



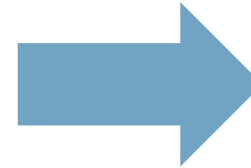
UNLOCK AMSTERDAM - THEATER OVERZICHT RESULTATEN

› BELEVING BEÏNVLOEDT GEDRAG

WAARÓM DOEN MENSEN WAT ZE DOEN?

Vaak voorkomend bij gedragsstudies =

Metten van het voorkomen van gedrag, bijvoorbeeld x% van de mensen houdt zich aan het voorschrift, of doelgroep X doet dit en doelgroep Y doet dat



Wat kun je als je dit weet?

Dit is:

- › De eerste NL overzichtsstudie naar beleving van een brede set aan maatregelen in theaters en het waaróm achter het naleven ervan
- › De methodiek is schaalbaar voor meer maatregelen en andere (deel)sectoren

› AANPAK

OP HOOFDLIJNEN

Pilot locatie: Beatrix theater

Deze pilot verkent welke corona-maatregelen in het theater in verhouding staan tot 1) de gezondheid (besmettingsrisico) 2) de beleving van de bezoeker en 3) de praktijk en het rendement van het theater. Met andere woorden: hoe richt je een theater(bezoek) nu zo in dat deze voor iedereen van waarde blijft?

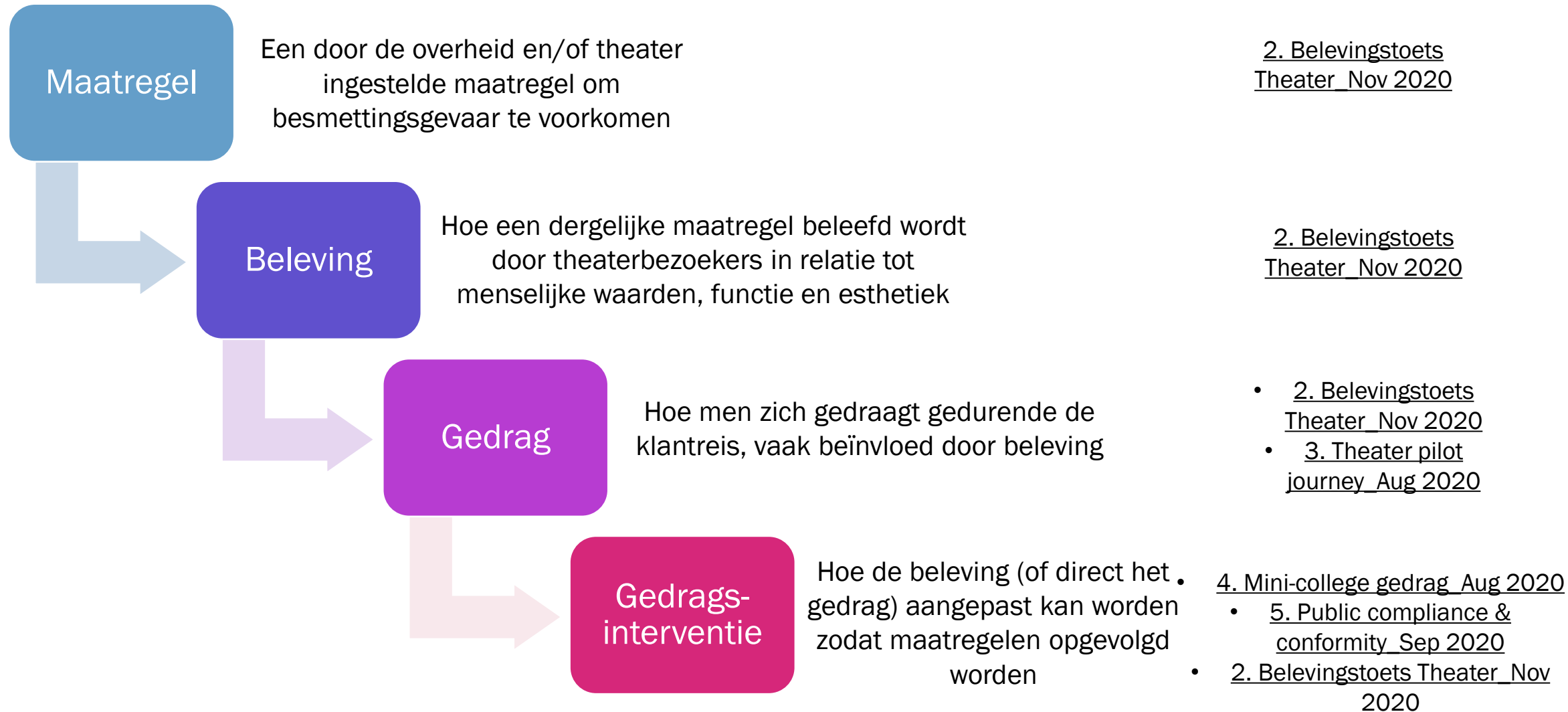
+ *Hoe kunnen er méér mensen het theater in dan toegestaan in de 1,5 meter samenleving om openstelling economisch rendabel te maken?*

Centraal in deze pilot staan de beleving en het gedrag van bezoekers gedurende de zogenaamde “customer journey” van het theaterbezoek. Corona-maatregelen worden binnen deze journey geplaatst en het effect op de beleving en gedrag wordt verkend. Bijvoorbeeld: mocht er met behulp van mondkapjes meer publiek in de zaal kunnen, op welk punt in de journey introduceer je deze dan? En hoe, zodanig dat men een plezierige theaterbeleving houdt? Input hiervoor komt van bureaustudie, expert opinie, voorbeelden van andere theaters en interviews met bezoekers.

Het resultaat is een palet aan maatregelen en bijbehorende gedragsinterventies, op basis waarvan een praktijkproef uitgevoerd kan worden.



› AANPAK: ANALYSE VAN DE RELATIE TUSSEN MAATREGELN, BELEVING EN GEDRAG



MAATREGELEN

› EEN SET VAN 10 MAATREGELEN

Op basis van:

- › Huidige maatregelen resp opgelegd/voorgesteld door overheid/RIVM
- › Eigen analyse van bestaande onderzoeken naar virusverspreiding (augustus 2020)
- › Ervaringen/ideeën uit de eventensector (Stage Entertainment, Smart Distance Lab)

Maatregelen

Mondkapjes

Schermen

Ventilatie

Persoonsregistratie

Social distancing

Sneltesten

Temperatuurmeting

Looplijnen

Buzzer

Stil zijn

BELEIVING

› BELEVINGSTOETSEN

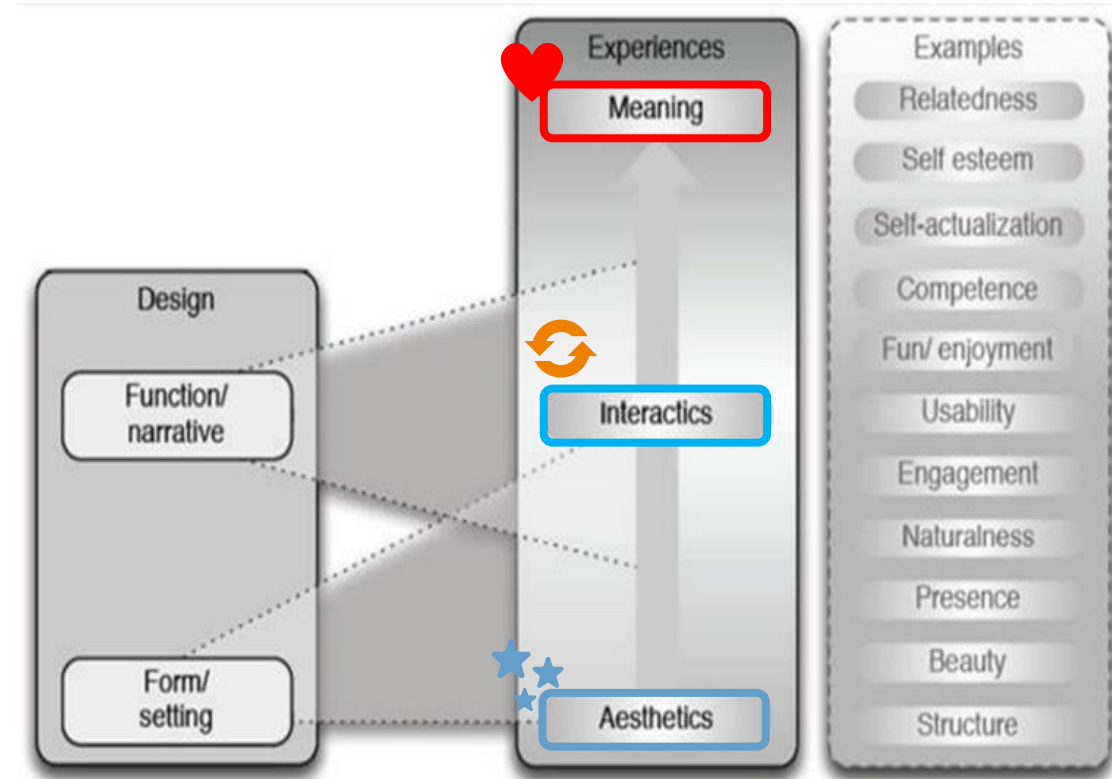
MODEL + DESK STUDY + EXPERT ANALYSE + INTERVIEWS

- We toetsten de maatregelen aan de hand van het “Value-based user experience framework” (Kort, 2018).
- Hiermee analyseer je ontwerpen en hun adoptiekracht op 3 niveaus:

♥ **Meaning:** wat draagt het bij aan het dagelijks leven, waarden

↻ **Interactics:** gebruik, interactieve ervaring, gebruiksvriendelijkheid

★ **Aesthetics:** vormgeving, perceptie en daaruit voortvloeiende ervaring (voorbeeld: schoonheid, structuur)



Kort, 2018

› MEANING : TOELICHTING OP 10 WAARDEN

- › Mensen hebben fysieke en psychologische behoeften. Behoeften zijn motieven die mensen aanzetten tot doelgericht gedrag. Verschillende wetenschappers hebben zich bezig gehouden met de vraag wat de meest prominente psychologische behoeften zijn.
- › NB: in onze analyses zijn sommige waarden (invloed; zelfrealisatie en betekenis; zelfrespect; en financiën) nog niet teruggekomen. Deze hebben we dan ook buiten beschouwing gelaten.



Meaning

Autonomie en onafhankelijkheid: Het gevoel hebben dat je zelf bepaalt wat je doet, wanneer, en hoe, onafhankelijk en niet gestuurd door anderen of de mogelijkheden om je heen.

Competentie: Het gevoel hebben dat je heel capabel en effectief bent in wat je doet en onderneemt.

Verbondenheid: Het gevoel hebben dat je regelmatig (diepgaand) contact hebt met mensen waar je om geeft en die om jou geven, je niet alleen voelen maar verbonden met anderen.

Invloed: Het gevoel hebben dat je gerespecteerd wordt en aardig gevonden wordt en dat je invloed hebt op anderen of dingen, jouw advies of mening wordt belangrijk gevonden en serieus genomen.

Plezier en stimulatie: Het gevoel hebben dat je genoeg genieten en plezier in je leven hebt, genoeg prikkels, je niet vervelen.

Veiligheid en controle: Je veilig en in controle voelen in je leven in plaats van je onzeker of bedreigd voelen door jouw eigen of externe omstandigheden.

Lichamelijk/fysiek welzijn: Voelen dat je lichaam gezond is en gezond wordt gehouden, je goed voelen in jouw lichaam.

Zelfrealisatie en betekenis: Voelen dat je het beste uit jezelf haalt, je maximaal ontwikkelt naar jouw mogelijkheden. Je hebt niet het gevoel dat je stil staat maar dat het leven altijd iets interessants te bieden heeft waarmee je een stap verder komt.

Zelfrespect: Voelen dat je een waardevol persoon bent, net zo goed als ieder ander, je voelt je niet minder dan anderen, je doet niet onder voor anderen.

Financiën: Het gevoel hebben dat je voldoende financiële middelen hebt om te kopen wat je nodig

Gebaseerd op: Sheldon, K.M. (2001), What Is Satisfying About Satisfying Events?, Testing 10 Candidate Psychological Needs, Journal of Personality and Social Psychology 2001. Vol. 80, No. 2, 325-339

GEDRAG

“DIT GEVOEL SAMEN DELEN”

Bewustwording en eerste info

- Een cadeau
- Liefde voor musicals

Info vergelijken en besluiten

- Past de show bij mij ons?
- Wat kunnen we nog meer doen om er een uitje van te maken?

Aankoop

- Poeh best duur
- Waar zitten we dan eigenlijk?

Vorbereiding op de dag

- Hoe komen we daar?
- Best een gedoe om alles te regelen

Showtime

- Wat een fantastische show!
- Wel lange rijen bij de bar en garderobe

Na de show

- Insta post: kijk ik was met mijn vrienden bij het theater!
- Leuk om de acteurs van de show op social media terug te zien

↑ Hoge kwaliteit van de show

↓ Onzekerheid vooraf

Gebaseerd op documentatie van Stage Entertainment

Theater journey: behoud verbondenheid en introduceer veiligheid



Focus fases van onze analyse; meer ideeën zijn echter opgenomen in het document Theater pilot journey Aug 2020

GEDRAGSINTERVENTIES

VOORBEELD UIT MINI-COLLEGE GEDRAG

COVID-GERELATEERDE GEDRAGSINTERVENTIES

› De optredende artiesten vragen om te helpen: Instructie of filmpje door artiesten

› Voorbeeldgedrag

› Inhoud van de boodschap, focus op:

1. voordelen voor publiek
2. beschermen anderen
3. vooruitzicht goedkeuring van groep

Box 1 | Social scientific insights for COVID-19 pandemic response

We highlight some insights for public health experts, policy makers, and community leaders.

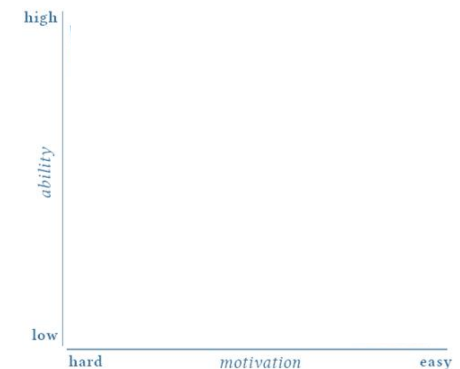
- A shared sense of identity or purpose can be encouraged by addressing the public in collective terms and by urging 'us' to act for the common good.
- Identifying sources (for example, religious or community leaders) that are credible to different audiences to share public health messages can be effective.
- Leaders and the media might try to promote cooperative behaviour by emphasizing that cooperating is the right thing to do and that other people are already cooperating.
- Norms of prosocial behaviour are more effective when coupled with the expectation of social approval and modelled by in-group members who are central in social networks.
- Leaders and members of the media should highlight bipartisan support for COVID-related measures, when they exist, as such endorsements in other contexts have reduced polarization and led to less-biased reasoning.
- There is a need for more targeted public health information within marginalized communities and for partnerships between public health authorities and trusted organizations that are internal to these communities.
- Messages that (i) emphasize benefits to the recipient, (ii) focus on protecting others, (iii) align with the recipient's moral values, (iv) appeal to social consensus or scientific norms and/or (v) highlight the prospect of social group approval tend to be persuasive.
- Given the importance of slowing infections, it may be helpful to make people aware that they benefit from others' access to preventative measures.
- Preparing people for misinformation and ensuring they have accurate information and counterarguments against false information before they encounter conspiracy theories, fake news, or other forms of misinformation, can help inoculate them against false information.
- Use of the term 'social distancing' might imply that one needs to cut off meaningful interactions. A preferable term is 'physical distancing', because it allows for the fact that social connection is possible even when people are physically separated.

Van Bavel, J. J., Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., ... & Drury, J. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Human Behaviour*, 1-12.

› SAMENVATTING INTERVENTIES

KERNBEGRIP: VERTROUWEN

- › Creëren van groepen op basis van een (fictief) kenmerk (regio's, kleur badge, steward)
- › Contracteren: Mensen naar elkaar laten uitspreken hoe ze zich gaan gedragen, bijvoorbeeld tegen iemand die naast ze zit
- › Feedback geven: Hoe kunnen mensen elkaar aanspreken? Vrijwilligers om mensen aan te spreken?
- › Instructies voor gewenst gedrag: Concrete handelingsperspectieven
- › Informatie over consequenties: Consequenties voor publiek en voor theater
- › Gedrag laten zien/sociale vergelijking: Voorbeeldgedrag door vrijwilligers
- › Prompts/cues: Pijlen, borden en instructies
- › Substitutie van gedrag: Welk gedrag mag niet meer? Hoe vervangen we dat door iets anders?
- › Belonen: Voor goed gedrag
- › Herstructureren fysieke omgeving/ toevoegen van objecten: Looprichtingen, plantenbakken en andere obstakels
- › Afleiden: Om te voorkomen dat mensen zich ergeren of ongewenst gedrag gaan vertonen
- › De optredende artiesten vragen om te helpen: Instructie of filmpje door artiesten
- › Inhoud van de boodschap, focus op voordelen voor publiek, beschermen anderen, en vooruitzicht goedkeuring van groep



MAATREGELEN GEPLOT OP BELEVING

Maatregel/Waarde	Autonomie	Competentie	Verbondenheid	Plezier & Stimulatie	Veiligheid & Controle	Fysiek welzijn
Mondkapjes	✗	✗	✓✗	✓✗	✓✗	✓✗
Schermen	✗	✓	✓✗	✗	✓	✓
Ventilatie		✓			✓	✓
Persoonsregistratie	✗	✗			✗	
Social Distancing		✗	✗			
Sneltesten	✓	✓		✗✓	✓	✓
Temperatuur					✗	✓
Looplijnen	✗	✓		✗	✓	✓
Buzzer	✗	✓	✓	✓	✓✗	✓

Meaning

positieve invloed op belangrijke waarden



Schermen

Ventilatie

eenvoudig in gebruik

Interactics

complex in gebruik



Buzzers

Looplijnen

Sneltesten

Temperatuurmeting

Mondkapjes

Persoonregistratie

Social distancing

negatieve invloed op belangrijke waarden

Stil zijn

VOORBEELDEN VAN HOE MAATREGELEN DMV INTERVENTIES POSITIEVER BELEEFD KUNNEN WORDEN VOOR GOEDE NALEVING

