et al. (2022). Audioberichten bevatten geen beelden om de

audio te ondersteunen en bovendien is het niet altijd evident om tekstuele auditieve informatie te begrijpen.

c) Beeld

Uit het onderzoek van Vandenbroucke et al. (2022) blijkt dat communicatie via video's in het algemeen goed onthaald worden. Dit komt omdat video's verschillende informatievormen kunnen bevatten: tekst, geluid en beeld. Een bijkomend voordeel is dat video's gemakkelijk gedeeld kunnen worden via verschillende kanalen zoals via sociale media, privéberichten maar ook op televisie. Dit maakt dat communicatie via video's een breed en inclusief publiek kan bereiken. Een nadeel van video's in deze context is dat een alarmeringsbericht vaak heel snel verstuurd moet worden. Een video ontwikkelen neemt enige tijd in beslag. Ook in het onderzoek waarvan sprake lag de focus meer op informeren tijdens een crisis dan alarmeren. Het op voorhand ontwikkelen van standaard video's over bijvoorbeeld schuilen, evacueren en bepaalde risico's, kan hier een oplossing voor bieden.

Naast bewegend beeld kunnen overheden ook inzetten op stilstaande beelden zoals foto's of infographics om de bevolking te informeren over een crisis. Het eerder besproken onderzoek van Vandenbroucke et al. (2022) duidt wel dat het belangrijk is dat een beeld niet willekeurig gekozen wordt. Het beeld moet een duidelijke link hebben met de tekst om de boodschap te versterken. Zo niet, kan de boodschap zelfs verzwakt worden. Net zoals tekst duidelijk en niet voor interpretatie vatbaar mag zijn (National Research Council, 2013; Brynielsson et. al. 2017; Niebla, 2015; Nationaal Crisiscentrum, 2018), moet dit ook zo zijn voor beelden.

2.2.3. Betrouwbaarheid

De Digimeter (2021) onderzocht het vertrouwen in organisaties. Jongeren tussen 16 en 24 jaar beoordeelde o.a. het vertrouwen in de federale overheid. 'Slechts' 54% geeft aan dat ze de federale overheid vertrouwt met persoonlijke gegevens. Voor lokale besturen ligt dit percentage hoger (62%).

Een belangrijke tendens doet zich voor: mensen worden zich meer en meer bewust van fake news. De helft van alle respondenten van de Digimeter geeft aan dat ze digitale nieuwskanalen raadplegen, maar dat ze ook bezorgd zijn over de betrouwbaarheid ervan. De Digimeter duidt zelf het belang aan van o.a. bekende bronnen en klassieke nieuwsbronnen. 51% van de jongeren geeft aan dat ze het nieuws in het algemeen wel vertrouwen maar tegelijkertijd maken jongeren zich ook zorgen. 66% van de jongeren tussen 16 en 24 jaar geeft aan dat ze bezorgd zijn om de invloed die fake news kan hebben op de maatschappij. Datzelfde percentage geeft ook aan dat ze het belangrijk vinden dat het nieuws van een bekende bron komt.

Een grootschalig onderzoek naar de inclusiviteit van crisiscommunicatie (Vandenbroucke et al., 2022) toonde aan dat sms een mogelijk kanaal kan zijn om in te zetten bij crisiscommunicatie. De respondenten haalden echter aan dat dergelijke sms'en ook als phishing of reclame kunnen beschouwd worden en dat het dus duidelijk moet zijn dat het om een alarmeringsbericht van de overheid gaat. Ook Wong et. al. (2017), Brynielsson et. al. (2017) en het Nationaal Crisiscentrum (2017) halen dit punt aan als een voorwaarde voor een efficiënte alarmering.

2.2.4. Conclusie

Op basis van dit tweede deel van de literatuurstudie kunnen we concluderen dat er bepaalde elementen belangrijk zijn voor een efficiënte alarmering **vanuit het standpunt van de burger**:

- De aanwezigheid op en toegang tot bepaalde kanalen vormt voor de doelgroep van dit onderzoek geen probleem:
 - Jongeren zijn aanwezig op of hebben toegang tot de kanalen die de overheid kan inzetten om te alarmeren: sociale media, sms, telefonische oproep,...
 - Jongeren zijn sterk actief op direct messaging kanalen, wat een mogelijkheid kan bieden in het kader van alarmering. Jongeren kunnen op die manier elkaar alarmeren door berichten door te sturen naar elkaar.
 - Jongeren zijn minder bereikbaar via traditionele media zoals radio en televisie dan bv. via sociale media, maar het bereik lijkt te verhogen door een grotere informatiebehoefte tijdens een crisis.
- Reageren op een alarmeringsbericht gebeurt niet automatisch. Er vinden eerst enkele cognitieve processen plaats zoals bv. het interpreteren van het bericht en de sociale bevestiging van het bericht ("ik ga pas reageren als anderen dat ook doen").
- Berichten in tekstvorm, audio en beeld kunnen volgens de literatuur zeker reactie opwekken, maar elk kanaal heeft zijn eigen limieten.
- De ontvanger van het bericht hecht meer en meer aandacht aan de betrouwbaarheid van de verzender.

2.3. Conclusie literatuuronderzoek

De twee delen van de literatuurstudie tonen mogelijkheden voor de alarmering aan de burger bij noodsituaties.

De reeds gebruikte kanalen om burgers te alarmeren zijn ook kanalen waarop jongeren aanwezig zijn of minstens toegang toe hebben. Jongeren zijn wel meer actief op direct messaging kanalen, waardoor er eventueel nog mogelijkheden zijn om deze in te schakelen als alarmeringskanaal. Welke kanalen wenselijk zijn volgens de doelgroep, is de vraag waar dit eindwerk een antwoord op tracht te bieden.

De vorm van het alarmeringsbericht heeft zowel voor verzender als de ontvanger voor- en nadelen:

- Tekstueel: de tekst moet duidelijk zijn voor de ontvanger. De ontvanger heeft steeds tijd nodig om de tekst te interpreteren en sociaal te valideren.
- Audioberichten lijken het meeste nadeel te hebben: de ontvanger moet zeer aandachtig zijn om het volledige bericht te beluisteren en dus correct te interpreteren. Een geluidsignaal als alarmering is niet voor iedereen duidelijk wat het concreet betekent.
- Visuele berichten zoals video's, beelden kunnen ook, maar zijn tijdsintensief om op te maken en snel in te zetten als alarmering.

Uit beide delen van de literatuurstudie komt vooral naar voren dat een combinatie van verschillende kanalen de meest efficiënte manier zal zijn om een zo breed mogelijk publiek te alarmeren. Hierbij is het belangrijk dat via elk kanaal duidelijk is dat de bron (=de overheid) een betrouwbare en bekende bron is voor de ontvanger.

3. Methodologie

Voor dit onderzoek werd er gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethodologie, meer bepaald focusgroepen.

Binnen focusgroepen wordt de groepsdynamiek gebruikt om tot verdere inzichten te komen. De respondenten die deelnemen aan de focusgroep beantwoorden niet enkel de vragen van de interviewer maar gaan in discussie met elkaar om het thema te stofferen.

Het organiseren van focusgroepen heeft als grootste voordeel dat respondenten hun eigen persoonlijke motieven en gedachten sneller delen met elkaar om hun eigen mening sterker te benadrukken binnen de groep. Het zorgt op die manier voor diepgaande en verfijnde informatie over het onderwerp (Roose & Meuleman, 2014).

Het doel van dit onderzoek is dan ook om de motivaties en drijfveren van de respondenten te achterhalen. “Waarom volstaat een sms niet of juist wel om je te alarmeren?” of “Waarom zal je beter gealarmeerd worden via een ander kanaal?”. Bij een beter begrip van de motivatie, kunnen de kanalen om de bevolking te alarmeren ook beter ingezet worden. In de literatuurstudie werden verschillende gerelateerde onderzoeken aangehaald. Ook in deze onderzoeken werd vaak gewerkt met focusgroepen.

3.1. Samenstelling

Er werden drie focusgroepen georganiseerd van telkens maximaal 2 uur die bestaan uit zes personen. De gesprekken gingen online door waardoor de groep uit maximaal zes personen bestaat om een vlotte dynamiek te kunnen bewaren.

Binnen dit onderzoek wordt gezocht naar de voorkeurskanalen bij alarmering bij jongeren. De groep is op het vlak van leeftijd homogeen, namelijk elke respondent is tussen 18 en 25 jaar. Op die manier kan in de analyse een uitspraak gedaan worden over de motivatie van deze leeftijdsgroep. De gezinssituatie, geografische spreiding, gender en het inkomen kunnen daarentegen wel verschillen. Binnen deze focusgroepen werd getracht om de focusgroepen heterogeen op te delen volgens deze laatste criteria om een breed beeld te krijgen van de leeftijdsgroep. Zo was er een focusgroep uitsluitend student, een focusgroep uitsluitend werkend en een gemengde focusgroep. Deze groepen waren telkens heterogeen voor wat betreft gender en geografische spreiding.

Er wordt voor deze doelgroep gekozen omdat jongeren alomtegenwoordig zijn op digitale kanalen. De overheid zet al sterk in op digitale kanalen, maar is daarom niet aanwezig op de kanalen waar ook jongeren aanwezig zijn. Overheden kunnen hier op inspelen door te investeren in technologische innovaties zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van nieuwe kanalen in BE-Alert.

3.2. Vragenlijst

Om de focusgroep op een georganiseerde manier te laten verlopen, werd op voorhand een vragenlijst opgesteld met enkele vragen die voorgelegd werden aan de groep. De groep kon op basis van deze vragen hun motivaties verwoorden en in discussie gaan met elkaar (Longhurst,

2016). De bedoeling hiervan was dat er ruimte is om dieper in te gaan op bepaalde vragen of thema's die opgeworpen worden door de respondenten.

De gespreksleidraad van dit onderzoek kan geraadpleegd worden in de bijlagen.

3.3. Rekrutering respondenten

Voor het rekruteren van respondenten werd beroep gedaan op contacten uit de eigen omgeving. Er werd hierbij rekening gehouden dat de gerekruteerde respondenten geen al te grote kennis hebben van het alarmeringskanaal BE-Alert om een bevooroordeelde mening te vermijden.

4. Dataverzameling

Om voldoende en de juiste data te verzamelen werd een gespreksleidraad opgemaakt om het gesprek tijdens de focusgroep te begeleiden. De vragenlijst werd opgesteld op basis van de bevindingen uit de literatuurstudie.

De gespreksleidraad bestaat uit drie grote delen die vooraf gaan door een inleidend gesprek. Hierin wordt het doel van de focusgroep beschreven aan de respondenten. Het doel van dit korte inleidend stukje is om een informele en constructieve atmosfeer te creëren zodat de respondenten het gevoel hebben dat alles kan en mag gezegd worden in de groep.

4.1. Algemeen

Tijdens de eerste fase van het gesprek werd gefocust op een van de voorwaarden van een efficiënte alarmering, namelijk de toegang tot technologie. Tijdens het gesprek werden de respondenten bevraagd over hun mediagebruik en het onderwerp communicatie van en met de overheid werd voor de eerste keer besproken.

De vragen in dit eerste deel zijn voornamelijk van algemene aard. Er werd nog niet verdoorgvraagd om de respondenten een eerste kennis te laten maken met de groep, de groepsdynamiek en de vraagstelling.

In het algemene luik werd ook al aandacht besteed aan de communicatie door en met de overheid. De respondenten kregen de vraag wat volgens hen de definitie is van ‘de overheid’. Daarna werd er vanuit de gespreksleiding een algemene betekenis gegeven aan het woord overheid. Er werd beschreven wie en wat er onder dit begrip verstaan wordt. Op die manier was het voor alle deelnemers duidelijk wie ‘de overheid’ is voor het doel van deze focusgroep, aangezien er tijdens het verdere verloop van het gesprek vooral vragen worden gesteld over de alarmering vanuit de overheid.

4.2. Communicatie met en van de overheid

In deel twee van het gesprek werd de kern van het onderwerp bevraagd. Opnieuw startte dit deel met algemene vragen om nadien veel specifiekere vragen te kunnen stellen. Zo werd de focus eerst gelegd op welk type informatie de respondenten reeds van de overheid ontvangen. Nadien werden concrete vragen gesteld over alarmeringsberichten.

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden werden ook attitudes en verwachtingen bevraagd in dit gesprek. In deze fase van het gesprek werden respondenten gevraagd via welke apps op hun smartphone ze verwachten alarmeringsberichten te ontvangen. Het was hierbij van belang dat respondenten spontaan antwoordden op de vraag en niet uit een lijstje van apps konden kiezen. Hierdoor werden ze niet gestuurd in hun antwoord en gaf dat meer waardevolle inzichten voor dit onderzoek. Tot slot werd hier ook naar de vorm van een alarmeringsbericht gevraagd. Opnieuw waren dit open vragen die een spontaan antwoord vereisten zodat de antwoorden niet gestuurd waren door reeds bestaande technologieën.

Het laatste deel van het gesprek ging over de reactie op alarmeringsberichten en ideeën over de alarmeringsmogelijkheden via specifieke apps. Zo kregen de deelnemers vragen voorgelegd over wat hun reactie zou zijn bij het ontvangen van een bericht via een bepaald kanaal. In totaal

werden zeven concrete kanalen bevroegd: WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Direct Message, sms, televisiejournaal, radionieuws en een pushbericht. Deze kanalen werden bepaald aan de hand van de resultaten van de Digimeter (2021) waaruit bleek dat WhatsApp, Facebook Messenger en Instagram Direct Message frequent worden gebruikt door de doelgroep. Het televisiejournaal, radionieuws en sms zijn kanalen die reeds worden ingezet als crisiscommunicatiekanaal. Tot slot werd het kanaal ‘pushmelding’ toegevoegd. Dit is een melding op de smartphone die niet gelinkt is aan een app. Bij deze technologie wordt cell broadcast gebruikt, een veel gebruikte manier om te alarmeren in andere landen.

De laatste vragen tijdens de focusgroep hadden betrekking op bestaande alarmeringsberichten. De respondenten kregen een geschreven bericht, een audiobericht en een sirenegeluid voorgelegd. Nadien werden zij bevroegd over hun mening hierover en meer specifiek over hun begrip van het bericht en via welk kanaal ze dit bericht willen ontvangen.

Om het gesprek af te sluiten, werden nog enkele bijkomende vragen gesteld zoals wat er bleef hangen na het gesprek en of er concrete tips en adviezen zijn om hen te waarschuwen bij een noodsituatie.

Tijdens het gesprek konden respondenten op elkaar inpikken en verder in discussie treden. Dit gebeurde vooral wanneer respondenten het niet met elkaar eens waren. Er werden bovendien ook bijvragen gesteld die niet in de leidraad opgenomen zijn om dieper in te gaan op de antwoorden van de respondenten.

5. Analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de focusgroepen geanalyseerd. In een eerste deel van de analyse ligt de focus op de alarmeringskanalen. In deel twee wordt besproken in welke vorm de doelgroep een alarmeringsbericht wenst te ontvangen.

5.1. Algemeen

5.1.1. Mediagebruik- en bezit

Uit de literatuurstudie bleek dat 100% van de jongeren toegang heeft tot een smartphone (Imec, 2021). In de focusgroepgesprekken voor dit eindwerk werden de respondenten dan ook bevraagd over hun mediagebruik- en bezit. Tijdens het onderzoek gaven de respondenten aan een smartphone in het bezit te hebben en deze ook te gebruiken om te communiceren. De apps en communicatiekanalen die deze respondenten voornamelijk gebruiken zijn (in volgorde van populariteit in dit onderzoek):

- Facebook Messenger;
- Instagram (Direct Message);
- Snapchat;
- WhatsApp;
- Sms;
- In mindere mate: TikTok, LinkedIn, Discord en Twitter.

Alle jongeren die deelnamen aan het onderzoek beschikken over een smartphone en toegang tot het internet. Dit impliceert dat deze jongeren potentieel bereikt kunnen worden via de digitale alarmeringskanalen van de overheid, namelijk sms, e-mail, telefonische oproep en alarmering via het CAP.

5.1.2. Afzender: overheidscommunicatie

Aangezien alarmeringsberichten worden verstuurd vanuit de overheid, is het belangrijk om na te gaan in hoeverre deze doelgroep informatie van de overheid vertrouwt. De jongeren uit dit onderzoek geven aan weinig interesse te hebben in de overheid en diens communicatie. Ze weten dat er ergens organisaties bezig zijn met het besturen en organiseren van het land, maar de kennis van de overheid blijkt niet verder te reiken.

Quote: *“Ik ben daar gewoon niet echt mee bezig, maar wel zo politiekers en zo denk ik. Hogere machten en zo.”*

Quote: *“Ik denk.. ik denk de beleidsmakers? Mensen die ons land moeten besturen en mensen die beslissingen uitvoeren.”*

Daarnaast schenkt deze doelgroep weinig aandacht aan de informatie die de overheid deelt. Ze zien voornamelijk politieke communicatie op sociale media en via het nieuws. Opvallend is wel dat de respondenten aangeven de informatie te vertrouwen. Ondanks dat er dus weinig interesse is voor de overheid en hun taken, wordt de overheid beschouwd als een betrouwbare informatiebron. Desondanks zijn jongeren steeds op hun hoede voor frauduleuze informatie.

Quote: *“Nee, waarom ik het wel vertrouw, Ik weet ja, ik denk dat het gewoon autoriteit is en dat je dat moet vertrouwen.”*

Quote: *“Ik denk het wel, ja, want via mail gaat het er beter uitzien en vertrouwelijker uitzien, ook al is er wel een phishing [...]. Maar ik zou toch als ik zo een mail krijg om dan mijn BTW-aangifte te doen, dan zou ik dat wel eerst bijvoorbeeld aan mijn mama tonen [...]Dat gaat over centen. Je weet nooit wat er kan gebeuren. Maar als dat BTW-aangifte is, zal je wel bij de vertrouwde website gaan van de BTW-aangifte van België. Dus ja, dat is nog ok.”*

Quote: *“ja ik vertrouw dat wel als ik dat ken. Onlangs kreeg ik zo een brief van de overheid dat ik een belasting moest betalen maar ik kende die belasting niet... zo iets van de polderbelasting of zo iets. Dus dan vertrouw ik dat ook niet meteen. Ik ga het dan wel altijd eens checken wat dat is.”*

5.2. Analyse per kanaal

5.2.1. Traditionele media

In vergelijking met sociale media is de toegang tot traditionele media minder evident, zeker voor wat betreft studenten. Jongeren die studeren en die op kot verblijven geven aan minder toegang te hebben tot bijvoorbeeld een televisietoestel of een radiotoestel.

Quote: *“Ik luister niet echt naar de radio. Ik heb daar geen gelegenheid toe want ik heb geen radio op kot en ik zit nooit in de auto.”*

Quote: *“Niet veel, want nu ik niet meer thuis woon....ik heb geen tv op mijn kot. Via internet zie ik wel soms het nieuws passeren. Ik ben niet meer zo up-to-date als toen ik thuis woonde.”*

Bovendien geven de respondenten aan minder televisie te kijken, zelfs als ze er wel toegang toe hebben. Als er televisie wordt gekeken of de radio wordt beluisterd, is het voornamelijk voor ontspannende doeleinden eerder dan het volgen van de actualiteit.

Quote: *“Als ik het kijk, zijn het vooral ontspannende programma's.”*

Echter, wanneer de vraag wordt gesteld of de deelnemers het nieuws volgen, is het antwoord voornamelijk positief. De actualiteit wordt veelal gevolgd via online kanalen zoals de apps van nieuwsmedia (HLN.be, VRTNWS, Nieuwsblad app), maar ook via sociale media (NwsNwsNws op Instagram). De respondenten geven aan het nieuws eerder per toeval te volgen dan het bewust op te zoeken. Slechts enkele respondenten geven aan het nieuws helemaal niet te volgen omdat er geen interesse voor is. De nieuwsconsumptie van de respondenten stijgt wel als er een belangrijke gebeurtenis plaatsvond.

Quote: *“Ja, als er als er iets gebeurd is of zo, kijk ik natuurlijk wel meer.”*

Quote: *“Als er rampen gebeuren, ben ik daar wel graag van op de hoogte en dan ga ik het nieuws meer volgen.”*

Dit laatste toont aan dat traditionele nieuwsbronnen nog steeds een belangrijk kanaal kunnen zijn om jongeren te informeren tijdens grote gebeurtenissen, zoals een noodsituatie. Het feit dat de jongeren voornamelijk aangeven het nieuws slechts sporadisch te volgen, toont ook aan dat de traditionele media niet voldoen als alarmeringskanaal. Jongeren volgen het nieuws niet op de voet en zullen bij een alarmering via dit kanaal de informatie mogelijk missen. Deze

kanalen kunnen echter wel dienen als informatiekanal bij een noodsituatie waarbij na een alarmering meer informatie kan gevonden worden.

5.2.1.1. Betrouwbaarheid

Traditionele nieuwsbronnen worden als een betrouwbaar kanaal beschouwd. Tijdens het onderzoek kregen de respondenten een hypothetische vraag voorgelegd: “wat zou je eerste reactie zijn als je een alarmeringsbericht te horen/te zien krijgt via traditionele kanalen?”. Deze vraag werd opgedeeld in twee aparte delen, respectievelijk over het televisiejournaal en een over het radionieuws.

De respondenten gaven aan dat ze na het horen of zien van een noodsituatie op het nieuws, meteen de nodige acties (bv. sluiten van ramen en deuren) zouden ondernemen. De belangrijkste motivatie hierachter is dat zij beide kanalen ook buiten crisis als betrouwbare informatiebronnen beschouwen. De respondenten geven een bepaald gewicht aan deze kanalen en gaan er van uit dat wat er op het nieuws verschijnt, ernstig en waar is. Dit wordt ook bevestigd in de theorie van Quarantelli (1982) dat reeds besproken werd in deel 1 van de literatuurstudie. Uit dat onderzoek bleek onder andere dat berichten die verspreid worden via massamedia (bv. radio en televisie) sneller en gemakkelijker aanvaard en geloofd worden als deze berichten verzonden worden door een overheidsinstantie. De verzender moet een bepaalde geloofwaardigheid hebben om een snelle reactie van de bevolking op te wekken.

Quote: *“Als het op de radio is, zal het wel waar zijn zeker.”*

Quote: *“Als het al op het nieuws is, is het wel erg.”*

Voor televisie geldt nog een extra motivatie waarom bepaalde informatie sneller wordt vertrouwd, namelijk het visuele aspect. Wanneer een gevaar visueel wordt waargenomen, zoals een brand of een overstroming zullen de respondenten sneller geneigd zijn om actie te ondernemen. Dit vinden we ook terug in de theorie van Sorensen & Mileti (1990). Hoe zichtbaarder en groter de dreiging, hoe groter de kans dat men actie zal ondernemen.

Quote: *“Als ik het zie via het nieuws...goh...ik zou dat wel direct geloven denk ik aangezien dat ze op het nieuws meestal [...] ook meerdere bronnen [hebben] dat dan nagaan dat dat zo is. En moest dat nog speculatie zijn, dan zeggen ze dat ook wel op het nieuws van dat dat nog niet bevestigd is, maar dat ze er wel zeker van zijn, of bijna zeker van zijn. Dus dat geloof ik dan wel direct. [...] Maar dat is visueel ook. [...] Als daar zo een reporter voor zo een brandend gebouw staat of bij mensen dat dood of doodvallen van een ziekte bijvoorbeeld. Ja, dan zou ik dat wel geloven. Ja.”*

De traditionele kanalen hebben dus nog zeker hun plaats in de alarmeringsstrategie, ook voor jongeren.

5.2.2. Sms

Een veelgebruikte alarmeringsmethode in België is de sms. Ook in andere landen wordt dit kanaal gebruikt om de bevolking te alarmeren. Zowel in de literatuurstudie als tijdens de focusgroep werd het duidelijk dat jongeren voornamelijk communiceren via *direct messaging apps* en in mindere mate via sms. Het is daarom belangrijk om de alarmeringsstrategie van de

overheid, namelijk de inzet van sms als alarmeringskanaal, te vergelijken met het mediagebruik van jongeren, namelijk een beperkt gebruik van het kanaal sms.

Uit de focusgroepen blijkt dat sms ook voor deze doelgroep een geschikt alarmeringskanaal. Het beperkte gebruik van sms door deze doelgroep is voor hen net de reden om het in te zetten als alarmeringskanaal. De jongeren geven zelf aan dat een tekstbericht ontvangen via sms juist zal opvallen omdat ze het zo weinig gebruiken. In andere communicatie-apps ontvangen jongeren een veelheid aan meldingen en berichten waardoor ze er minder aandacht aan besteden. Wanneer een melding ontvangen wordt via sms, zal dit sneller opvallen omwille van de volgende vier redenen:

- De geluids- of trilmeldingen staan voor een sms-bericht niet gedempt: jongeren worden op andere apps overspoeld met berichten waardoor ze de beslissing nemen om bepaalde apps of meldingen te dempen. Wanneer een bericht wordt ontvangen op die app, zal dat ook niet meteen gezien worden.
- De trilling of de geluidstoon is anders dan bij andere apps: de respondenten in dit onderzoek geven aan dat ze op hun smartphone een ander geluid of een andere trilling hebben wanneer ze een sms ontvangen dan wanneer ze een melding van een andere app ontvangen.
- Voor het ontvangen van een sms is er geen internetverbinding nodig: wanneer men geen (mobiele) internetverbinding heeft, zal men geen melding ontvangen voor berichten van apps die afhankelijk zijn van een internetverbinding. Een sms kan nog steeds worden ontvangen in dat geval.
- De respondenten geven aan dat sms een formeel karakter heeft. Wanneer ze een sms ontvangen is dat vaak voor formele gelegenheden zoals een bloedafname, informatie van de overheid, werkgerelateerde omstandigheden,... waardoor ze er sneller aandacht aan besteden.

Quote: *“Ja sowieso sms omdat dat sowieso een kanaal is [...] waar de belangrijke dingen verstuurd worden.”*

5.2.2.1. Betrouwbaarheid

Een sms-bericht wordt door de respondenten in grote maten vertrouwd door het formele karakter ervan. Er zijn echter enkele voorwaarden volgens de doelgroep.

Een belangrijke voorwaarde om een sms-bericht te vertrouwen, is voor jongeren de bekendheid van de afzender. Het moet voor respondenten vrijwel meteen duidelijk zijn wie het bericht verstuurt. Dit kan op meerdere manieren duidelijk gemaakt worden. Ten eerste kan de overheid zich bekendmaken in het bericht zelf. Dit voorbeeldbericht werd tijdens de focusgroep getoond aan de respondenten: *BE-Alert – PEER – Boerderijbrand. Langs Kiezel Kleine-Brogel in Peer. Brandweer is ter plaatse. Uit voorzorg hou je ramen en deuren gesloten. Update volgt.* Het feit dat het bericht begint met “BE-Alert” in combinatie met “Peer” is voor de respondenten al een duidelijke aanwijzing dat het bericht van de overheid komt en dat het betrouwbaar is.

Ten tweede moet het nummer van de afzender bekend en betrouwbaar zijn. Voor deze voorwaarde verwijzen de deelnemers van het gesprek naar de officiële telefoonnummers van de overheid.

Quote: *“Ja, Ik denk ja...ik zal dat wel vertrouwen, ja, want meestal gaat dat waarschijnlijk zo een kort nummer zijn met 4 cijfers of zo, dan gaat dat geen nummer zijn met heel veel nullen en heel veel cijfers. [...] Ik zou dat echt eerder wel vertrouwen.”*

Een andere voorwaarde voor de respondenten om het bericht te vertrouwen is de afwezigheid van links in het bericht. De jongeren in de focusgroepen gaven aan dat ze een sms sneller gaan wantrouwen wanneer een link aanwezig is in het bericht. Dat komt omdat ze in het verleden reeds meermaals geconfronteerd werden met phishing en omdat ze op school de nodige kennis en tips kregen over hoe ze moeten omgaan met verdachte berichten.

Quote: *“[...] Ik klik ook nooit op een link op mijn bericht of sms. Ik vertrouw dat nooit.”*

5.2.3. Sociale media

Het is reeds duidelijk dat jongeren sterk vertegenwoordigd zijn op sociale media. Het is daarom nuttig om te onderzoeken of deze kanalen volgens jongeren geschikt zijn om in te zetten als alarmeringskanaal.

De respondenten geven aan voornamelijk actief te zijn op Facebook (Messenger), Instagram, Snapchat en WhatsApp. Tijdens het onderzoek werden de jongeren bevraagd of ze ook via deze kanalen geïnformeerd willen worden van een noodsituatie. Ze werden hierover op twee verschillende manieren bevraagd:

- Via welke kanalen wil/verwacht je zeker (g)een alarmeringsbericht ontvangen? : met deze vraagstelling werd getracht om spontane antwoorden te verkrijgen.
- Wat zou je eerste reactie zijn als je een alarmeringsbericht krijgt via:
 - o WhatsApp
 - o Facebook Messenger
 - o Instagram (Direct Message)

Dankzij deze vragen kon de attitude van jongeren bevraagd worden. Een opvallend resultaat is dat jongeren bij de eerste vraagstelling spontaan de sociale media apps en meer bepaald de direct messaging apps bestempelden als ongeschikte kanalen om jongeren te alarmeren. In vergelijking met sms zouden deze berichten in de eerste plaats wellicht veel minder opvallen tussen alle andere meldingen en berichten.

Quote: *“Ik zou het denk ik niet gezien hebben. Op Facebook Messenger moet je eerst zo een berichtenverzoek accepteren. Ik krijg daar geen meldingen van dus ik kijk daar ook vrij weinig naar, dus ik zou het niet gezien hebben.”*

Een tweede en de belangrijkste reden waarom de respondenten deze apps als ongeschikt beschouwen, ligt aan het informele karakter van deze apps. De jongeren gebruiken deze apps in informele context om bijvoorbeeld in contact te staan met vrienden. Volgens de respondenten heeft de overheid geen plaats in deze informele sfeer. Voor beide vraagstellingen gaven de jongeren in de gesprekken spontaan antwoorden die duiden dat deze kanalen ongeschikt zijn.

Quote: *“Ik zou dat raar vinden. Dat komt zo binnen in mijn privéleven precies.”*

Quote: *“Ik zou het niet echt vertrouwen.”*

Quote: *“Ja, dat zou raar zijn, moest de overheid mij contacteren via Facebook. [...] dus ik zou dat gewoon niet au sérieux pakken, terwijl dat via bericht [sms] wel is.”*

Naast de direct messaging kanalen van sociale media, zijn er uiteraard ook nog de platformen zelf. Er werd de respondenten gevraagd of ze overheidsaccounts volgen op sociale media. Slechts enkele respondenten gaven hier een positief antwoord op. Het betreft dan voornamelijk de Facebookpagina van de gemeente of de politiezone waar ze wonen. Daarbij geven de respondenten wel aan dat ze informatie vaak niet bewust opzoeken of lezen.

Quote: *“Soms laat ik het wel eerder aan mij voorbijgaan.”*

Quote: *“Ja, Ik denk niet echt dat daar leuke informatie inkomt en als er nuttige informatie is, krijg je dan op het nieuws of volg je het nieuws op sociale media. En dan zal je dat zo wel krijgen, denk ik.”*

5.2.3.1. Betrouwbaarheid

Naast het algemene idee dat sociale media minder geschikt zijn om te alarmeren, is er ook een verschil tussen deze apps, zeker voor wat betreft de betrouwbaarheid.

a) WhatsApp

Volgens de respondenten in de focusgroep is WhatsApp een goed alternatief voor sms. Toch zijn er enkele bezorgdheden binnen deze doelgroep over het gebruik van deze app door de overheid.

Eenzijds wordt WhatsApp wel als betrouwbaar beschouwd omdat er gewerkt wordt met een telefoonnummer. Bij de andere sociale media zoals Facebook en Instagram, wordt er gewerkt met profielen en dus ook meer persoonsgegevens wat het gevoel van ‘de overheid als indringer in het privéleven’ vergroot.

Quote: *“Ik zou het ook wel geloven, want ik denk dat Whatsapp op die manier wel een beetje duidelijker is dan via Instagram of Messenger in privébericht. WhatsApp is echt met mijn telefoonnummer.”*

Een belangrijke voorwaarde om berichten in WhatsApp te vertrouwen is net zoals bij sms de bekendheid van de afzender.

Quote: *“De afzender moet ook wel bekend zijn. Als ik die niet ken, ga ik er waarschijnlijk niks mee doen.”*

Quote: *“Ja, ik zou dat eigenlijk gewoon blokkeren, denk ik via WhatsApp, wat dat is vaak zo een app is waar zo ...Ik heb dat wel al lang niet meer gekregen... waar zo'n kettingberichten doorgestuurd worden of zo. Of ja gewoon een virus, dat zou ik denken op WhatsApp, ja.”*

Quote: *“Nu moest er zo staan ja, ‘van de overheid’. Ik weet niet of ik dat meteen zou geloven eerder ja, liever via sms denk ik.”*

b) Facebook (Messenger)

Net als WhatsApp kunnen ook Facebook en Facebook Messenger als alternatief beschouwd worden om de burger te alarmeren. Sms blijkt wel steeds de voorkeur te hebben.

Quote: *“Ik denk sowieso dat sms het gemakkelijkste en duidelijkste is en Messenger is ook wel zoiets simpel, en je hebt het direct gelezen.”*

Quote: *“Ik denk ook wel Facebook Messenger, maar sms zou zeker wel opvallen.”*

Ook hier zetten de respondenten meerdere vraagtekens bij de betrouwbaarheid van de berichten via Facebook en Facebook Messenger. Net als bij sms en WhatsApp is de bekendheid van de afzender een van de belangrijkste voorwaarden.

Quote: *“Ik zou ook eerst eens dubbelchecken of dat zeker wel echt van de overheid komt, omdat ik niet direct verwacht om berichten via Messenger te krijgen van de overheid.”*

Quote: *“Ik zou dat raar vinden. Dat komt zo binnen in mijn privéleven precies. Ik kan natuurlijk wel makkelijk checken of dat betrouwbaar is door het aantal volgers van die pagina te checken, maar de afzender moet bekend zijn.”*

c) Instagram

Voor wat betreft Instagram zijn de respondenten unaniem. Dit is een ongeschikt kanaal omdat het karakter te informeel is. De jongeren stellen hier zich de vraag hoe de overheid aan hun Instagram-account is geraakt en verwachten geen aanwezigheid van de overheid op dit kanaal.

Quote: *“Ik zou het in de eerste plaats al niet gezien hebben. Ik zou dat meteen verwijderen. Ik zou er mij ook wel vragen bij stellen hoe de overheid aan mijn account zou komen.”*

Quote: *“Ik denk in Instagram Direct Message...dat komt zo wat mijn privé binnen. Ik zou dat echt raar vinden. Ik zou dat ook totaal niet verwachten.”*

Quote: *“Ja, Ik denk op Instagram of zo, van die zaken dat dat wel... Ja, denk dat een overheid daar gewoon niet hoort te communiceren omdat dat niet echt officieel is.”*

Quote: *“Ja, ik zou ook wel eerst checken of dat dan zo wel echt is of zo, want ik krijg af en toe al berichten en dat zijn dan gewoon van die virussen of zo. Ik zal sowieso eerst willen checken en dan gewoon zoals bij sms reageren, denk ik, Maar ik zal het wel raar vinden of zo als de overheid op Instagram zal sturen naar u.”*

Quote: *“Ik vind dat rare manier voor te communiceren, van overheid zijnde.”*

Ook andere sociale media werden tijdens het gesprek vernoemd zoals Snapchat. Dit kanaal werd om dezelfde reden als Instagram als een ongeschikt kanaal gevonden om een alarmeringsbericht te sturen naar deze doelgroep.

Voor de inzet van sociale media als alarmeringskanaal, kunnen we concluderen dat sociale media minder geschikt zijn als alarmeringskanaal dan de literatuurstudie deed vermoeden. Volgens de literatuurstudie kan de overheid sociale media inzetten om te alarmeren omdat ze op die manier een breed bereik heeft. Jongeren geven echter aan weinig tot geen gewicht te geven aan dergelijke informatie op sociale media, maar eerder te vertrouwen op de traditionele nieuwsbronnen. Volgens de respondenten van dit onderzoek hebben sociale media een te

informeel karakter en voldoet de overheid hier niet aan. Dit zorgt er voor dat overheidscommunicatie via sociale media moet inboeten op betrouwbaarheid.

5.2.4. Pushmeldingen

In verschillende landen kunnen alarmeringsberichten niet enkel als een sms verstuurd worden, maar ook als een pushmelding op het gsm-toestel. Dit kan dankzij cell broadcast technologie. Hierbij wordt een melding gestuurd naar alle gsm-toestellen in een bepaalde zone. In dit geval ontvangt men een melding op het toestel zonder dat deze melding gekoppeld is aan een app of aan een telefoonnummer. Om te onderzoeken of dit alarmeringskanaal een alternatief kan zijn voor sms, werd dit kort bevraagd tijdens de focusgroepen.

Eenzijds staat de doelgroep van dit onderzoek wel open voor deze mogelijkheid. Ze geven aan dit kanaal te vertrouwen omdat ze vermoeden dat enkel overheidsinstanties op deze manier kunnen communiceren en er dus veel minder phishing kan gebeuren.

Quote: “Ja ik zou dat wel vertrouwen want enkel de overheid zal zoiets kunnen doen. Er zal minder oplichting gebeuren via deze weg.”

Quote: “Dan zou ik daar ook wel naar luisteren, want dat doe ik wel... Ja de waarheid volgens mij [...]. omdat dat zo van het nieuws en van de overheid is, dus dat is betrouwbaar.”

Anderzijds wantrouwt de doelgroep dit kanaal omdat het nog onbekend is in ons land.

Quote: “Ik weet niet van waar dat komt, ik zal daar eerst naar op zoek gaan, denk ik. Maar waarschijnlijk is het wel...ja...informatie die serieus is dus. Maar ik zou het wel eerst vreemd vinden, liever een sms dan bijvoorbeeld.”

Ook hier is een bekende afzender een belangrijke voorwaarde om het bericht te vertrouwen.

Quote: “Als er zo staat vermeld van wie dat komt, maar als er zo geen afzender bij staat van wie dat heeft gestuurd, bijvoorbeeld als je dat krijgt van het KMI, ja dat is het KMI [...]. Ja en of dat die autoriteit hebben of niet.”

Tot slot werd voor dit kanaal de aandacht gevestigd op de inclusiviteit van dit kanaal. Volgens enkele van de respondenten kan dit kanaal mogelijks een paniecreactie veroorzaken bij mensen die dit kanaal niet kennen en niet vertrouwen. Dit zou vooral het geval zijn bij mensen die een minder goede kennis hebben van of slechts beperkte ervaring hebben met een smartphone zoals ouderen of mensen met een mentale beperking.

5.2.5. Conclusie: analyse per kanaal

Uit voorgaande analyse kunnen we concluderen dat jongeren het kanaal sms verkiezen om gealarmeerd te worden en dit omwille van volgende redenen:

- Jongeren zien sms als een formeel kanaal. Door dit formele karakter zijn jongeren sneller geneigd berichten via sms te vertrouwen.
- Het ontvangen van een sms zal sneller opvallen gezien het beperkte gebruik van dit kanaal. Het verstoort de dagelijkse routine waardoor er aandacht besteed wordt aan het bericht: de meldingen zijn niet gedempt, een melding van een sms heeft een ander geluid of andere trilling,...

Eventuele alternatieve alarmeringskanalen zijn pushmeldingen, *direct messaging* apps en traditionele media, maar deze kanalen hebben wel wat obstakels te overwinnen.

Sociale media worden voornamelijk gebruikt in een informele context waar de overheid geen plaats heeft volgens deze doelgroep. Respondenten beschouwen overheidscommunicatie via deze kanalen als vreemd en het geeft hen het gevoel dat de overheid binnendringt in hun privésfeer. Massamedia worden als een zeer betrouwbaar kanaal beschouwd, maar zullen vooral dienen als informatiekanaal, eerder dan als een alarmeringskanaal. Jongeren zullen na de alarmering bewust informatie opzoeken over het incident door het nieuws te volgen. De belangrijkste voorwaarde voor jongeren om een kanaal te vertrouwen is de bekendheid van de afzender. Indien het kanaal of de inhoud duidelijk maken dat de afzender de overheid is, zal het bericht vrijwel meteen als betrouwbaar worden beschouwd.

5.3. Reactie op alarmeringsberichten

Hoe jongeren reageren op een alarmeringsbericht hangt sterk af van de betrouwbaarheid van het kanaal. In de literatuurstudie werd ook meermaals verwezen naar een cognitief proces dat plaatsvindt voor men reageert op een alarmeringsbericht.

5.3.1. Interpretatie van het bericht

Lindell en Perry (2011) publiceerden het Protective Action Decision Model (PADM). Dit model identificeert drie processen die voorafgaan aan de beslissing of men al dan niet overgaat tot actie:

- Het ontvangen van, aandachtig zijn op en begrijpen van alarmeringsberichten of de blootstelling aan een risico (men is zich bewust dat men een bericht heeft ontvangen en waarover dit bericht gaat);
- De aandacht die men geeft aan het risico;
- De interpretatie van omgevingskenmerken en sociale aanwijzingen (bv. het regent hard en veel dus het kan overstromen, mensen lopen massaal naar binnen dus ik loop best ook naar binnen).

Deze processen werden beschreven door de respondenten in de focusgroepen wanneer zij de vraag kregen hoe zij zouden reageren op een alarmeringsbericht. Vooral de omgevingskenmerken blijken een rol te spelen.

Quote: *“Ik zou eerst checken of dat wel klopt of niet en gewoon eens buiten kijken.”*

Quote: *“Ja, ik woon hier redelijk open, dus dan zou ik ook wel direct buitenkijken: ‘is er hier wel iets?’ En als ik niks zie, ja, dan ga ik dan ga ik misschien wel deuren niet toe doen, en ramen niet toe doen. Maar ja, dat hangt gewoon van plaats tot plaats af, maar anders als ik gewoon in een rijwoning zou wonen, dan zou ik gewoon de ramen en deuren toe doen.”*

De respondenten geven aan dat ze het gevaar of de dreiging zintuigelijk moeten waarnemen alvorens ze tot actie zouden over gaan. Hierbij is een verschil op te merken tussen verschillende kanalen. Vooral via direct messaging kanalen zoals WhatsApp en Facebook Messenger zijn die omgevingskenmerken van groter belang dan bij sms of traditionele media. Vooral informatie via traditionele media leidt sneller tot actie bij jongeren omdat het incident gemakkelijker visueel voorgesteld kan worden en omdat het kanaal en de bron betrouwbaar zijn. Dit werd reeds bevestigd in het vorige deel van de analyse waar de betrouwbaarheid van sociale media duidelijk lager is dan bij sms of traditionele media. Er bestaat in dit onderzoek dus een verband tussen de betrouwbaarheid van het kanaal en de reactie op een bericht.

5.3.2. Reactietijd

Wanneer iemand een alarmeringsbericht ontvangt, zoekt die persoon meestal eerst bevestiging van de inhoud van het bericht. Dit werd in de literatuurstudie omschreven als *milling*. Milling zorgt er voor dat er tijd verloren gaat tussen het ontvangen van het alarmeringsbericht en de uiteindelijke actie die men onderneemt om zich veilig te stellen van het risico.

In dit eindwerk zien we dat sociale media enerzijds de tijd kunnen verkorten omdat men via ditzelfde kanaal ook op zoek kan gaan naar bevestiging. Anderzijds toont dit onderzoek ook

aan dat de reactietijd op alarmeringsberichten via sociale media juist langer duurt omdat sociale media als minder betrouwbaar worden beschouwd dan bijvoorbeeld sms.

Quote: *“Ik zou ook eerst eens dubbelchecken of dat zeker wel echt van de overheid komt, omdat ik niet direct verwacht om berichten via Messenger te krijgen van de overheid.”*

Quote: *“Ja, ik zou ook wel eerst checken of dat dan zo wel echt is of zo, want ik krijg af en toe al berichten en dat zijn dan gewoon van die virussen of zo. Ik zal sowieso eerst willen checken en dan gewoon zoals bij sms reageren, denk ik, Maar ik zal het wel raar vinden of zo als de overheid op Instagram zal sturen naar u.”*

Quote: *“Ja, ik zal ook eerst eventjes checken omdat ik dan niet gewoon ben dat je dat krijgt van de overheid, maar als je dan merkt dat het effectief is, denk ik, zou ik het ook wel serieus nemen en doen wat erin staat.”*

Een belangrijke en betrouwbare bron om deze bevestiging te zoeken blijkt voornamelijk de eigen omgeving te zijn. Wanneer familie of vrienden uit de eigen omgeving aangeven deze berichten ook te hebben ontvangen, geven de respondenten aan wel actie te ondernemen.

Quote: *“Ik zou ook wel eens horen bij andere mensen of zij dat bericht ook hebben gekregen of ik zou eens naar het nieuws kijken.”*

Quote: *“ja als mijn ouders thuis zijn en dat ook hebben, gaan ze dat ook zeggen”*

Quote: *“Ik zou zeker ook bij andere mensen horen of zij dat bericht ook hebben gekregen.”*

Tot slot blijkt het nieuws een tweede belangrijke bron om de inhoud van een alarmeringsbericht te bevestigen.

Quote: *“Ja, dan zou ik eerder rap is naar het nieuws op de app gaan om te zien dat er iets over geschreven staat, zeg maar.”*

5.3.3. Conclusie: reactie

Jongeren gaan na het ontvangen van een alarmeringsbericht telkens op zoek naar een bevestiging van dat bericht. Of die bevestiging nodig is, hangt af van het kanaal waarop ze het bericht hebben ontvangen. Alarmeringsberichten via sms en traditionele media worden als betrouwbaar beschouwd en vereisen minder bevestiging dan via sociale media. Hierbij wordt een paradox opgemerkt: sociale media zorgen enerzijds voor een snelle bevestiging van de inhoud door het sociale karakter van het kanaal. Anderzijds zal de reactie op een bericht via sociale media trager zijn omdat deze doelgroep dit kanaal minder vertrouwt. De belangrijkste bronnen om een alarmeringsbericht te bevestigen, zijn de eigen sociale omgeving en het nieuws.

5.4. Vorm van een alarmeringsbericht

Een laatste deel van de onderzoeksvraag heeft betrekking op de vorm van een alarmeringsbericht.

5.4.1. Tekst

De respondenten in dit onderzoek werden bevraagd over hun voorkeur voor de vorm van een bericht. Zowat alle respondenten gaven aan dat ze een alarmeringsbericht bij voorkeur in een tekstvorm ontvangen. De belangrijkste reden hiervoor is – net zoals bij een sms – het formelere karakter van tekst in vergelijking met beeld of geluid.

Quote: *“Gewoon een tekstbericht zou ik serieus nemen denk ik...want een video... ik weet het niet... Ik zou daar niet per se dan denken van oh het is serieus of zo?”*

Quote: *“Ik denk ook het meest in tekst. Met een beeld en video kunnen we misschien meer emotie inleggen of zo...En bij zo een situaties lijkt mij dan niet echt nodig.”*

Een andere reden is dat het bericht op eigen tempo kan gelezen en geïnterpreteerd worden zonder omgevingsruis.

Quote: *“ik zou tekst wel het beste vinden. Je hebt dan geen omgevingsruis, je leest het op je eigen tempo en je kan het nalezen.”*

Quote: *“Ik denk dat dat het duidelijkst van allemaal is. Bij een foto kan je dat nog anders interpreteren. En bij ja, bij een audio. Ja, dat is ook maar raar vind ik.”*

De manier waarop de boodschap is opgebouwd is belangrijk volgens deze doelgroep. Tijdens de focusgroep werd een voorbeeldbericht getoond:

BE-Alert – PEER – Boerderijbrand. Langs Kiezel Kleine-Brogel in Peer. Brandweer is ter plaatse. Uit voorzorg hou je ramen en deuren gesloten. Update volgt.

Voor de meeste respondenten was de inhoud van dit tekstbericht voldoende duidelijk, maar anderen gaven aan dat vooral de volgorde van de informatie een rol speelt. In dit voorbeeld wordt eerst meegedeeld wat het probleem is en wat de overheid doet. Op het einde van het bericht volgen de handelingsperspectieven voor de burger. Volgens enkele respondenten zou de volgorde omgedraaid moeten worden voor een beter begrip.

Quote: *“Het zou voor mij duidelijker zijn als eerst de acties worden getoond die ik moet doen en pas daarna waarom ik die acties moet doen.”*

5.4.2. Audio

Het tweede alternatief dat bevraagd werd is audio. Hier bestond binnen de doelgroep minder consensus over.

5.4.2.1. Gesproken audio

Een belangrijk nadeel aan een gesproken audiobericht is volgens de doelgroep het feit dat de inhoud snel vergeten kan worden.

Quote: *“Het was duidelijk, maar ik vergeet dat dan snel wat ik moet doen, dus in een [tekst]bericht vind ik dat wel veel duidelijker en overzichtelijker.”*

Daarnaast speelt omgevingsruis een belangrijk rol in de interpretatie van het bericht. Wanneer de ontvanger zich op dat moment bijvoorbeeld in een publieke ruimte bevindt, is er omgevingslawaaï en bestaat de kans dat het bericht niet goed beluisterd kan worden. Respondenten geven zelfs aan het bericht niet te willen beluisteren in een rumoerige omgeving net omdat er zoveel omgevingsruis is.

Voor andere respondenten kan een gesproken audiobericht dan weer de ernst en dringendheid van de situatie goed duiden. Belangrijk hierbij is dat het bericht als een telefonische oproep wordt verstuurd en niet als een spraakbericht in een app zoals WhatsApp. In apps moet er geklikt worden om het bericht te beluisteren wat de betrouwbaarheid dan weer doet afnemen. Bij een gesproken oproep is de ernst duidelijker, maar dan is de belangrijkste voorwaarde opnieuw dat de afzender bekend is alvorens de ontvanger de oproep zal beantwoorden.

Quote: *“Maar als het echt dringend is, dan kan het natuurlijk allebei. En anders zou ik dat wel via bellen doen gewoon.”*

Quote: *“Ja, ik zou het minder geneigd zijn om op dat spraakbericht te klikken omdat ik niet weet wat dat er gaat komen. [...] Terwijl bij een [tekst]bericht, ja, dan zie je direct de info zonder dat je ergens moet op klikken. Vanaf het moment dat je ergens moet op moet klikken is er zo onduidelijkheid.”*

Een combinatie van een tekstbericht met een audiobericht zou beide bovenstaande problemen kunnen beperken. Door een gesproken audiobericht te ondersteunen met een tekstbericht via sms kan de inhoud nagelezen worden en heeft omgevingsruis hier minder impact op. Bovendien heeft sms een formeler karakter en wordt dit als een betrouwbaar kanaal beschouwd. In de focusgroep gaven respondenten telkens aan het tekstbericht via sms te willen ontvangen.

Quote: *“Nee, ik vond dat wel prima, [...] ik zal het wel snel vergeten ook. Ik ben nu wel al de helft vergeten. Dus ja, ik zou dat ook wel graag op een berichtje nog eens hebben, denk ik.”*

5.4.2.2. Sirene

Tot slot werden de respondenten bevraagd over een audiosignaal en meer bepaald de sirene. In België worden sirenes niet meer gebruikt, maar in andere landen worden deze wel nog ingezet om de bevolking te waarschuwen van een (dreigend) gevaar. In België heropent het debat om sirenes al dan niet in te zetten bij noodsituaties. Dit heeft vooral te maken met de oorlogssituatie in Oekraïne en de recente overstromingen in België.

Om deze bovenstaande redenen werd een sirene mee opgenomen in dit onderzoek als potentieel alarmeringskanaal. De respondenten kregen het geluidssignaal van een sirene te horen en er werd hen gevraagd of ze begrepen wat het betekende, welke informatie er voor hen ontbreekt en of dit een goed alarmeringskanaal kan zijn.

De meeste respondenten geven aan dat het geluidssignaal op een mogelijk gevaar wijst, maar dat het niet duidelijk is wat het gevaar concreet is. Een gesproken of tekstuele ondersteuning is dus nodig om het gevaar te duiden.

Quote: *“Ik zou denken dat er iets ernstigs gebeurt. Wat precies, dat is moeilijk te zeggen. Misschien als er zo een stem daartussen komt of zoiets? Maar ja, alsof er iets ernstig gebeurt, zo een bombardement of zoiets.”*

Quote: *“Ja, Ik denk sowieso dat er iets is...nu in de huidige situatie Oekraïne hoor je ook veel dat er luchtalarmen luiden, dus ik denk als dat nu zomaar eventjes zou beginnen afspelen, dat je wel op je hoede bent. Mits er daarna dan wel sms of iets van bericht komt waarom dat dat dat dat afgaat.”*

Quote: *“Ja, ik zou weten dat er gevaar is, maar ik zou niet weten wat en dat is een probleem, want ik weet niet wat ik moet doen. Je hoort dat wel gewoon maar ja, je bent er wel niets mee.”*

Er zijn ook respondenten die het geluidssignaal met iets anders associëren, namelijk met een Christelijke feestdag waar een gelijkaardig signaal ingezet werd op school. Bij het horen van dit signaal denken zij dus niet meteen aan een dreigend gevaar.

De doelgroep van dit onderzoek geeft ook aan dat een sirene niet de beste methode is om hen te alarmeren. Het kan een goed signaal zijn om aan te duiden dat er gevaar is en dat men zelf nog op zoek moet gaan naar informatie, maar niet als alleenstaand alarmeringskanaal. Daarnaast kaarten de respondenten aan dat dit geluidssignaal mogelijk tot meer ongerustheid of paniek kan leiden omdat het zo onduidelijk is welk gevaar er precies dreigt.

Quote: *“Het is duidelijk dat er gevaar is, maar niet duidelijk wat ik moet doen. Je moet zelf nog opzoeken wat er aan de hand is. Het kan tot meer paniek leiden. Mensen kunnen buiten gaan kijken wat er is, terwijl er misschien een giftige wolk overvliegt en je juist moet binnenblijven.”*

Quote: *“Het is dubbel, want ik denk dat het wel goed is dat je hoort dat er iets aan de hand is. Maar als je niet weet wat het er aan de hand is, denk ik dat je vooral paniek gaat beginnen zaaien. En ja. Het is wel goed dat er dat je weet dat er iets van gevaar komt. Het zou wel handig zijn moesten we weten wat dan het gevaar is.”*

Er zijn ook positieve kenmerken aan een sirene. Zo heeft een sirene volgens de respondenten een breed bereik en is de burger niet afhankelijk van een gsm-toestel, wat voor een sms wel een voorwaarde is om een alarmeringsbericht te ontvangen.

Quote: *“Kan ook wel een breed bereik hebben want je bent niet afhankelijk van een gsm-toestel.”*

Quote: *“ik vind dat wel een goed systeem, want zo bereik je iedereen zoals vroeger met de kerktoren als dat afging wisten ze dat ze moesten opstaan en als dat afgaat dat is niks elektronisch. Dat is zo waarschijnlijk nog met kabeltjes, dus dan weet je dat dat effectief wel echt is en dat er... nu moet dat geen bombardement zijn hé...Maar als er dan effectief iets aan de hand is, dat dan wel in die bepaalde regio kan worden...af laten gaan.”*

5.4.3. Conclusie: vorm

Volgens dit onderzoek ontvangen jongeren hun alarmeringsbericht bij voorkeur in tekstvorm omdat ze dit op hun eigen tempo kunnen lezen en interpreteren. Een audiobericht kan een goed alternatief zijn, maar wordt bij voorkeur ondersteund door een tekstbericht. Een gesproken audiobericht en een geluidssignaal zoals een sirene kunnen de ernst van de situatie duiden. Bij het gebruik van een sirene is het van cruciaal belang dat er via andere kanalen bijkomende informatie wordt gegeven aangezien een sirenegeluid geen duidelijke betekenis heeft voor deze doelgroep.

6. Conclusie

Dit eindwerk onderzocht een mogelijke discrepantie tussen de reeds gebruikte alarmeringskanalen door de overheid en de voorkeurskanalen voor jongeren.

Uit de literatuurstudie bleek dat de overheid tot nu toe voornamelijk inzet op sms, sociale media en traditionele massamedia omdat men hier een breed bereik mee haalt. Voornamelijk via sociale media zijn er nog mogelijkheden om jongeren te alarmeren gezien hun sterke aanwezigheid op deze kanalen. De doelgroep denkt daar zelf anders over. In een kwalitatief onderzoek werden jongeren tussen 18 en 25 jaar bevraagd over hun voorkeurskanalen om gealarmeerd te worden bij een noodsituatie. De resultaten geven aan dat jongeren de voorkeur geven aan betrouwbare kanalen. De kanalen die jongeren als het meest betrouwbaar inschatten zijn sms en traditionele massamedia zoals het televisiejournaal en radio. De belangrijkste voorwaarden voor een betrouwbaar kanaal zijn:

- De bekendheid van de afzender
- De afwezigheid van websitelinks die geassocieerd worden met phishing
- Het formele karakter van het kanaal.

In een alarmeringsbericht moet het dus in de eerste plaats duidelijk zijn dat de afzender de overheid is. De overheid kan dit op meerdere manieren duidelijk maken aan de ontvangers. Enerzijds door het letterlijk te vermelden in het bericht zoals bijvoorbeeld de naam van de overheidsdienst. Anderzijds kan dit door steeds te werken met vaste herkenbare telefoonnummers zoals via het alarmeringssysteem BE-Alert. Vooral dit laatste blijkt nog niet voldoende gekend bij jongeren.

Een onbekende afzender zorgt ervoor dat er tijd verloren gaat na het ontvangen van een alarmeringsbericht. De deelnemers van het onderzoek geven namelijk aan dat ze bij twijfel de inhoud, de afzender en/of het kanaal eerst willen controleren op betrouwbaarheid. Dat doen ze voornamelijk bij bronnen die ze zelf het meeste vertrouwen namelijk mensen uit hun eigen omgeving zoals ouders en vrienden, maar ook traditionele nieuwsbronnen zoals kranten en televisiejournaals. Voor de consultatie van de traditionele nieuwsbronnen, zullen ze voornamelijk gebruik maken van de online nieuwsmedia en de eventueel bijhorende apps. Kanalen die volgens jongeren minder impact hebben, zijn sociale media en meer bepaald de *direct messaging* apps zoals WhatsApp, Facebook Messenger en Instagram Direct Message. Het grootste probleem met deze kanalen is volgens de doelgroep het te informele karakter van deze kanalen. Jongeren gebruiken deze kanalen voornamelijk om te communiceren met vrienden of familie. De overheid heeft op deze kanalen geen plaats voor officiële communicatie, ook niet tijdens noodsituaties.

Deel twee van de onderzoeksvraag had betrekking tot de vorm van het alarmeringsbericht. Voor dit aspect hebben de jongeren een duidelijke en uitgesproken mening. Elk alarmeringsbericht moet minstens in een tekstvorm aan hen verstuurd worden. Op deze manier kunnen ze de inhoud van het bericht op hun eigen tempo lezen en interpreteren. Bij het ontvangen van een gesproken audiobericht hangt het begrip en de interpretatie af van omgevingsruis waardoor de inhoud van het bericht mogelijk verloren gaat. Jongeren ervaren een gesproken audiobericht ook als vreemd en minder betrouwbaar dan een tekstueel bericht.

Opnieuw is de bekendheid van de afzender een belangrijke voorwaarde. Jongeren geven aan een gesproken audiobericht te zullen vertrouwen op voorwaarde dat de afzender bekend is en dat het bericht ondersteund wordt door een tekstbericht. Een geluidssignaal zoals een sirene is voor deze doelgroep ook niet voldoende. Het grootste probleem met dit type alarmering is dat het niet duidelijk is wat het gevaar of de dreiging precies is. Dit kan mogelijk tot meer paniek en tot ongewenst gedrag leiden, bijvoorbeeld vluchten in plaats van schuilen. Jongeren geven aan dat sirenes wel kunnen duiden dat er gevaar is, maar dan moet dit geluidssignaal ondersteund worden door een tekstbericht en/of gesproken audiobericht. De gewenste handelingsperspectieven moeten duidelijk gemaakt worden via een ander kanaal en in een andere vorm.

Dit eindwerk concludeert dat een tekstbericht via sms een betrouwbaar alarmeringskanaal is voor jongeren op voorwaarde dat de afzender van het bericht bekend is voor de ontvangers. Bovendien alarmeert de overheid best ook op andere kanalen om de inhoud en afzender van het bericht snel te kunnen bevestigen. Dit komt overeen met de conclusie uit de literatuurstudie waaruit bleek dat de meest efficiënte alarmering gebeurt via meerdere kanalen die elkaar kunnen bevestigen, op voorwaarde dat de bron van het bericht, namelijk de overheid, bekend en herkenbaar is.

7. Suggesties voor verder onderzoek

Hoewel dit onderzoek tot interessante inzichten leidt, heeft dit eindwerk enkele beperkingen. Het onderzoek werd in de eerste plaats enkel kwalitatief gevoerd waardoor er in de conclusie geen algemene uitspraken kunnen gedaan worden over alle jongeren tussen 18 en 25 jaar. Het onderzoek geeft wel inzicht in de motivatie van jongeren en waarom ze bepaalde gedragingen stellen. Om aan de beperkingen van dit onderzoek te voldoen, worden in dit hoofdstuk enkele suggesties tot verder onderzoek gegeven om een diepgaander en vollediger antwoord op de onderzoeksvraag te kunnen bieden.

7.1. Kwantitatieve bevraging bij jongeren

Een eerste suggestie om de conclusie van dit onderzoek te bevestigen of te weerleggen is door een representatieve kwantitatieve bevraging te doen bij dezelfde doelgroep. Op deze manier kunnen er gegeneraliseerde uitspraken gedaan worden over de voorkeurskanalen voor jongeren tussen 18 en 25 jaar in België. De bevindingen uit dit eindwerk kunnen hierbij een belangrijke basis vormen om de vraagstelling van het kwantitatieve luik te bepalen. Op die manier kan er een wetenschappelijke basis gegeven worden aan de huidige nationale alarmeringsstrategie en kunnen jongeren bij noodsituaties beter gealarmeerd worden.

7.2. Andere doelgroepen

Een tweede mogelijkheid om meer wetenschappelijk inzicht te krijgen in dit onderwerp is door andere doelgroepen te bevragen over hun voorkeuren. Dit kan zowel kwalitatief als kwantitatief. Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat de Belgische bevolking geen homogene massa is. Elke bevolkingsgroep heeft eigen kenmerken en andere voorkeuren. Een interessante onderzoekspiste kan de doelgroep van ouderen, bijvoorbeeld 75+, zijn. Dit is een bevolkingsgroep waarbij de toegang tot digitale kanalen veel minder evident is dan bij jongeren. Dit vormt dus een extra barrière om hen tijdens een noodsituatie te bereiken.

Een andere mogelijkheid voor verder onderzoek is om te focussen op kwetsbare en moeilijk bereikbare doelgroepen. Uit verschillende onderzoeken blijkt telkens dat zij overheidscommunicatie moeilijk vinden en slecht begrijpen. Door hier onderzoek naar te doen kan de alarmering in België inclusiever en toegankelijker gemaakt worden.

7.3. Inhoud van alarmeringsberichten

Naast het kanaal en de vorm van een alarmeringsbericht is ook de inhoud een interessant onderzoeksonderwerp. Hoe een boodschap opgebouwd is, kan de interpretatie van de inhoud beïnvloeden. Het is daarom belangrijk dat overheidsdiensten die de bevolking alarmeren voldoende kennis hebben over de beste manier om een boodschap over te brengen. Een grote uitdaging hierbij is dat een alarmeringsbericht vaak kort is en de essentie dus in enkele woorden moet overgebracht worden.

7.4. Franstalig België

Een vierde en laatste suggestie voor verder onderzoek is om dit eindwerk te herhalen in Franstalig België. Mogelijk hebben Franstalige jongeren een ander mediagebruik en zijn er dus andere voorkeurskanalen om hen te alarmeren bij een noodsituatie.

8. Beleidsadvies

Dit eindwerk biedt enkele inzichten die de nationale alarmeringsstrategie verder kunnen onderbouwen en heeft daarom enkele aanbevelingen voor het beleid.

8.1. Verhoog de bekendheid van BE-Alert

Een eerste belangrijke aanbeveling aan het beleid is om de bekendheid van de overheidskanalen te vergroten. In dit onderzoek werd meermaals het belang van de bekendheid van de afzender aangehaald als een belangrijke voorwaarde om een alarmeringsbericht van de overheid te vertrouwen. Het advies is dan ook om de bestaande alarmeringskanalen bekender te maken bij de Belgische bevolking. Dit gaat onder andere over het alarmeringssysteem BE-Alert. De respondenten gaven aan reeds van BE-Alert gehoord te hebben, maar besteden er verder weinig aandacht aan. Het is daarom belangrijk om het merk BE-Alert sterker onder de aandacht te brengen bij de bevolking. Daarbij is het cruciaal dat de nummers waarmee de overheid BE-Alert-berichten kan versturen, sterker ingeburgerd zijn. Het nummer 1789, 8686 (voor algemeen nut) en het telefoonnummer 04/77.77.77.55 moeten door de bevolking (h)erkend worden als alarmeringsnummers.

a) Informatiecampagne

Een manier om deze bekendheid te bekomen is door een informatiecampagne te voeren bij de bevolking. Het merk BE-Alert moet een bekend en ingeburgerd begrip worden bij alle Belgen. Deze campagne kan grootschalig gevoerd worden door televisiespots, radiospots, online advertenties etc. Hierbij is het belangrijk dat de unieke nummers van BE-Alert prominent aan bod komen in de campagne.

b) Samenwerking met middenveldorganisaties

Het is daarnaast ook belangrijk om doelgroepen elk op hun eigen manier aan te spreken. Dit kan bereikt worden door samen te werken met organisaties die met deze doelgroepen werken. Zij hebben de juiste kennis over hoe deze doelgroepen het best bereikt worden.

c) Reële inzet

De bekendheid van BE-Alert kan daarnaast ook sterk verhoogd worden door de reële inzet ervan duidelijk zichtbaar te maken. Dit werd in het verleden gedaan aan de hand van grootschalige alarmeringstesten. Na elke test blijken meer mensen zich in te schrijven op het systeem. Deze testen kunnen dus ingezet blijven worden om de bekendheid van het systeem te verhogen. Er moet wel aandacht besteed worden aan de frequentie van deze testen. Hoe vaker burgers een testbericht ontvangen, hoe minder aandacht er aan besteed zal worden. Dit bleek ook uit dit eindwerk waar jongeren sms een geschikt kanaal vinden om te alarmeren net omdat ze sms zo weinig gebruiken.

Daarnaast is de reële inzet bij noodsituaties de meest effectieve manier om het nut van een alarmeringssysteem aan te tonen. Overheden moeten blijven opgeleid en gesensibiliseerd worden om bij noodsituaties meteen de bevolking te alarmeren via BE-Alert. In reële noodsituaties is de drempel nog vaak te groot om een alarmering uit te sturen via BE-Alert. Het

Nationaal Crisiscentrum kan alarmerende overheden bijstaan door hen advies te geven over te inzet van BE-Alert.

Tot slot kunnen overheden ook communiceren na de inzet van BE-Alert bij reële noodsituaties via hun eigen kanalen, maar ook via de pers. Dit kan de bekendheid van het systeem vergroten.

8.2. Blijf inzetten op sms

Uit dit eindwerk is gebleken dat sms als een geschikt kanaal wordt beschouwd door jongeren tussen 18 en 25 jaar. Het is daarom belangrijk dat overheden blijven innoveren om sms nog beter te kunnen inzetten bij noodsituaties. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de snelheid van het afleveren van een sms of een uniek, maar herkenbaar geluidssignaal bij het ontvangen van een alarmeringsbericht via sms.

Een bijhorende aanbeveling hierbij is om vooral in te zetten op de huidige kanalen en deze te optimaliseren naar gelang de doelgroep. De ontwikkeling van nieuwe kanalen zoals een overheidsapp zijn hierbij overbodig. Jongeren zijn reeds overspoeld met apps en meldingen en geven daarbij geen bijzondere aandacht aan overheidsinformatie. Voor deze doelgroep zou een alarmeringsapp dus niet voldoen.

8.3. Gebruik steeds tekstuele ondersteuning bij elke alarmeringsvorm

Een derde aanbeveling betreft de vorm van alarmeringsberichten. De respondenten uit dit onderzoek gaven aan dat tekstuele berichten het duidelijkste en gemakkelijkste zijn. Dit komt omdat ze de tekst op hun eigen tempo kunnen lezen en niet afhankelijk zijn van omgevingsruis. Een aanbeveling is dan ook om bij elke alarmeringsvorm een tekstbericht via sms te voorzien. Elke gesproken oproep moet dus ondersteund worden met een sms. Op die manier kan de inhoud van het bericht nagelezen worden, kan het bericht doorgestuurd worden en gaat de informatie niet verloren.

8.4. Snelle bevestiging door een brede alarmering

Uit zowel de literatuurstudie als dit eindwerk bleek dat ontvangers van een alarmeringsbericht telkens de inhoud of afzender willen bevestigen of controleren alvorens te reageren op het bericht door een bepaald gedrag te stellen. Een vierde aanbeveling voor het beleid is dan ook om een alarmering aan de bevolking zo breed mogelijk te zien. Wanneer een burger een sms-bericht ontvangt met handelingsperspectieven is het belangrijk dat die persoon op andere kanalen heel snel kan controleren of dit bericht wel echt is. Door hetzelfde bericht te delen op sociale media, website, nieuwsbronnen, offline kanalen, etc. zal de burger snel bevestiging vinden van de inhoud van het bericht en dus ook sneller actie ondernemen.

8.5. Werkgroep media: ondersteunen bij alarmering

Traditionele massamedia zoals radio en televisie worden door jongeren als een betrouwbaar kanaal beschouwd. Ze vormen een belangrijke informatiebron tijdens noodsituaties. Een vijfde aanbeveling pleit dan ook voor een nauwere samenwerking met mediaorganisaties om de overheid te ondersteunen bij de alarmering bij noodsituaties. Wanneer de media snel berichten over een situatie of incident waar net een alarmering voor werd verzonden, zal de burger via de media snel bevestiging zien over de situatie en dus ook snel een gewenst gedrag uiten om zichzelf in veiligheid te brengen.

De opstart van een werkgroep met medewerkers van de overheid en medewerkers van mediaorganisaties kan bepalen via welke kanalen en op welke manier de overheid snel informatie kan delen met de mediaorganisaties. Enkele belangrijke voorwaarden hierbij zijn dat de media moeten duiden dat de informatie van de overheid komt en dat er voornamelijk handelingsperspectieven aan de bevolking worden gegeven.

8.6. Gebruik van links in alarmeringsberichten

In de analyse van dit eindwerk bleek dat links in berichten een grote drempel zijn voor jongeren. Vaak worden links geassocieerd met fraude, oplichting of phishing. Een zesde aanbeveling luidt dan ook om zo weinig mogelijk links te gebruiken in alarmeringsberichten. Voor overheden is het echter belangrijk om in een alarmeringsbericht te linken naar bijvoorbeeld een website waar meer informatie te vinden is.

Een bijhorende aanbeveling is dan ook om een onderzoek op te starten om na te gaan op welke manier links wel kunnen gebruikt worden zonder in te boeten op betrouwbaarheid. Een samenwerking met het Centrum voor Cybersecurity België (CCB) kan hier een eerste stap zijn. Het CCB telt heel wat experts binnen dit vakgebied waardoor zij tips en advies kunnen geven.

8.7. Zet in op meer wetenschappelijk onderzoek

Een zevende en laatste aanbeveling pleit voor meer wetenschappelijk onderzoek in de werking van de overheid. Dit eindwerk toont aan dat de overheid baat heeft bij wetenschappelijk onderzoek. De verwachtingen van dit eindwerk waren dat sociale media een nieuwe opportuniteit konden zijn om de alarmeringsmogelijkheden in België uit te breiden. Toch toonde dit onderzoek aan dat dit net niet het geval is. De huidige kanalen en meer bepaald sms, blijken geschikt voor jongeren. Ondanks dat dit onderzoek geen revolutionaire resultaten oplevert, biedt het de overheid wel inzicht in de huidige werking.

Literatuurlijst

- Acar, A., & Muraki, Y. (2011). Twitter for crisis communication: lessons learned from Japan's tsunami disaster. *International Journal of Web Based Communities*, 7(3).
- Alharbi, N. (2015). *The impact of using YouTube on crisis communication during Jeddah floods in 2009 and 2011*. Ann Arbor: ProQuest LLC.
- Arru, M., Negre, E., & Rosenthal-Sabroux, C. (2019). To Alert or Not to Alert? That Is the Question. *52nd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 52)*, (pp. 649-658). Wailea, HI, United States. doi:10.24251/HICSS.2019.080
- Atkinson, S., kim, C., & Lee, J. Y. (2021). Facebook as an official communication channel in a crisis. *Australian Journal of Emergency Management*, 92-98.
- Bonaretti, D., & Fischer-Preßler, D. (2021). The problem with SMS campus warning systems: An evaluation based on recipients' spatial awareness. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 54. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.102031
- Brynielsson, J., Granasen, M., Lindquist, S., Quijano, M. N., Nilsson, S., & Trnka, J. (2017, Augustus 29). Informing crisis alerts using social media: Best practices and proof of concept. *Contingencies and Crisis Management*, 26(1), 28-40. doi:https://doi.org/10.1111/1468-5973.12195
- Chaves, J. M., & De Cola, T. (2017). Public Warning Applications: Requirements and Examples. In D. C. Nikaein, *Wireless Public Safety Networks 3* (pp. 1-18).
- De Cola, T., Chaves, J. M., & Niebla, C. P. (2012). Designing an efficient communications protocol to deliver alert messages to the population during crisis through GNSS. *2012 6th Advanced Satellite Multimedia Systems Conference (ASMS) and 12th Signal Processing for Space Communications Workshop (SPSC)* (pp. 152-159). Vigo: IEEE. doi:10.1109/ASMS-SPSC.2012.6333068
- DeYoung, S., Sutton, J. N., Farmer, K. A., Neal, D., & Nichols, K. A. (2019). "Death was not in the agenda for the day": Emotions, behavioral reactions, and perceptions in response to the 2018 Hawaii Wireless Emergency Alert. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 36.
- Gordon, A. (2007). Implementing a common alerting protocol for hazard warning in Sri Lanka. *Journal of Emergency Management*, 5(2). doi:https://doi.org/10.5055/jem.2007.0055
- Green, I., & Maxfield, J. (1923). Public address systems. *The Bell System Technical Journal*, 2(2), 113-142. doi:10.1002/j.1538-7305.1923.tb00440.x
- Guo, Y., An, S., & Comes, T. (2022, April 15). From warning messages to preparedness behavior: The role of risk perception and information interaction in the Covid-19 pandemic. *International Journal of Disaster Risk Reduction*.

- Hakkinen, M., & Sullivan, H. (2007). Effective communication of warnings and critical information: application of accessible design methods to auditory warnings. *Proceedings of Information Systems for Crisis Response and Management Conference (ISCRAM)*. Delft, Nederland.
- Heyer, P. (2003). America under attack I: a reassessment of Orson Welles' 1938 war of the worlds broadcast. *Canadian Journal of Communication*, 28(2), 149-166.
- Jagtman, H., Ale, B., Kluin, M., & Sillem, S. (2011). *Hoe hoorde u van de brand bij Chemie-Pack in Moerdijk?: Rapportage bevindingen vragenlijstonderzoek*. TU Delft. Opgeroepen op november 5, 2021, van <https://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid:742e3765-5d16-470d-80a0-f6bc382e859f?collection=research>
- Jagtman, H., Sillem, S., & Ale, B. (2012). *NL-Alert: Na welk alarmbericht komt u in actie? Resultaten van een webbased experiment waarin de bevolking helpt effectieve berichten voor burgeralarmering te ontwikkelen*. TU Delft, Technology, Policy and Management. TU Delft. Opgeroepen op november 5, 2021, van <https://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid:075eb8ca-6480-4a77-a10d-012df740e312?collection=research>
- Jayasekara, P. (2019). Role of Facebook as a disaster communication media. *International Journal of Emergency Services*, 8(2), 191-204.
- Jokela, T., Kalliovaara, j., Bot, M., Kokkinen, H., Altman, B., Barjau, C., . . . Paavola, J. (2020). Multimedia Public Warning Alert Trials Using eMBMS Broadcast, Dynamic Spectrum Allocation and Connection Bonding. *IEEE Transactions on Broadcasting*, 66(2), 571-578.
- Koninklijk Besluit betreffende de lokale noodplanning. (2019, Mei 22). Opgehaald van https://crisiscentrum.be/sites/default/files/documents/files/2021-03/arkb22052019_0.pdf
- Lee, D., Chung, J. Y., & Kim, H. (2013). Text me when it becomes dangerous: Exploring the determinants. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 563-569. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.11.014>
- Lindell, M. K., & Perry, R. W. (2011, juni 20). The Protective Action Decision Model: Theoretical Modifications and Additional Evidence. *Risk Analysis: an international Journal*, 32(4), pp. 616-632.
- Loiti-Rodríguez, S., Genaut-Arratibel, A., & Cantalapiedra-González, M.-J. (2021). Crisis communication in audiovisual format: information from Spain's National Health System on YouTube in 2020. *Profesional de la información*, 30(4).
- Longhurst, R. (2016). Semi-structured interviews and Focus Groups. In N. Clifford, M. Cope, T. Gillespie, & S. French, *Key Methods in Geography* (pp. 143-157). Londen: Sage.

- Ma, X., & Yates, J. (2014). Optimizing social media message dissemination problem for emergency communication. *Computers & Industrial Engineering*, 78, 107-126.
- Markwart, H., Vitera, J., Lemanski, S., Kietzmann, D., Brasch, M., & Schmidt, S. (2019, Augustus). Warning messages to modify safety behavior during crisis situations: A virtual reality study. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 38.
- Marynissen, H., Pieters, S., Mertens, P., Ramacker, B., & Bruggemans, B. (2015, april). <https://crisiscentrum.be/nl/documentation/publicaties/het-werkproces-crisiscommunicatie-wpcc>. Opgehaald van Nationaal Crisiscentrum: <https://crisiscentrum.be/nl/documentation/publicaties/het-werkproces-crisiscommunicatie-wpcc>
- Marynissen, H., Pieters, S., Mertens, P., Ramacker, B., & Bruggemans, B. (2016). Crisis Communication Work Process. Achieving an even more professional communication discipline. In *Zicht op first responders. Handboek bij het beheer van evenementen en noodsituaties in Nederland en België* (pp. 267-288). Maklu.
- McGinley, M., Turk, A., & Bennett, D. (2006). Design Criteria for Public Emergency Warning. *3rd International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM2006)*. Newark: New Jersey Institute of Technology.
- Mertens, P., & Ramacker, B. (2007). *Leidraad crisiscommunicatie*. Brussel: Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.
- Mileti, D. S., & Sorensen, J. H. (1990). *Communication of emergency public warnings: A social science perspective and state-of-the-art assessment*. Verenigde Staten. doi:<https://doi.org/10.2172/6137387>
- Mileti, D., & Peek, L. (2000). The social psychology of public response to warnings of a nuclear power plant accident. *Journal of Hazardous Materials*, 75(2-3), 181-194.
- Morris, J. T., Mueller, J. L., & Michael, L. (2014). Use of Social Media During Public Emergencies by People with Disabilities. *Western Journal of Emergency Medicine: Integrating Emergency Care with Population Health*, 15(5), 567-574.
- Nationaal Crisiscentrum [@CrisiscenterBE]. (2016, maart 22). Explosies op luchthaven #Zaventem. Laat toegangswegen open voor hulpdiensten. Prioriteit overheid: hulp aan slachtoffers en veiligheid.
- Nationaal Crisiscentrum. (2013, november). *Sociale media in crisiscommunicatie*. Opgehaald van www.crisiscentrum.be: <https://crisiscentrum.be/nl/documentation/publicaties/sociale-media-crisiscommunicatie>
- Nationaal Crisiscentrum. (2017, februari 6). *Alarmeren om levens te redden*. Opgeroepen op november 17, 2021, van www.crisiscentrum.be: <https://crisiscentrum.be/nl/documentation/publicaties/alarmeren-om-levens-te-redden>

- Nationaal Crisiscentrum. (2018, mei). *BE-Alert: opmaak van een SMS of een gesproken bericht*. Opgehaald van www.crisiscentrum.be:
<https://crisiscentrum.be/nl/documentation/publicaties/be-alert-opmaak-van-een-sms-een-gesproken-bericht>
- Nationaal Crisiscentrum. (2019, maart). *Communiceren is beheren! - Strategische en operationele adviezen voor burgemeesters in crisiscommunicatie*. Opgehaald van www.crisiscentrum.be:
<https://crisiscentrum.be/nl/documentation/publicaties/communiceren-beheren-strategische-en-operationele-adviezen-voor>
- Nationaal Crisiscentrum. (2022). *Management Summary onderzoeksresultaten RiskA²lert*.
- National Research Council. (2013). *Public Response to Alerts and Warnings Using Social Media: Report of a Workshop on Current Knowledge and Research Gaps*. Washington DC: The National Academies Press.
- Niebla, C. P. (2015). *Communication Technologies for Public Warning*. Elsevier.
- Noordman, L., & Maes, A. (2000). Het verwerken van tekst. In A. Braet, *Taalbeheersing als Communicatiewetenschap. Een overzicht van theorievorming, onderzoek en toepassingen* (pp. 29-60). Bussum: Coutinho.
- Pries, R., Hobfeld, T., & Tran-Gia, P. (2006). On the Suitability of the Short Message Service for Emergency Warning Systems. *IEEE 63rd Vehicular Technology Conference*. Melbourne, Australia: IEEE.
- Quarantelli, E. (1982). People's reaction to emergency warnings. Cancun, Mexico: University of Delaware Disaster Research Center.
- Romo-Murphy, E., James, R., & Adams, M. (2011). Facilitating disaster preparedness through local radio broadcasting. *Disasters*, 35(4), 801-815.
- Roose, H., & Meuleman, B. (2014). *Methodologie van de sociale wetenschappen*. Gent: Academia Press.
- Rosenberg, J. (2013). War of the Worlds Radio Broadcast Causes Panic.
- Ryan, B. (2018). Establishing information seeking pathways in slow and flash floods. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 31, 9-19.
- Saha, S., Pradhan, S. G., & Siwakoti, A. (2021). Communicating to reduce disaster risk through radio in Nepal: A case study of Milijuli Nepali and Kathamaala. *Progress in Disaster Science*, 10.
- Santoni, V., & Rufat, S. (2021). How fast is fast enough? Twitter usability during emergencies. *Geoforum*, 124, 20-35.
- Sevenhant, R., Stragier, J., De Marez, L., & Schuurman, D. (2021). *imec.digimeter 2021*. Imec. Opgehaald van <https://www.imec.be/nl/kennisuitwisseling/techmeters/digimeter/imecdigimeter-2021>

- Sheldon, P. (2017). Emergency Alert Communications on College Campuses: Understanding Students' Perceptions of the Severity of a Crisis and Their Intentions to Share the Alert With Parents and Friends. *Western Journal of Communication*, 82(1), 100-116. doi:<https://doi.org/10.1080/10570314.2017.1308005>
- Smeets, M. W., & Sillem, S. (2005). Intelligent SMS as an Effective Public Warning System: the Inspiring Results of a Dutch Pilot Project. *Proceedings of the 2nd International ISCRAM Conference*, (p. 17).
- Stel, M., Ketelaar, D., Gutteling, J., Giebels, E., & Kersholt, J. (2017). *Het alarmeren en informeren van kwetsbare groepen bij crisissituaties*. Universiteit Twente-Vakgroep Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid.
- Sutton, J., & Kuligowski, E. D. (2019). Alerts and Warnings on Short Messaging Channels: Guidance from an Expert Panel Process. *Natural Hazards Review*, 20(2).
- Talboom, S., & van de Veerdonk, W. (2021). *Report on insights. Focus group discussions with a vulnerable population Work Package 3: Focus group discussions with a vulnerable population. Testing COVID-19 crisis communication for form and channel usage*.
- Talboom, S., & van de Veerdonk, W. (2021). *Report on Work Package 3: Roundtable discussions with intermediaries of a vulnerable population to test COVID-19 crisis communication on form and channel use for Flanders*.
- Vandenbroucke, M., Reviers, N., Vercauteren, G., Geerinck, B., Jankowska, A., Vermeire, L., . . . Talboom, S. (2022). *Towards an inclusive Covid-19 crisis communication policy in Belgium*. Opgehaald van <https://www.uantwerpen.be/nl/projecten/naar-een-inclusief-crisiscommunicatiebeleid/project-resultaten/>
- Vandendriessche, K., Steenberghs, E., Matheve, A., Georges, A., & De Marez, L. (2020). *imec.digimeter 2020*. IMEC. Opgehaald van <https://www.imec.be/nl/vlaamse-innovatiemotor/kennisuitwisseling/techmeters/digimeter/digimeter-2020>
- Vihalemm, T., Kiisel, M., & Harro-Loit, H. (2011). Citizens' Response Patterns to Warning Messages. *Journal of contingencies and crisis management*, 20(1), 13-25.
- Wheale, J. (2009). Decrements in Performance on a Primary Task Associated with the Reaction to Voice Warning Messages. *British Journal of Audiology*, 16(4), 265-272.
- Wong, D. J., Jones, E., & Rubin, G. J. (2017). Mobile text alerts are an effective way of communicating emergency information to adolescents: Results from focus groups with 12- to 18-year-olds. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(1), 183-192. doi:<https://doi.org/10.1111/1468-5973.12185>
- Zhang, C., Fan, C., Yao, W., Hu, X., & Mostafavi, A. (2019). Social media for intelligent public information and warning in disasters: An interdisciplinary review. *International Journal of Information Management*, 49, 190-207.

Bijlagen

A. Gespreksleidraad focusgroepen

- Verwelkomen van de deelnemers en toelichten van de doelstellingen en het verloop van het gesprek
- Ingaan op de kenmerken en de specifieke spelregels van e-gesprekken (kijken in de camera, non-verbaal gedrag, woord vragen, technologische mogelijkheden, uitleggen van de chatfunctie,...)
- Creëren van informele en constructieve atmosfeer waarbinnen alles kan en mag worden gezegd.
- De deelnemers stellen zichzelf kort voor (leeftijd, werkzaamheden, samenstelling huishouden etc.)

Deel 1: algemeen

- 1) Heeft iedereen onder jullie een smartphone?
 - a. Zo niet: is dat een bewuste keuze dat je geen smartphone hebt? Waarom heb je geen smartphone?
- 2) Welke apps/diensten gebruiken jullie het vaakst om te communiceren?
 - a. Indien SMS niet genoemd: gebruiken jullie nog SMS?
 - b. Is er een verschil tussen welke apps je gebruikt voor bepaalde personen (bv. ouders vs. Vrienden?), waarom?
- 3) Volg je het nieuws?
 - a. Zo ja: via welk kanaal? (radio, televisie, apps, websites,...)
 - b. Zijn er momenten dat je vaker het nieuws volgt? Wanneer en waarom?
 - c. Zijn er momenten dat je het nieuws bewust niet wil volgen? Wanneer en waarom?
- 4) Kijk je naar tv?
 - a. Zo ja, op welke momenten van de dag?
 - b. Wat voor type programma's kijk je? Op welke zender?
- 5) Luister je naar de radio?
 - a. Zo ja, op welk moment van de dag?
 - b. Welke zender verkies je en waarom?
- 6) Wat versta jij onder "overheid" en welk gevoel geeft de overheid jou? (spontaan eerst, nadien richting veiligheid – heb jij het idee dat de overheid bezig is met jouw veiligheid? Ja/nee op welke manier?)
- 7) Krijg je soms informatie van de overheid op je smartphone?
 - a. Zo ja, is het voor jou telkens duidelijk dat de info van de overheid komt? Of net niet?
- 8) Welke informatie krijg jij zoal van de overheid?
- 9) Via welke kanalen krijg je die informatie?
- 10) Welke kanalen van de overheid ken je?
- 11) Is er informatie van de overheid die je niet krijgt maar wel graag zou krijgen?

- 12) Is er informatie van de overheid die je krijgt, maar liever niet zou krijgen?
- 13) Vertrouw je de informatie die de overheid je stuurt?
- 14) Wat doe je met de informatie die je van de overheid krijgt? Hoe ga je daarmee om?

Deel 2: communicatie met/van de overheid: alarmering

***Duiding ‘overheid’:** Als we in dit onderzoek spreken over “de overheid” bedoelen wij jouw gemeente of stad, je provincie, ministers, federale overheidsdiensten/-bedrijven zoals Binnenlandse Zaken, Volksgezondheid, Economie, NMBS,... Vlaamse overheidsbedrijven/-diensten zoals De Lijn, Onderwijs,...*

- 1) Volgen jullie overheidsaccounts op sociale media?
 - a. Zo ja: welke?
 - b. Zo ja: op welke sociale media?
 - c. Zo ja: waarom wel? Bewuste keuze? Vind je dat belangrijk?
 - d. Zo neen: waarom niet? Is dat een bewuste keuze?
- 2) Welke informatie zie je op die accounts zoal voorbijkomen? Vind je die informatie goed, overbodig, nuttig,...? Lees je die informatie bewust of laat je dat aan je voorbij gaan?
- 3) Heb je ooit al een alarmeringsbericht gekregen van de overheid? Bijvoorbeeld om ramen en deuren te sluiten? Of dat er iets aan de hand is?
 - a. Zo ja: via welk kanaal was dat? Waar heb je dat bericht gelezen?
 - b. Wat heb je toen gedaan met dat bericht? Heb je bv. actie ondernomen?
 - c. Zo nee, ken je iemand die dat wel heeft gekregen? (bv. je ouders).

Verwachtingen & attitude

- 1) Open je smartphone en bekijk eens welke apps jullie hebben staan. Stel dat de overheid via een van die apps een alarmeringsbericht kan versturen. Op welke app zou je dat meteen gezien hebben en waarom?
- 2) Open je smartphone en bekijk eens welke apps jullie hebben staan. Stel dat de overheid via een van die apps een alarmeringsbericht kan versturen. Op welke app zou je zeker een bericht willen ontvangen en waarom?
- 3) Via welke app/dienst verwacht je minstens dat de overheid jou een melding/bericht stuurt?
- 4) Open je smartphone en bekijk eens welke apps jullie hebben staan. Stel dat de overheid via een van die apps een alarmeringsbericht kan versturen. Op welke app zou je zeker geen alarmeringsbericht van de overheid willen ontvangen en waarom?
- 5) In welke vorm denk je dat je een bericht het snelst zal begrijpen? (tekst, beeld, audio, combinatie?)

Reactie

- 6) Je krijgt van de overheid een alarmeringsbericht via **Whatsapp**. Wat zou je eerste reactie zijn als je dat bericht leest?
- 7) Je krijgt van de overheid een alarmeringsbericht via **Facebook messenger**. Wat zou je eerste reactie zijn als je dat bericht leest?
- 8) Je krijgt van de overheid een alarmeringsbericht via **Instagram Direct messages**. Wat zou je eerste reactie zijn als je dat bericht leest?
- 9) Je krijgt van de overheid een alarmeringsbericht via **SMS**. Wat zou je eerste reactie zijn als je dat bericht leest?
- 10) Je krijgt van de overheid een alarmeringsbericht via **het televisiejournaal** Wat zou je eerste reactie zijn als je dat bericht hoort en ziet?
- 11) Je krijgt van de overheid een alarmeringsbericht via **het radionieuws**. Wat zou je eerste reactie zijn als je dat bericht hoort?
- 12) Je krijgt van de overheid een alarmeringsbericht **als pushbericht op je smartphone** (dus niet als SMS of een andere app. Wat zou je eerst reactie zijn als je dit bericht leest?

Open ppt en deel met de groep.

- Lees dit bericht. Begrijp je wat dit bericht wil zeggen? Weet je wat je moet doen? Via welk kanaal zou je dit bericht willen ontvangen als er een echte noodsituatie zou zijn? Wat ontbreekt er/is er te veel?

Bericht: BE-Alert – PEER – Boerderijbrand. Langs Kiezel Kleine-Brogel in Peer. Brandweer is ter plaatse. Uit voorzorg hou je ramen en deuren gesloten. Update volgt.

- Luister naar dit bericht. Begrijp je wat dit bericht wil zeggen? Weet je wat je moet doen? Via welk kanaal zou je dit bericht willen ontvangen als er een echte noodsituatie zou zijn? Wat ontbreekt er/ is er te veel?

Geluidsfragment - vrouwelijke computerstem zegt volgende tekst: Wetteren Overschelde. Er is een brand in de Laarnestraat. Het vuur is onder controle. Bewoners van Overschelde moeten ramen en deuren sluiten en de ventilatie uitschakelen. Meer info op www.wetteren.be.

- Luister naar deze sirene. Begrijp je wat dit bericht wil zeggen? Weet je wat je moet doen? Wat ontbreekt er/is er te veel?

Geluidsfragment: sirene-alarm dat werd ingezet in België.

Afsluiten:

- Wat is er bij jullie blijven hangen na dit gesprek?
- Gaan jullie nu meer aandacht schenken aan de info van de overheid of net niet?
- Wat kan de overheid volgens jullie nog meer doen om jullie goed te informeren bij noodsituaties?

- Hebben jullie zelf nog opmerkingen?
- Bedanking