

Van linguïstiek naar interactiviteit?

Een exploratief onderzoek naar de samenhang tussen linguïstische kenmerken van interactiviteit en tweets van wijkagenten

Student: Freek Geutjes
Studentnummer: 4469712
E-mail: F.Geutjes@student.ru.nl
Begeleider: Prof. dr. W. Spooren
Tweede beoordelaar: Dr. W. Stommel
Cursus: Masterscriptie
Thema: Justitie op nieuwe media
Opleiding: Communicatie- en
Informatiewetenschappen
Specialisatie: Communicatie en beïnvloeding
Datum: 2 juni 2016
Aantal woorden: 11.780

Samenvatting

Verschillende linguïstische kenmerken blijken samen te hangen met de mate van interactiviteit in een gespreksvoering (onder meer Mazeland, 2003; Antaki, 2011; Sidnell & Stivers, 2012; Fox, Thompson, Ford & Couper-Kuhlen, 2012). Het is interessant om te onderzoeken of de verschillende linguïstische kenmerken voor interactiviteit samenhangen met het taalgebruik van een wijkagent op Twitter. De volgende onderzoeksvraag staat centraal: ‘Welke linguïstische kenmerken van interactiviteit komen voor in een tweet van een wijkagent?’

Binnen dit onderzoek is er een corpusanalyse uitgevoerd. Op basis van een geaggregeerd databestand is de frequentie van de zes linguïstische kenmerken van interactiviteit, ingezet door wijkagenten, berekend. Verder zijn er opvallende linguïstische patronen per wijkagent geanalyseerd. Vervolgens is er gekeken naar de samenhang tussen de door wijkagenten ingezette linguïstische kenmerken van interactiviteit. Als laatste is er een kwalitatieve *follow-up* studie uitgevoerd waarin vijf geselecteerde tweets met een hoog en een laag aantal linguïstische kenmerken van interactiviteit geanalyseerd zijn op basis van conversatieanalytische patronen en linguïstische kenmerken van interactiviteit.

De resultaten tonen aan dat alle zes de linguïstische kenmerken van interactiviteit voorkomen in het totaal aan geanalyseerde tweets van wijkagenten ($N = 625$). Wijkagenten blijken in meer dan de helft van hun tweets de linguïstische kenmerken van Twittermarkeerders toe te passen. In een derde van de tweets passen wijkagenten de *engagement*markeerders toe. Ook blijkt uit dit onderzoek dat wijkagenten in hun taalgebruik op Twitter een gering aantal twijfel-/afstandmarkeerders en zekerheidsmarkeerders inzetten. De *follow-up* studie toont aan dat hoog interactieve tweets meer retweets, likes en reacties ontvangen dan laag interactieve tweets. Hoog interactieve tweets kenmerken zich tevens door een hoger aantal beurtwisselingen tussen de wijkagent en de volger. De overeenkomst tussen laag en hoog interactieve tweets is dat wijkagenten in veel gevallen niet reageren op reacties van volgers, waardoor er geen conversatie ontstaat. Dit betekent dat een hoog aantal linguïstische kenmerken in een tweet van een wijkagent niet altijd tot conversatie leidt.

Het verrichten van onderzoek naar de linguïstiek van wijkagenten op Twitter, in combinatie met het ontstaan of verloop van een conversatie met volgers, maakt dit onderzoek vernieuwend. Tot slot is de toepassing van het operationeel model uit dit onderzoek, eventueel in combinatie met de theorie van de interactionele ordeningsprincipes en gespreksopening en -afsluiting, geschikt voor verscheidene interessante vervolgonderzoeken.

1. Inleiding

De afgelopen jaren hebben vele overheden gewerkt aan een verbetering van openheid en transparantie bij het verrichten van werkzaamheden. Door de ontwikkeling van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) ontstaan er meer mogelijkheden voor overheden om online informatie te verspreiden en te ontvangen. Dit wordt aangeduid met de term *e-government*. De verschillende online kanalen bieden overheden de gelegenheid om relaties op te bouwen met de burgers (Bertot, Jaeger & Grimes, 2010). Hierdoor is er een groei te zien in het gebruik van sociale media door overheden (Crump, 2011).

Ook de politie maakt steeds meer gebruik van sociale media. Met behulp van het gebruik van sociale media probeert de politie de betrokkenheid met buurtbewoners te versterken en het vertrouwen van de inwoner in de politie te verhogen (Crump, 2011; Lieberman, Koetzle & Sakiyama, 2013). Het bevorderen van een conversatie tussen de wijkagent en de burger is een mogelijkheid om te streven naar een verhoogde betrokkenheid met de lokale inwoner.

Het taalgebruik van de wijkagent kan een rol spelen in het ontstaan van een conversatie. Inzichten uit de conversatieanalyse tonen namelijk aan dat verschillende linguïstische kenmerken samenhangen met de mate van interactiviteit in een gespreksvoering (onder meer Mazeland, 2003; Antaki, 2011; Sidnell & Stivers, 2012; Fox, Thompson, Ford & Couper-Kuhlen, 2012).

Door de ontwikkeling van ICT heeft een wijkagent de keuze uit verschillende vormen van interactie, bijvoorbeeld via nieuwe media (Bertot, Jaeger & Grimes, 2010). In Nederland zien we dat veel wijkagenten gebruik maken van Twitter als online medium. Door het gebruik van Twitter kan er een conversatie ontstaan tussen een wijkagent en een lokale inwoner (Crump, 2011). Net als in een verbale conversatie bevat een online (en/of computergestuurde) conversatie ook linguïstische kenmerken van interactiviteit (Herring, 1996; Janssen, 2002). Mogelijk kan het creëren van interactiviteit tussen de wijkagent en de burger tot een verhoogde betrokkenheid van de burgers met de politie leiden. De wijkagent verstuurt tweets over zijn dagelijkse werkzaamheden, geeft informatie over lokale problemen en doet in sommige gevallen een beroep op de alertheid van burgers bij misdaden (Politie.nl, z.d.).

In dit onderzoek wordt er gekeken naar de samenhang tussen linguïstische kenmerken van interactiviteit en tweets van wijkagenten. Voordat hier onderzoek naar verricht kan worden zijn eerst de concepten van conversatieanalyse (paragraaf 2.1) en de talige indicatoren van interactiviteit (paragraaf 2.2) beschreven.

2. Theoretisch kader

2.1 Conversatieanalyse

In de gespreksvoering tussen mensen is er sprake van structuur en systematiek. Gespreksdeelnemers passen veelal onbewust interactionele ordeningsprincipes toe om een gesprek vloeiend te laten verlopen en bepaalde doelen na te streven, zoals het stellen van een diagnose of het nemen van een besluit (Huisman, 2000; Janssen, 2002).

Eén van de disciplines die zich richt op de analyse van gespreksvoering is de conversatieanalyse. Ondanks dat de conversatieanalyse zich veelal op het gebruik van taal richt, kent de conversatieanalyse haar oorsprong in de sociologie (Sidnell & Stivers, 2012). Emanuel Schegloff, Harvey Sacks en Gail Jefferson gelden als de grondleggers van de conversatieanalyse aan het einde van de jaren '60 (Sidnell & Stivers, 2012). Het drietal vond inspiratie in en kennis uit de etnomethodologie. Deze sociologische stroming veronderstelt in dat groepen mensen bepaalde regels of methoden hanteren om hun gedrag te coördineren. De kernvraag van deze stroming is: hoe ontstaan sociale situaties? De achterliggende gedachte is dat gespreksdeelnemers zelf sociale structuren in hun conversaties toepassen en deze structuren ook nabootsen van andere gespreksdeelnemers (Sidnell & Stivers, 2012; Mazeland, 2003).

2.1.1 Interactionele ordeningsprincipes

Er zijn drie principes waarmee er door gespreksdeelnemers orde gecreëerd wordt in een interactie. Het eerste principe is de organisatie van beurtwisseling. Tijdens een interactie wisselen gespreksdeelnemers om en om een bijdrage aan de interactie met een beurt. Zowel verbaal als non-verbaal letten gespreksdeelnemers bewust op hun gedrag, zodat het wisselen van beurten goed verloopt (Janssen, 2002; Mazeland, 2003). Het beurtwisselingssysteem van Sacks, Schegloff en Jefferson (1974) biedt inzicht in de oriëntatie van gespreksdeelnemers bij een beurtwisseling. Dit systeem bestaat uit drie componenten. Ten eerste de beurtopbouw, bijvoorbeeld een stuk van een zin, een vraag (Honger? – Ja) of een eenvoudige klank ('Hmm' of 'Huh'). Vervolgens is er de beurttoewijzing, bestaande uit de anderselectie (spreker wijst een ander aan, bijvoorbeeld door het gebruik van 'je') of de zelfselectie (zelf kiezen om te gaan spreken). De derde component bestaat uit drie regels die voor een vloeiend verloop van het gesprek moeten zorgen. In de onderstaande drie regels is er een hiërarchische ordening van regels zichtbaar (Huisman, 2000; Janssen, 2002):

- Regel 1: Als de spreker in de eerste beurtopbouw een andere gespreksdeelnemer aanwijst (anderselectie), dan heeft die gespreksdeelnemer het recht om de volgende beurt te nemen.
- Regel 2: Wanneer dit niet gebeurt, kan een van de andere gespreksdeelnemers gaan spreken (zelfselectie). Wie het eerste spreekt heeft dan het meeste recht.
- Regel 3: Op het moment dat niemand de beurt overneemt, heeft de eerste spreker de mogelijkheid om door te gaan met een nieuwe beurtopbouw.

Het tweede principe van interactionele ordening is de sequentiële organisatie. Dit houdt in dat er samenhang is tussen de handelingen van sprekers in hun beurten, zoals bij een vraag en een antwoord daarop. De samenhang tussen deze beurten wordt de handelingssequentie genoemd.

Een onderdeel van een gesprek is het aangrenzende paar. Dit is een belangrijke handelingssequentie en bestaat uit twee beurten van verschillende sprekers die elkaar opvolgen. De sprekers verrichten twee samenhangende handelingen, zoals een groet en wedergroet, een vraag en antwoord, of een oproep en antwoord (Janssen, 2002; Mazeland, 2003; Sidnell & Stivers, 2012). De eerste handeling, bijvoorbeeld een vraag, is het eerste paardeel, en de tweede handeling, in dit geval het antwoord, is het tweede paardeel. Het eerste en tweede paardeel vertonen samenhang. Dit wordt aangeduid met de term conditionele relevantie (Huisman, 2000; Janssen, 2002).

In een gesprek is er sprake van een reeks handelingssequenties, zoals de basissequentie, presequentie, postsequentie en de insertiesequentie. De basissequentie wordt uitgebreid door een van de andere drie sequenties. De presequentie bereidt zich voor op de basissequentie, bijvoorbeeld als iemand de vraag stelt: ‘Bent u bekend hier?’. De hoorder reageert met ‘Ja’, en vervolgens vraagt de eerste spreker: ‘Weet u misschien waar de Hoofdstraat is?’. De postsequentie volgt juist na de basissequentie en kenmerkt de afsluiting van een vraag en antwoord (Janssen, 2002; Mazeland, 2003; Sidnell & Stivers, 2012). Onderstaand voorbeeld geeft dit weer (Sidnell & Stivers, 2012, p. 197):

(1) Voorbeeld postsequentie

- | | | | |
|---|-------|---|--|
| 1 | Henk: | Hoelang moet zij in het ziekenhuis blijven? | |
| 2 | Jan: | Dat kan wel een week zijn. | |
| 3 | Henk: | ‘Oh’ | |
| 4 | Jan: | Ja, dus..... | [einde vraag-antwoordsequentie en
de overgang naar een nieuw gespreksonderwerp] |

De insertiesequentie, ofwel de reparatiesequentie, bevindt zich tussen het eerste en het tweede paardeel van de basissequentie. De spreker zegt bijvoorbeeld ‘Wat heb jij een mooie auto!’ (eerste paardeel basissequentie), de ander zegt ‘Ja?’ (eerste paardeel insertiesequentie), waarop de eerste spreker weer reageert met ‘Ja!’ (tweede paardeel insertiesequentie). De ander zegt ‘Dank je wel’ (tweede paardeel basissequentie). Voor gespreksdeelnemers bieden sequenties de mogelijkheid om interactionele doelen te realiseren, zoals de aandacht trekken of bevestiging zoeken (Sidnell & Stivers, 2012).

Tot slot geldt de preferentieorganisatie als het derde interactionele ordeningsprincipe. Het doel van dit ordeningsprincipe is de bevordering van het verloop van een gesprek. Het betreft voorkeuren van een spreker om een vraag op een bepaalde manier te formuleren, waardoor onenigheid of afwijzing richting de andere gespreksdeelnemer(s) voorkomen kan worden. Sprekers zoeken in hun wijze van formuleren graag overeenstemming met de hoorder. Dit heet de preferentie voor overeenstemming (Pomerantz, 1984). Bij het doen van een verzoek proberen ze door middel van de formulering een (pijnlijke) afwijzing te voorkomen, bijvoorbeeld op de volgende wijze: ‘Je hebt zeker geen zin om mee te gaan sporten?’ Voor de hoorder is dit makkelijker af te wijzen dan ‘Heb je zin om mee te gaan sporten?’ Dit komt doordat een afwijzing voor een spreker tot een grotere interactionele inspanning leidt, omdat de spreker moet doorvragen (Pomerantz, 1984). Vanzelfsprekend is er niet binnen elk gesprek sprake van een geprefereerd sequentieel verloop, ofwel een gesprek waarin er overeenstemming tussen de gespreksdeelnemers bestaat. Het ontbreken van deze overeenstemming is de gedisprefereerde respons:

(2) Voorbeeld gedisprefereerde respons

- 1 Henk: Ik zou het leuk vinden als je vanavond op bezoek komt. Dan kijken we voetbal en
- 2 drinken we wat.
- 3 (2.1) [aantal seconden tussen vraag en antwoord]
- 4 Jan: ‘Nah’, ‘nou’: dat is heel aardig van je, maar ik denk niet dat ik dat ga redden. Ik ben
- 5 erg druk voor mijn studie, dus ik denk niet dat dit lukt.

Bovenstaand voorbeeld biedt inzicht in een mogelijke weergave van een gedisprefereerde respons. Door de twijfel bij Jan wordt zijn antwoord op de vraag vertraagd (2.1 seconden). Door het gebruik van woorden als ‘nah’ en ‘nou’ wordt gepoogd om het negatieve antwoord af te zwakken richting de ander (Pomerantz, 1984; Janssen, 2002).

2.1.2 Gespreksopening en -afsluiting

Zojuist zijn de drie interactionele ordeningsprincipes besproken. Behalve in deze interactionele ordeningsprincipes is er in de gespreksopening en -afsluiting ook een structuur zichtbaar (Schegloff, 1986; Mazeland, 2003). De opening van een gesprek bestaat uit vier sequenties. Allereerst start de oproeper met het krijgen van contact met een gesprekspartner, bijvoorbeeld aanbellen, de telefoon over laten gaan of de naam van iemand te noemen (de oproep-beschikbaarstellingssequentie). Nadat de gesprekspartner hierop een antwoord geeft ('ja?' of 'met [...]') kan de oproeper zich voorstellen, indien dat nodig is. Dit is de identificatie- en herkenningsequentie. De duur van deze identificatiesequentie hangt af van de relatie tussen oproeper en gesprekspartner. Vervolgens groeten de oproeper en gesprekspartner elkaar (de groetsequentie), waarna ze informeren naar elkaars situatie (de hoe-gaat-'t-sequentie). In sommige gevallen wordt deze laatste sequentie van de gespreksopening gethematiseerd, zoals gezondheidsgerelateerd. Na deze vorm van '*social talk*' volgt de bespreking van het eerste gespreksonderwerp (Schegloff, 1986; Mazeland, 2003).

Aan het einde van een gespreksvoering is het interessant om waar te nemen hoe de oproeper en gesprekspartner op een gecoördineerde wijze de interactie beëindigen. De afsluiting van een gesprek is te herkennen aan vijf stappen (Schegloff & Sacks, 1973; Mazeland, 2003). Het lopende gespreksonderwerp wordt afgesloten en een afsluitend onderwerp geïntroduceerd (stap 1). In de tweede stap wordt het afsluitingstraject in gang gezet door het gebruik van *pre-closing items*, zoals 'is goed', 'prima', of 'ok' (Schegloff & Sacks, 1973). Mocht daar aanleiding voor zijn in de gespreksvoering, dan kan de oproeper in de derde stap zijn reden van contact leggen uitspreken, bijvoorbeeld 'Ik wilde alleen even weten hoe het met je ging'. De vierde stap is optioneel. Hierin kunnen er onder meer bedankjes worden uitgesproken, elkaar herinneren aan gemaakte afspraken en zogeheten gecontextualiseerde groeten ('Tot woensdag!'). Tot slot wordt de conversatie afgesloten met de eindgroetsequentie ('doei', 'hoi', 'dag') (Schegloff & Sacks, 1973; Mazeland, 2003).

2.1.3 Institutionele communicatie en nieuwe media

Zojuist zijn enkele basale concepten uit de conversatieanalyse beschreven. Hierin zijn verschillende ordeningen en structurele kenmerken in een gespreksvoering toegelicht. Ieder gespreksverloop heeft zijn eigen context of situatie. In de conversatieanalyse wordt er een onderscheid gemaakt tussen gewone situaties en institutionele situaties (Huisman, 2000; Janssen, 2002). Hierbij gaat het om communicatie waar professionals contact hebben met

burgers, zoals de politie, ziekenhuizen, scholen of de rechtbank. Institutionele communicatie wordt gekenmerkt door een grotere mate van striktheid. Dit komt doordat de deelnemers aan institutionele communicatie communiceren vanuit een bepaalde institutie, waaraan bepaalde regels, overtuigingen, patronen en procedures aan verbonden zijn (Lammers, 2011). In deze institutionele gesprekken is er sprake van specifieke interactionele kenmerken, bijvoorbeeld veel vraag-antwoordsequenties (Huisman, 2000; Janssen, 2002). Zijn deze interactionele kenmerken echter ook waarneembaar in online conversaties?

Door de groei van nieuwe media is er de afgelopen jaren steeds meer ruimte ontstaan voor interpersoonlijke online interactie (Shepherd et al., 2015). De politie is een institutie die online erg actief is. Om te streven naar een verhoogde betrokkenheid met de burger maakt de Nederlandse wijkagent het meeste gebruik van Twitter als online medium (Crump, 2011; Meijer et al., 2013). Voor het meten van de samenhang tussen linguïstische kenmerken van interactiviteit en de tweets van een wijkagent dient er gekeken te worden naar talige indicatoren van interactiviteit. Dit is in de volgende paragraaf beschreven.

2.2 Talige indicatoren van interactiviteit

Zojuist is er vanuit sociaal oogpunt gekeken naar de conversatieanalyse. In deze paragraaf wordt er vanuit een linguïstisch perspectief beredeneerd. Er zijn namelijk verschillende manieren om talige interactiviteit te meten.

In de Van Dale (2005) wordt het begrip interactie gedefinieerd als ‘wederzijdse werking op elkaar’, met als synoniem ‘wisselwerking’ (Van Dale, 2005, p. 1537). In de relatie tussen de schrijver en lezer, of spreker en hoorder, geldt interactiviteit als het belangrijkste aspect (Biber & Conrad, 2009). Bepaalde tekstuele aspecten hangen samen met de interactiviteit tussen de schrijver en de lezer. Het zijn linguïstische middelen van de schrijver om zijn houding ten opzichte van de tekst of die van de lezer te bepalen. De schrijver maakt keuzes in zijn taalgebruik om tot een overtuigende en samenhangende tekst te komen waarmee hij verbondenheid met de lezer zoekt. Wanneer de schrijver afstand houdt van de tekstinhoud betreft hij de lezer vanzelfsprekend niet bij de tekst, terwijl dit bij verbondenheid wel het geval is. Verbondenheid brengt interactie tot stand en wordt aangeduid met de term *metadiscourse* (Hyland, 2000; Hyland & Tse, 2004). In het *Metadiscourse model* van Hyland en Tse (2004, p. 169) wordt er een onderscheid gemaakt in twee hoofdcategorieën van taalgebruik: tekstuele bronnen en interactionele bronnen. De tekstuele bronnen hebben als doel om de lezer door de tekst te leiden, terwijl de interactionele bronnen de lezer betrekken bij de inhoud van de tekst (Hyland & Tse, 2004). Enkel de interactionele bronnen uit het

Metadiscourse model zijn relevant als talige indicator voor dit onderzoek. In dit onderzoek wordt er namelijk gekeken naar talige indicatoren die mogelijk tot interactiviteit leiden in tweets van wijkagenten. Daarnaast is het niet nodig om lezers door een tweet van maximaal 140 tekens te leiden (Boyd et al., 2010; O'Connor, Jackson, Goldsmith & Skirton, 2014). Hyland en Tse (2004) onderscheiden vijf categorieën van interactionele bronnen. Allereerst de (1) markeerders van afstand, ofwel *hedges*. Hier neemt de schrijver afstand van de tekstinhoud ('zou kunnen' of 'misschien'). Vervolgens de (2) subjectieve boosters, waarbij de schrijver betrokkenheid bij de tekstinhoud benadrukt ('beslist' of 'het is duidelijk dat'). Bij de (3) subjectieve evaluaties of *attitude markers* geeft de schrijver zijn mening ten opzichte van de tekstinhoud ('helaas' of 'ik ben het ermee eens'). Verder laten de (4) markeerders van de schrijver-lezerrelatie of *engagement markers* zien dat de schrijver contact zoekt met de lezer van de tekst ('u', 'jij', 'bedenk dat'). Tot slot wordt er in de categorie (5) verwijzingen naar de auteur, ofwel *self-mentions*, expliciet verwezen naar de schrijver van de tekst ('ik', 'onze', 'mijn') (Hyland & Tse, 2004, p. 169; Schellens & Steehouder, 2010, p. 180).

Na de publicatie van het *Metadiscourse model* komt Hyland (2005) met aanvullende inzichten over de wijze waarop (academische) interactie is opgebouwd. Hierin ziet hij *stance* en *engagement* als de belangrijkste onderdelen van interactie. *Stance* is de wijze waarop een schrijver zijn kennis (de propositionele inhoud van een tekst) koppelt aan zijn eigen status of zijn mening over die kennis. *Engagement* gaat over de wijze waarop de schrijver naar verbondenheid met de lezer streeft. Ten opzichte van het *Metadiscourse model* valt het op dat Hyland de 'markeerders van de schrijver-lezerrelatie' (*engagement markers*) nader gaat operationaliseren. De overige vier categorieën van interactionele bronnen (markeerders van afstand, subjectieve boosters, subjectieve evaluaties, en verwijzingen naar de auteur) schaaft hij onder de *stance* van de schrijver. De mate van *engagement* in een tekst, ofwel de markeerders van de schrijver-lezerrelatie, bestaat uit vijf elementen: (1) persoonlijk aanspreken van de lezer (persoonlijke voornaamwoorden, zoals 'jij' of 'wij'), (2) *personal asides* (onderbreking van de schrijver zijn tekst of toespraak om de lezer of aangesproken persoon ergens op te attenderen of te reageren), (3) als schrijver een beroep doen op gedeelde kennis met de lezer ('Tuurlijk weten wij dat...'), (4) het aanreiken van richtlijnen aan de lezer zodat die een actie uitvoert of een richting op wordt gestuurd ('Stel je voor', 'Het is belangrijk te weten dat...'), (5) en tot slot het stellen van vragen aan de lezer (Hyland, 2001; 2005).

Een waardevolle toevoeging voor dit onderzoek zijn de *stance*-markeringen van Biber en Finegan (1989). Door het gebruik van de *stance*-markeringen kunnen de lexicale en grammaticale uitdrukkingen van houdingen, gevoelens, oordelen, en de mate van

betrokkenheid bij de inhoud van een tekst in kaart worden gebracht (Biber & Finegan, 1989, p. 93). Kort gezegd kan een *stance*-markering omschreven worden als een middel voor talige codering. Voor de operationalisatie van de verschillende talige indicatoren van interactiviteit is er gebruik gemaakt van deze *stance*-markeringen (Biber & Finegan, 1989). In de literatuur wordt er een onderscheid gemaakt in verschillende, veelal identieke, typen *stance*-markeringen (onder meer Biber, Johansson, Leech, Conrad & Finegan, 1999; Mazeland, 2014). In dit onderzoek is er gekozen voor de volgende drie hoofdcategorieën van *stance*-markeringen, namelijk: (1) gevoel-/attitudemarkeerders, waarin er een onderscheid wordt gemaakt in een positief ('Ik voel me gelukkig') en een negatief ('Ik ben geschokt') gevoel van de schrijver, (2) zekerheidsmarkeerders, waarin een bepaald woord of zinsdeel benadrukt wordt ('Ik concludeer' of 'zeker weten'), en de (3) twijfel-/afstandmarkeerders, waarin de schrijver afstand neemt van de tekstinhoud ('Dit suggereert dat...' of 'onzeker') (Biber & Finegan, 1989, p. 98). Deze drie hoofdcategorieën zijn vervolgens onderverdeeld in twaalf subcategorieën, gebaseerd op semantische en grammaticale richtlijnen (Biber & Finegan, 1989; Biber, Johansson, Leech, Conrad & Finegan, 1999; Mazeland, 2014). Deze inzichten zijn gepresenteerd in tabel 2, paragraaf 3.2 'Procedure'.

Ook zijn er in de afgelopen jaren een aantal onderzoeken verricht naar Twittergebruik en interactie (onder meer Honeycutt & Herring, 2009; Boyd, Golder & Lotan, 2010; Schneider, 2016). Hieruit blijkt dat het '@-teken' (apenstaartje), het gebruik van de hashtag (#) en het retweeten, conversationele aspecten bevatten (Honeycutt & Herring, 2009; Boyd et al., 2010). Daarom zijn deze drie conversationele aspecten eveneens in dit onderzoek bestudeerd. Het retweeten van een tweet is mogelijk via een 'retweetbutton', maar dit behoort vanzelfsprekend niet tot de linguïstiek. Vandaar dat er binnen dit onderzoek voor gekozen is om een andere, veelgebruikte optie van een retweet aan te tonen, namelijk door het formuleren van de letters 'RT' (eventueel gevolgd door '@...'), het woord 'retweet' of 'via [@ ...]' (Boyd et al., 2010; Lovejoy, Waters & Saxton, 2012).

2.3 Onderzoeksvraag

Inmiddels is er inzicht verschaft in het begrip conversatie en de verschillende bijbehorende aspecten van een conversatie(analyse). In paragraaf 2.1 is het begrip conversatie geoperationaliseerd. Hieruit blijkt dat verschillende linguïstische kenmerken samenhangen met de mate van interactiviteit in een gespreksvoering (onder meer Mazeland, 2003; Antaki, 2011; Sidnell & Stivers, 2012; Fox, Thompson, Ford & Couper-Kuhlen, 2012). In deze paragraaf zijn verschillende talige indicatoren van interactiviteit in kaart gebracht. Het belang

van de concepten interactie en conversatie in dit onderzoek komt voort uit de doelstelling dat de Nederlandse politie streeft naar een verhoogde betrokkenheid met de lokale inwoner (Politie.nl, z.d.).

Op basis van de inzichten uit dit theoretisch kader kan er bepaald worden wanneer er sprake is van een conversatie naar aanleiding van een tweet van een Nederlandse wijkagent. Deze bevindingen zijn veelal gebaseerd op gesprekken (*face-to-face*) en geschreven teksten. Het is nuttig om te onderzoeken of de verschillende linguïstische kenmerken voor interactiviteit terug te zien zijn in tweets van Nederlandse wijkagenten. In combinatie met de verschillende talige indicatoren van interactiviteit, kan dit onderzoek een bijdrage leveren aan de vraag of de talige indicatoren samenhangen met het taalgebruik van de wijkagent op Twitter. Afhankelijk van de online communicatiedoelstellingen van Nederlandse wijkagenten, kunnen de gevonden bevindingen waardevol zijn voor hun gehanteerde taalgebruik in tweets. Gezien de huidige lacune binnen dit onderzoeksdomein heeft dit op basis van de theoretische inbedding geresulteerd in de volgende onderzoeksvraag:

‘Welke linguïstische kenmerken van interactiviteit komen voor in een tweet van een wijkagent?’

Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord met behulp van onderstaande deelvraag, waarbij er afzonderlijk gekeken wordt naar de zes talige indicatoren, namelijk: twijfel-/afstandmarkeerders, zekerheidsmarkeerders, subjectieve evaluaties, *engagement*markeerders, schrijvermarkeerders en Twittermarkeerders. Deze deelvraag luidt als volgt:

‘In welke mate komen twijfel-/afstandmarkeerders, zekerheidsmarkeerders, subjectieve evaluaties, *engagement*markeerders, schrijvermarkeerders en Twittermarkeerders voor in tweets van wijkagenten?’

3. Onderzoeksmethode

Binnen dit onderzoek is er een corpusanalyse uitgevoerd. Een corpusanalyse is de meest geschikte methode, aangezien er authentieke data geïnventariseerd en geanalyseerd zijn. Met behulp van een corpusanalyse is het mogelijk om de samenhang tussen de talige indicatoren van interactiviteit en de interactiviteit als gevolg van het taalgebruik van wijkagenten in tweets te analyseren. Het meetniveau van deze variabelen is nominaal.

3.1 Materiaal

Het corpus bestaat uit tweets van Nederlandse wijkagenten. Voor de selectie van het corpus is er gebruik gemaakt van de ‘Twittergids Wijkagent Top 100’. Hierin zijn de honderd meest gevolgde wijkagenten van Nederland weergegeven. Op basis van *simple random sampling* is er een steekproef van Nederlandse wijkagenten getrokken (Neuendorf, 2002). Met behulp van de website random.org zijn de cijfers 1 tot en met 100 ingevoerd (honderd Twitteraccounts van wijkagenten). Aan de hand van de functie ‘*Random Integer Set Generator*’ zijn er willekeurig 25 getallen geselecteerd. Die corresponderen met de volgende Twitteraccounts van wijkagenten:

Tabel 1. De 25 willekeurig geselecteerde Twitteraccounts van Nederlandse wijkagenten, met daarachter tussen haakjes de positie van de wijkagent in de ‘Twittergids Wijkagent Top 100’ en het totale aantal verstuurd tweets (op 14 maart 2016).

@PolitieVDM [3], 4666 tweets	@PollJsselstein [39], 1016 tweets	@wijkagDeBras [67], 2167 tweets
@POL_Boer [7], 6803 tweets	@politieroermond [40], 1272 tweets	@wijkagMoerwijk [70], 1882 tweets
@WijkagLaakNoord [11], 5832 tweets	@brigadierHDoost [44], 5445 tweets	@waVaartbroek [71], 5196 tweets
@PolitieCoevrden [23], 1344 tweets	@WijkagentenRooi [49], 2457 tweets	@wa_roosendaal02 [75], 14.100 tweets
@wagWateringen [29], 1053 tweets	@POL_OmmenWA [51], 3792 tweets	@wijkagentvob [76], 1318 tweets
@polwezep [33], 5568 tweets	@POL_Ramdayal [53], 5073 tweets	@a_nederhoed [87], 8687 tweets
@peter_boekweg [37], 2770 tweets	@PolitieTynaarlo [58], 2625 tweets	@polElspeet [91], 3217 tweets
@P_Hagenaar [38], 4553 tweets	@Kor_deJong [59], 2748 tweets	@POL_VanVeen [95], 1033 tweets
		@WijkagLaakSchip [97], 1742 tweets

Per wijkagent zijn de laatste 25 tweets vanaf 5 april 2016 geanalyseerd. Op 5 april 2016 om 15.30 uur is het proces van coderen gestart bij de eerste wijkagent uit tabel 1. Op 13 april 2016 rond 15.00 uur zijn de tweets van de laatste wijkagent gecodeerd. In totaal zijn er 625

tweets van Nederlandse wijkagenten geanalyseerd op linguïstische kenmerken van interactiviteit. Automatisch verstuurde tweets, die bijvoorbeeld bijhouden hoeveel volgers iemand erbij heeft gekregen, en retweets van een wijkagent, zonder er een eigen bericht bij te typen zijn niet meegenomen in de analyse. Het gaat namelijk om het authentieke taalgebruik van de betreffende wijkagent.

3.2 Procedure

Op basis van de inzichten van Biber en Finegan (1989), Biber en anderen (1999), Hyland (2001; 2005), Hyland en Tse (2004), Honeycutt en Herring (2009), en ten slotte Boyd en anderen (2010), is er een operationeel model voor het meten van talige indicatoren opgesteld. In dit model is er een onderscheid gemaakt in zes categorieën van talige indicatoren: (1) ‘twijfel-/afstandmarkeerders’, (2) ‘zekerheidsmarkeerders / subjectieve boosters’, (3) ‘subjectieve evaluaties / gevoel-/attitudemarkeerders’, (4) ‘markeerders van schrijver-lezerrelatie / engagementmarkeerders’, (5) ‘schrijvermarkeerders / *self mentions*’, en de (6) ‘Twittermarkeerders’. Iedere categorie is geoperationaliseerd aan de hand van lexicale en grammaticale onderdelen. Deze onderdelen zijn verduidelijkt aan de hand van voorbeelden. In tabel 2 is het operationeel model weergegeven:

Tabel 2. Het operationeel model van talige indicatoren van interactiviteit, gebaseerd op de inzichten van Biber en Finegan (1989), Biber en anderen (1999), Hyland (2001; 2005), Hyland en Tse (2004), Honeycutt en Herring (2009), Boyd en anderen (2010) en Mazeland (2014).

Categorie / variabelen	Onderdelen	Voorbeelden
1. Twijfel-/afstandmarkeerders (1) <i>De schrijver neemt afstand van de tekstinhoud</i>	Attributieve en/of predicatieve bijvoeglijke naamwoorden van twijfel of afstand	‘Dubieus’, ‘onzeker’, ‘vermeende’
	Modale werkwoorden van twijfel of afstand	‘Dit <u>suggereert</u> dat...’, ‘ <u>Ik neem aan</u> ’, ‘lijken’
	<i>Epistemic stance</i> bijwoorden van twijfel of afstand	‘Vermoedelijk’, ‘misschien’, ‘naar verluidt’
	<i>Hedges</i> : woord(en) die een verzachtend effect hebben op de rest van de zin.	‘Misschien’, ‘ongeveer’, ‘soms’ (indien de tweet/mededeling verzwakt wordt), ‘rond’ (ook enkel wanneer tweet verzwakt wordt)
	Hulpwerkwoorden van mogelijkheid	‘(Zou) kunnen’, ‘mogelijk’, ‘mogen’ (‘mocht’)
	Hulpwerkwoorden van noodzakelijkheid	‘Moeten’, ‘dienen’
2. Zekerheidsmarkeerders / subjectieve boosters (2) <i>De schrijver benadrukt betrokkenheid bij de tekstinhoud en/of benadrukt een bepaald zinsdeel (evidentialiteit)</i>	Predicatief bijvoeglijke naamwoorden van zekerheid	‘Onmogelijk’, ‘duidelijk’, ‘juist’
	Activiteit/communicatie werkwoorden van zekerheid	‘ <u>Ik concludeer</u> ’, ‘Dit <u>toont aan</u> dat...’, ‘blijken’, ‘dit <u>klopt</u> dus ook’
	Op zichzelf staande bijwoorden van zekerheid (<i>adverbs standing alone</i>)	‘Zeker’, ‘inderdaad’, ‘zonder twijfel’
	<i>Emphatics</i> : ‘zwaardere’ uitspraak van woorden, zodat het benadrukt wordt.	‘Werkelijk’, ‘echt’, ‘zeker weten’, ‘natuurlijk’
	Voorspellende hulpwerkwoorden	‘Wil’, ‘zal’
3. Subjectieve evaluaties / gevoel-/attitudemarkeerders (3) <i>De schrijver geeft zijn mening of toont zijn gevoel ten opzichte van de tekstinhoud</i>	Positief gevoel / attitude	
	Gradeerbare / relatieve positieve bijvoeglijke naamwoorden	‘Ik voel me <u>gelukkig</u> ’, ‘Het is <u>geweldig</u> dat...’
	Mentale positieve werkwoorden	‘ <u>Ik geniet</u> van...’, ‘Het <u>bevalt mij</u> zeer dat ...’
	Positieve <i>attitude stance</i> bijwoorden	‘Gelukkig’, ‘gunstig’, ‘toevallig’, ‘welkom’, ‘oplettend’
	Negatief gevoel / attitude	
	Gradeerbare / relatieve negatieve bijvoeglijke naamwoorden	‘Ik ben <u>geschokt</u> ’, ‘Het lijkt <u>onnatuurlijk</u> dat...’
Mentale negatieve werkwoorden	‘ <u>Ik vrees</u> ...’, ‘ <u>Ik schaam</u> me ervoor dat ...’	

	Negatieve <i>attitude stance</i> bijwoorden	'Droevig', 'verontrustend', 'alарmerend'
4. Markeerders van schrijver-lezerrelatie / <i>engagement</i> markeerders (4) <i>De schrijver zoekt contact met de lezer van de tekst</i>	Persoonlijke voornaamwoorden	'Je', 'jij', 'u', 'wij', 'uw', 'jullie'
	Personal <i>asides</i> : schrijver reageert of attendeert zich tot de lezer of aangesproken persoon	'En – zoals u vast ook van mening bent – deze werkwijze begint zijn vruchten af te werpen.', '(beste / mijn) volgers', 'bedankt (...volgers / voor het delen' o.i.d.)
	<i>Directives</i> : lezer een richting opsturen door het aanreiken van richtlijnen (gebruik van gebiedende wijs of imperatief)	Bevelende of dirigerende toon: 'geef dat boek eens', 'wees eens stil', 'zet de wekker om zeven uur', 'denk erover na', 'pas op voor gladheid'.
	Beroep doen op gedeelde kennis tussen schrijver en lezer	'Natuurlijk weten wij dat Volkswagen verantwoordelijk was voor het emissieschandaal'
	Stellen van vragen aan de lezer	'Heeft u iets verdachts gezien?' 'Heb je tips?' 'Heeft u uw huis goed beveiligd?'
5. Schrijvermarkeerders / <i>self mentions</i> (5) <i>Expliciete verwijzingen naar de schrijver van de tekst</i>	Persoonlijke voornaamwoorden	'Ik', 'wij'
	Bezittelijke voornaamwoorden	'Mijn', 'onze'
6. Twittermarkeerders (6)	@-teken	"Rondje @WijkBothoven #enschede met afspraken #strakweervandaag #wijkagent @petervdvloet"
	Hashtag (#)	Vermist: Marije Koiter https://www.politie.nl/gezocht-en-vermist/vermiste-kinderen/2016/februari/marije-koiter.html ... #vermist #Zwolle via @Politie /
	'RT' (evt. gevolgd door '@...') / 'retweet' / 'via @ ...'	"Collega wijkagent @POL_MVanKessel heeft zojuist n getuigenoproep geplaatst. Iets gezien ? Tip ? RT aub! pic.twitter.com/iDVtbNMvM7 " "Evenals mijn collega wijkagent Ruub Tromp ben ik ook via #Instagram te volgen! Please retweet! #Instasocialmedia" "Getuigen gezocht van inbraak https://www.politie.nl/nieuws/2016/februari/28/03-getuigen-gezocht-van-inbraak.html ... #Hilversum via @Politie"

Een medestudent heeft tien procent van het corpus, ofwel 62 tweets, onafhankelijk gecodeerd, op basis van het operationeel model. Ook hiervoor is er gebruik gemaakt van de website random.org, waarmee het met de functie 'Random Integer Generator' mogelijk was om willekeurig 62 getallen uit een lijst van 1 tot 625 te kiezen.

Bij het coderen van tweets van wijkagenten is er sprake van de zogeheten '*pattern content*'. Het betreft content waarin er een patroon zichtbaar is dat met behulp van criteria, in dit geval het operationeel model, objectief gecodeerd kan worden (Neuendorf, 2002). Aan de hand van het operationeel model zijn deze patronen, de talige indicatoren van interactiviteit, af te leiden uit het corpus. Om de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid te verhogen heeft de tweede codeur voorafgaand aan het coderen een korte training (uitleg) gehad over de grammaticale onderdelen van het operationeel model, zoals persoonlijke voornaamwoorden, het bijvoeglijk naamwoord, bijwoorden en bezittelijke voornaamwoorden. Tevens heeft de tweede codeur de instructie gehad om na het volledige proces van coderen door middel van de toetsencombinatie 'CTRL+F' (het zoeken op woorden), de voorbeeldwoorden en -zinnen uit de laatste kolom van het operationeel model in te voeren. Dit geldt als extra controle, zodat mogelijk gemiste variabelen alsnog gecodeerd zijn.

Daarnaast is er een pre-test uitgevoerd om zodoende een toepasbaar en betrouwbaar operationeel model op te kunnen stellen. Bij het uitvoeren van de pre-test zijn de volgende drie stappen gevolgd (Neuendorf, 2002):

1. De identificatie van slecht gedefinieerde variabelen. Als er sprake was van slecht gedefinieerde variabelen is er gekeken naar de training van de tweede codeur, zijn de coderingsinstructies eventueel herschreven om zodoende de variabelen te concretiseren, categorieën van de variabelen aangepast, en variabelen mogelijk opgedeeld in verschillende variabelen.
2. Vervolgens zijn problematische onderdelen in de verschillende variabelen geïdentificeerd, bijvoorbeeld overlappende onderdelen binnen de variabelen.
3. Bij de derde stap zijn problemen of onduidelijkheden bij de codeur geïdentificeerd.

Na de pre-test zijn er een aantal problematische onderdelen geïdentificeerd. Voornamelijk het bepalen wanneer een woord subjectief is of te complex bleek om te coderen. Met behulp van de website van Cornetto Demo¹ (online lexicon) zijn de twijfelgevallen, zoals ‘turbulent’, ‘oplettend’, ‘aanpakken’, ‘welkom’ en ‘goedemorgen’, nader geanalyseerd. De functie ‘Synset Visualization’ reikt voor ieder woord een overzicht aan met verschillende afgeleide woorden. Hierdoor zijn de twijfelgevallen gerichter gecodeerd. Naar aanleiding van de pre-test is het operationeel model op een aantal punten geconcretiseerd.

Door middel van de Cohen’s Kappa is de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de variabelen berekend. De verschillende variabelen zijn namelijk van nominaal meetniveau. In acht gevallen kon de Cohen’s Kappa niet berekend worden omdat één of beide codeurs steeds dezelfde waarde codeerde. Dit betreft de volgende variabelen: ‘Attributieve en/of predicatieve bijvoeglijke naamwoorden van twijfel of afstand’, ‘Modale werkwoorden van twijfel of afstand’, ‘Hedges’, ‘Predicatieve bijvoeglijke naamwoorden van zekerheid’, ‘Op zichzelf staande bijwoorden van zekerheid’, ‘Voorspellende hulpwerkwoorden’, ‘Mentale negatieve werkwoorden’, en ten slotte ‘Beroep doen op gedeelde kennis tussen schrijver en lezer’. Voor de overige variabelen geldt dat de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid adequaat is ($\kappa > .70$), behalve de variabelen ‘Negatieve *attitude stance* bijwoorden’ ($\kappa = 0.66$), ‘*Personal asides*’ ($\kappa = 0.57$) en ‘RT / retweet’ ($\kappa = 0.66$).

Naast de Cohen’s Kappa zijn de overeenstemmingspercentages tussen codeur 1 en codeur 2 berekend. Deze variëren van 93,5% tot 100%. Ook bij de drie variabelen met een

¹ Datum van raadplegen: 14 april 2016. Geraadpleegd van http://cornetto.clarin.inl.nl/wordnet.xql?ssID=&word_form=&pos=&sense_pos=1

lage Cohen's Kappa: 'Negatieve *attitude stance* bijwoorden' (98,4%), '*Personal asides*' (93,5%) en 'RT / retweet' (98,4%), is er sprake van een hoog overeenstemmingspercentage tussen codeur 1 en codeur 2. Op basis van deze scores kan er gesteld worden dat het codeboek goed hanteerbaar is. Een volledig overzicht is te vinden in bijlage 2 'Appendix Cohen's Kappa en overeenstemmingspercentages'.

Naast het analyseren van de linguïstische kenmerken van interactiviteit in de tweets van wijkagenten, zijn eveneens de aanwezigheid van een foto, het aantal retweets, het aantal likes en het aantal oorspronkelijke reacties per tweet gemeten. Zodoende is er gekeken naar een mogelijke samenhang met linguïstische kenmerken van interactiviteit. Bij het aantal oorspronkelijke reacties is enkel de eerste reactie van iedere afzonderlijke volger gemeten. De ontstane conversatie na één reactie van een volger is niet meegenomen in de analyse. De bovenstaande vier variabelen hebben een ratio meetniveau.

3.3 Statistische toetsing

Er is sprake van een exploratieve onderzoeksvraag, waardoor er gebruik is gemaakt van beschrijvende statistiek in dit onderzoek. Na de inventarisatie van talige indicatoren van interactiviteit in tweets van wijkagenten zijn de data geanalyseerd. Met behulp van de formule 'wijkagentnummer = trunc (nummertweets_wijkagenten-1/25)+1' zijn de 625 tweets in het databestand onderverdeeld naar het bijbehorende wijkagentnummer (1-25: wijkagent 1, 26-50: wijkagent 2, et cetera). Vervolgens is het databestand geaggregeerd, waardoor er een overzicht ontstaat van de frequentie van interactiemarkeerders per wijkagent. Op basis van dit databestand zijn allereerst opvallende patronen per wijkagent geanalyseerd. Dit databestand is geëxporteerd naar *Microsoft Excel* en hierin zijn de opvallende patronen gemarkeerd.

Hierna is er geanalyseerd of deze opvallende patronen ook waarneembaar zijn bij meer dan één wijkagent en/of er sprake is van samenhang tussen het taalgebruik in tweets van de wijkagenten. Aangezien de data niet normaal verdeeld zijn, is hiervoor gebruik gemaakt van een non-parametrische correlatieanalyse (*Spearman's rho*).

Tot slot is er een kwalitatieve *follow-up* studie uitgevoerd. Hierin zijn vijf willekeurig geselecteerde tweets met een hoog en een laag totaal aantal linguïstische kenmerken van interactiviteit geanalyseerd op basis van conversatieanalytische patronen en de linguïstische kenmerken van interactiviteit. De voortgekomen resultaten uit deze analyses zijn beschreven in hoofdstuk 4.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten beschreven die voortkomen uit het corpusonderzoek. Er is allereerst gekeken naar de totale frequenties van de interactiemarkeerders in tweets van wijkagenten ($N = 625$). Hierna zijn de opvallende resultaten per wijkagent beschreven. Deze opvallende patronen per wijkagent zijn vervolgens vergeleken met het geheel aan uitkomsten. Tot slot is er op basis van de resultaten een kwalitatieve *follow-up* studie uitgevoerd waarin de interactie in hoog en laag interactieve tweets geanalyseerd is.

4.1 Frequenties van de interactiemarkeerders

Tabel 3. De absolute en relatieve frequenties van de zes interactiemarkeerders ten opzichte van de 625 geanalyseerde tweets van de 25 geselecteerde wijkagenten.

1. Twijfel-/afstand markeerders		Attributieve/ predicatieve BN		Modale WW		<i>Epistemic stance</i> BW		<i>Hedges</i>		Hulpwerkwoorden van mogelijkheid		Hulpwerkwoorden van noodzakelijkheid					
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
79	12.6	1	0.2	5	0.8	13	2.1	8	1.3	45	7.2	11	1.8				
2. Zekerheidsmarkeerders		Predicatieve BN		Activiteit/ communicatie WW		Op zichzelf staande BW		<i>Emphatics</i>		Voorspellende hulpwerkwoorden							
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
69	11	7	1.1	14	2.2	11	1.8	33	5.3	13	2.1						
3. Subjectieve evaluaties		Positief gevoel		Gradeerbare positieve BN		Mentale positieve WW		Positieve attitude <i>stance</i> BW		Negatief gevoel		Gradeerbare negatieve BN		Mentale negatieve WW		Negatieve attitude <i>stance</i> BW	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
150	24	121	19.4	86	13.8	21	3.4	37	5.9	32	5.1	16	2.6	4	0.6	12	1.9
4. Engagementmarkeerders		Persoonlijk voornaamwoord		<i>Personal asides</i>		<i>Directives</i>		Gedeelde kennis		Stellen van vragen aan de lezer							
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
209	33.4	101	16.2	65	10.4	109	17.4	3	0.5	87			13.9				
5. Schrijvermarkeerders		Persoonlijk voornaamwoord		Bezittelijk voornaamwoord													
N	%	N	%	N	%												
103	16.5	77	12.3	32	5.1												
6. Twittermarkeerders		@-teken		Hashtag		'RT'											
N	%	N	%	N	%	N	%										
318	50.9	57	9.1	299	47.8	24	3.8										

Uit tabel 3 is af te leiden dat wijkagenten het vaakst linguïstische kenmerken van Twittermarkeerders toepassen in hun tweets, namelijk in 318 tweets (50,9%). In 299 tweets (47,8%) gebruiken wijkagenten hashtags. Een klein percentage wijkagenten maakt gebruik van het @-teken (57 tweets; 9,1%). In 24 tweets (3,8%) roepen wijkagenten in hun tweet op tot een retweet.

De markeerders van de schrijver-lezerrelatie, ofwel de *engagement*markeerders, zijn vervolgens het meest gebruikt in het taalgebruik van de ‘twitterende’ wijkagenten. In een derde van de tweets (209 tweets; 33,4%) is dit type interactiemarkeerder toegepast door wijkagenten. De variatie in toegepaste typen *engagement*markeerders is relatief hoog. De *directives* zijn in 109 tweets (17,4%) waargenomen. De lezer wordt eveneens regelmatig aangesproken door het gebruiken van persoonlijke voornaamwoorden (101 tweets; 16,2%) of het gebruik van *personal asides* (65 tweets; 10,4%). Verder blijkt het dat wijkagenten in 87 tweets (13,9%) vragen stellen aan hun volgers. Daarentegen doen wijkagenten nauwelijks een beroep op de gedeelde kennis van de politie en haar volgers, namelijk in slechts een drietal tweets (0,5%).

Daarnaast is er in tabel 3 te zien dat wijkagenten in bijna een kwart van hun tweets (150 tweets; 24%) subjectieve evaluaties uiten (de gevoel-/attitudemarkeerders). Uit de bevindingen blijkt dat de wijkagenten voornamelijk hun positieve gevoel in tweets uiten (121 tweets; 19,4%). Wijkagenten uiten dit doorgaans via gradeerbare / relatief positieve bijvoeglijke naamwoorden (86 tweets; 13,8%). In 32 tweets (5,1%) uiten wijkagenten hun negatieve gevoel, en dit gaat eveneens het meest via gradeerbare / relatief negatieve bijvoeglijke naamwoorden (16 tweets; 2,6%). Incidenteel maken zij gebruik van negatieve attitude *stance* bijwoorden (12 tweets; 1,9%) en mentale negatieve werkwoorden (4 tweets; 0,6%).

In 103 tweets (16,5%) verwijzen wijkagenten expliciet naar zichzelf of naar de politie in het algemeen. Dit zijn de schrijvermarkeerders of *self mentions*. De wijkagenten gebruiken hoofdzakelijk persoonlijke voornaamwoorden (77 tweets; 12,3%) als type schrijvermarkeerder om naar zichzelf of naar de politie te verwijzen. In enkele gevallen zijn bezittelijke voornaamwoorden terug te zien in het taalgebruik (32 tweets; 5,1%).

Tot slot blijkt uit de resultaten dat de frequenties van de twijfel-/afstandmarkeerders en de zekerheidsmarkeerders (subjectieve boosters) gering zijn. De twijfel-/afstandmarkeerders zijn in 12,6% (79 tweets) toegepast door wijkagenten. Tabel 3 geeft weer dat vooral de hulpwerkwoorden van mogelijkheid gebruikt worden door wijkagenten (45 tweets; 7,2%). De frequenties van de overige typen twijfel-/afstandmarkeerders zijn laag (variërend tussen de

0,2% en 2,1%). Het laatste type interactiemarkeerder, de zekerheidsmarkeeders, is in 69 tweets (11%) waargenomen. De zogeheten *emphatics* zijn het meeste terug te zien in het taalgebruik van de wijkagenten (33 tweets; 5,3%). Ook bij de overige typen zekerheidsmarkeeders waren de frequenties laag: variërend van 7 tweets (1,1%) tot 14 tweets (2,2%).

4.2 Frequenties van de overige variabelen

Naast de interactiemarkeeders zijn er vier extra variabelen geanalyseerd, zodat er beoordeeld kan worden of deze variabelen mogelijk samenhangen met de interactiemarkeeders. In tabel 4 staan de frequenties van de aanwezigheid van een foto in een tweet, het aantal retweets, het aantal likes, en het aantal reacties weergegeven:

Tabel 4. De absolute en relatieve frequenties van de aanwezigheid van een foto in een tweet, en de absolute frequenties en gemiddelden van het aantal retweets, het aantal likes en het aantal reacties in de 625 tweets van de 25 geselecteerde wijkagenten.

Aanwezigheid foto		Aantal retweets		Aantal likes		Aantal reacties	
N	%	N	M	N	M	N	M
155	24.8	2314	3.70	1386	2.22	571	0.91

Uit tabel 4 blijkt dat bijna een kwart van de geanalyseerde tweets een foto bevat (155 tweets; 24,8%). Daarnaast zijn de 625 geanalyseerde tweets in totaal 2314 keer ‘geretweet’ (gemiddeld 3.70 retweets per tweet), 1386 keer ‘geliket’ (gemiddelde: 2.22), en zijn er 571 reacties (gemiddelde: 0.91) van volgers achtergelaten.

4.3 Belangrijkste resultaten per wijkagent

Op basis van het geaggregeerde databestand zijn er bij een aantal wijkagenten opvallende patronen waarneembaar. De belangrijkste bevindingen zijn in deze paragraaf beschreven. De overige bevindingen per wijkagent staan in bijlage 3 ‘Meest opvallende resultaten per wijkagent’.

Het eerste opvallende patroon is zichtbaar bij de wijkagent (@PolitieVDM). De tweets van deze wijkagent worden betrekkelijk vaak ‘geretweet’, namelijk 169 keer. Gezien zijn derde plaats in de ‘Twittergids Wijkagent Top 100’ is dit in principe niet opmerkenswaardig.

Desondanks is het zeer opvallend dat @PolitieVDM zelf slechts 148 mensen, organisaties of instituties volgt, terwijl hij 7023 (op 29 april 2016) volgers heeft. Veel collega-wijkagenten volgen zelf duizenden accounts op Twitter, waardoor de kans dat die mensen het account van de wijkagent gaan ‘terugvolgen’ aanzienlijk is. Er blijkt geen samenhang te zijn tussen de interactiemarkeerders en het hoge aantal retweets. Deze wijkagent maakt namelijk weinig gebruik van de talige indicatoren van interactiviteit. Hij ‘zendt’ vooral tweets richting zijn volgers, maar gaat niet de conversatie met hen aan. Dit is terug te zien in het lage aantal reacties op zijn tweets (28x).

De tweede wijkagent, @POL_Boer, blijkt het vaakst de zekerheidsmarkeerder (8x) te gebruiken in zijn taalgebruik in tweets. @POL_Boer maakt veelal gebruik van het type zekerheidsmarkeerder *emphatics*. Dit type zekerheidsmarkeerder past hij, vergeleken met zijn collega-wijkagenten, eveneens het meest toe (6x). Daarnaast blijkt het dat @POL_Boer in veel tweets naar zichzelf verwijst. Hij past namelijk een hoog aantal schrijvermarkeerders toe (12x), overwegend het persoonlijk voornaamwoord. Verder gebruikt hij veelvuldig Twittermarkeerders in zijn taalgebruik: 21 keer de hashtag en 9 keer het apenstaartje. Ten slotte zijn de 25 tweets van @POL_Boer maar liefst 218 keer ‘geretweet’, heeft hij het hoogste aantal likes van alle wijkagenten (554x), en ontvangt hij het hoogste aantal reacties (115 reacties).

Bij de derde wijkagent, @WijkagLaakNoord, is er een opmerkelijk patroon zichtbaar. Deze wijkagent gebruikt veel Twittermarkeerders in zijn tweets, maar de frequentie van zijn retweets en likes is laag. Ook is er nauwelijks sprake van interactie met zijn volgers. @WijkagLaakNoord ontvangt samen met @POL_VanVeen het minste aantal reacties vergeleken met de andere wijkagenten (5x).

In vergelijking met alle onderzochte collega-wijkagenten maken de wijkagenten in Coevorden (@PolitieCoevrden) het meeste gebruik van de twijfel-/afstandmarkeerders (10x). De frequentie van het hulpwerkwoord van mogelijkheid valt op (7x). Verder passen de wijkagenten in Coevorden vaak *engagement*markeerders toe in hun tweets: vooral *personal asides* (6x: hoogste score van alle wijkagenten) en *directives* (11x).

Een andere opmerkelijke bevinding is waar te nemen bij de tweets van @polwezep. Deze wijkagent ontvangt relatief veel likes op zijn tweets, namelijk 105. Dit blijkt echter niet van invloed te zijn op het aantal retweets of reacties die hij ontvangt op zijn tweets. De frequenties daarvan zijn immers gering. Bij de twee andere wijkagenten (@POL_Boer en @wa_roosendaal02) die eveneens een hoog aantal likes hebben ontvangen, is er wel sprake van veel retweets en reacties.

@peter_boekweg, de zevende wijkagent uit de lijst, uit vaak zijn gevoel in tweets (13x). Hij uit zowel positieve gevoelens (10x), voornamelijk positieve bijvoeglijke naamwoorden (10x), als negatieve gevoelens (4x), waaronder negatieve bijvoeglijke naamwoorden (2x) en eenmaal een negatief *stance* bijwoord. Daarnaast blijkt uit de resultaten dat hij slechts één foto in zijn tweets heeft geplaatst, maar hiertegenover staat dat hij het hoogste aantal retweets heeft (240x). Mogelijk is zijn hoge mate van subjectieve evaluatie, bijvoorbeeld door zijn eerlijkheid, oprechtheid en de *human voice* in tweets, de reden dat hij het hoogste aantal retweets van de wijkagenten heeft.

De wijkagenten van de politie in Roermond (@politieroermond) maken van alle geanalyseerde wijkagenten het meeste gebruik van de schrijvermarkeerders (15x), voornamelijk van bezittelijke voornaamwoorden. Daarnaast maken zij veel gebruik van *engagement*markeerders, waar de frequentie van vragen stellen aan de lezer hoog is (7x). Verder worden persoonlijke voornaamwoorden, *personal asides* en *directives* regelmatig toegepast. De frequentie hiervan is echter gemiddeld ten opzichte van het gebruik in het algemeen. Tot slot maken ze veel gebruik van de hashtag als Twittermarkeerder (19x), voegen ze het meeste foto's toe bij tweets (19x) en worden ze vaak 'geretweet' (185x).

In maar liefst 18 van zijn 25 tweets maakt @POL_Ramdayal gebruik van een positief bijvoeglijk naamwoord. Een mogelijke verklaring voor dit uitzonderlijke hoge aantal is dat nagenoeg al zijn tweets hetzelfde zijn: "Goedemorgen volgers, vandaag dagdienst. Iedereen een fijne dag". Deze eentonigheid van 'tweeten' is terug te zien in het aantal retweets (7x: het laagste van alle wijkagenten), aantal likes (20x) en aantal reacties (8x). Verder past hij weinig aantal interactiemarkeerders toe.

Wijkagent @Kor_deJong gebruikt regelmatig persoonlijke voornaamwoorden als schrijvermarkeerder (7x). Opvallend is dat hij als enige (geanalyseerde) wijkagent in geen van zijn tweets een foto plaatst.

@wa_roosendaal02 maakt in zijn tweets veel gebruik van zekerheidsmarkeerders (7x). Het type zekerheidsmarkeerder dat hij toepast in zijn tweets varieert. Verder maakt hij van alle wijkagenten het meeste gebruik van het positieve *stance* bijwoord (6x). Tevens blijkt hij veelal Twittermarkeerders toe te passen (20x), overwegend de hashtag (17x). Ten slotte is het opvallend dat hij zowel op het aantal retweets (151x), aantal likes (180x) en het aantal reacties (100x) erg hoog scoort. Een potentiële reden hiervoor is het zeer hoge aantal tweets van @wa_roosendaal02, namelijk 14.100 tweets. Ter vergelijking: @a_nederhoed heeft vervolgens het meeste aantal tweets (8687 tweets). Beide wijkagenten staan desondanks relatief laag in de Wijkagent Top 100 (respectievelijk plek 75 en 87).

Opmerkenswaardig is het dat @wijkagentvob geen enkele twijfel-/afstandmarkeerder of zekerheidsmarkeerder gebruikt in zijn taalgebruik op Twitter. Hij maakt echter van alle wijkagenten het meeste gebruik van *engagement*markeerders (17x), waarvan vooral het persoonlijk voornaamwoord (13x), *directives* (15x) en vragen stellen aan de volgers (11x) vaak gebruikt worden. Daarnaast maakt @wijkagentvob in bijna elke geanalyseerde tweet gebruik van een hashtag (21x). Ondanks het gegeven dat hij erg veel contact zoekt met zijn volgers en veel hashtags gebruikt, zijn het aantal retweets, aantal likes en het aantal reacties laag. De *engagement*markeerder blijkt in dit geval niet samen te hangen met het aantal reacties (conversatie).

Tot slot is er ook een opvallend patroon waarneembaar bij de tweets van de wijkagent @a_nederhoed. Over het algemeen is hij erg passief in het gebruik van interactiemarkeerders. Gezien zijn hoge aantal tweets (8687) is dit noemenswaardig. Op de aanwezigheid van een foto in zijn tweets, aantal retweets, aantal likes en het aantal reacties scoort hij echter het laagste van alle wijkagenten.

4.4 Samenhang interactiemarkeerders en overige variabelen

Met behulp van een non-parametrische correlatieanalyse (*Spearman's Rho*) is de samenhang tussen de verschillende interactiemarkeerders geanalyseerd. Op de volgende bladzijde is de correlatietabel weergegeven.

Tabel 5. Correlaties (r_s) tussen de zes linguïstische markeerders van interactiviteit (eerste zes in de tabel) en de vier overige variabelen (laatste vier in de tabel).

Variabele	Twijfel-/afstand markeerder	Zekerheids markeerder	Subjectieve evaluaties	Engagement markeerders	Schrijver markeerders	Twitter markeerders	Aanwezigheid foto	Aantal retweets	Aantal likes	Aantal reacties
Twijfel-/afstand markeerder										
Zekerheids markeerder	.34									
Subjectieve evaluaties	-.12	.39								
Engagement markeerders	.32	-.21	-.33							
Schrijver markeerders	.30	.20	.22	.13						
Twitter markeerders	.02	.15	.03	.03	.14					
Aanwezigheid foto	.07	.11	-.19	.10	.17	.38				
Aantal retweets	.39	.38	.22	.42*	.30	.18	.35			
Aantal likes	-.17	.44*	.51*	-.33	.34	.25	.47*	.32		
Aantal reacties	.01	.61**	.53**	-.37	.35	.11	.17	.45*	.67**	

* $p < .05$, ** $p < .01$

Uit tabel 5 is af te leiden dat er acht significante, positieve verbanden zijn. Ten eerste blijkt uit een correlatie voor de ‘Engagementmarkeerders’ en het ‘Aantal retweets’ dat er een significant, positief verband bestaat ($r_s(25) = .42, p = .035$). Het toepassen van *engagementmarkeerders*, ofwel het contact zoeken met de volgers op Twitter, als taalgebruik van een wijkagent hangt positief samen met de hoeveelheid retweets van de tweet. Uit een correlatie voor de ‘Zekerheidsmarkeerders’ en het ‘Aantal likes’ blijkt er eveneens een significant, positief verband te bestaan ($r_s(25) = .44, p = .029$). Dit veronderstelt dat het benadrukken van betrokkenheid bij de tweet door een wijkagent positief samenhangt met het aantal likes van de tweet. Daarnaast toont een correlatie voor de ‘Zekerheidsmarkeerders’ en het ‘Aantal reacties’ aan dat er sprake is van een significant, positief verband ($r_s(25) = .61, p = .001$). Ditmaal hangt het inzetten van zekerheidsmarkeerders positief samen met het aantal reacties op de tweet van een wijkagent.

Het vierde significante, positieve verband is waarneembaar uit een correlatie voor de ‘Subjectieve evaluaties’ en het ‘Aantal likes’ ($r_s(25) = .51, p = .010$). Wanneer een wijkagent zijn of haar gevoel uit of zijn mening geeft in een tweet, hangt dit positief samen met het aantal likes van de tweet. Deze samenhang is tevens zichtbaar in relatie tot het aantal reacties op een tweet. De correlatie voor de ‘Subjectieve evaluaties’ en het ‘Aantal reacties’ laat namelijk een significant, positief verband zien ($r_s(25) = .53, p = .006$).

Verder toont een correlatie voor de ‘Aanwezigheid van een foto’ en het ‘Aantal likes’ een significant, positief verband aan ($r_s(25) = .47, p = .018$). Het plaatsen van een foto in een tweet hangt positief samen met het aantal likes van een tweet. Geheel verrassend is dit verband niet, aangezien een foto ervoor kan zorgen dat volgers het zich kunnen visualiseren, het wellicht beter begrijpen of simpelweg aantrekkelijker vinden.

Vervolgens laat de correlatie voor het ‘Aantal retweets’ en het ‘Aantal reacties’ zien dat er wederom een significant, positief verband is ($r_s(25) = .45, p = .023$). Tweets die veelvuldig ‘geretweet’ worden zullen hoogstwaarschijnlijk ook een hoger aantal reacties bevatten en vice versa. Uit tabel 5 is af te leiden dat er ten slotte een verband bestaat tussen het ‘Aantal likes’ en het ‘Aantal reacties’. Uit de correlatie voor het ‘Aantal likes’ en het ‘Aantal reacties’ blijkt dat er nogmaals sprake is van een significant, positief verband ($r_s(25) = .67, p = < .001$).

Tot slot zijn er vier correlaties ($p = < .065$) waarvan er net geen sprake is van een significant verband, maar die mogelijk wel waardevolle bevindingen bevatten: ‘Zekerheidsmarkeerders’ en ‘Subjectieve evaluaties’ ($r_s(25) = .39, p = .053$), ‘Twijfel-/afstandmarkeerders’ en ‘Aantal retweets’ ($r_s(25) = .39, p = .057$), ‘Twittermarkeerders’ en

de ‘Aanwezigheid van een foto’ ($r_s(25) = .38, p = .059$), en ‘Zekerheidsmarkeerders’ en ‘Aantal retweets’ ($r_s(25) = .38, p = .064$).

Van de 45 mogelijke verbanden tussen de verschillende variabelen zijn er 8, ofwel 17,8%, significant. Dit zijn uitsluitend positieve verbanden. Daarnaast zijn er 7 negatieve verbanden (15,6%), die overigens alle niet significant zijn ($p = > .073$).

4.5 Kwalitatieve *follow-up* studie

In deze paragraaf is er een kwalitatieve *follow-up* studie uitgevoerd. De conversatie in tweets met een hoog en laag totaal aantal linguïstische kenmerken van interactiviteit zijn kwalitatief geanalyseerd. Aan de hand van de beschreven conversatieanalytische kenmerken uit het theoretisch kader, namelijk de interactionele ordeningsprincipes en de gespreksopening en -afsluiting, en de linguïstische kenmerken van interactiviteit, zijn de tweets geanalyseerd. De frequentie van de aanwezigheid van een foto, het aantal retweets, aantal likes, en aantal reacties is eveneens geanalyseerd. Er zijn tien tweets willekeurig geselecteerd: vijf laag interactief en vijf hoog interactief. De laag interactieve tweets bevatten geen linguïstische kenmerken van interactiviteit. De hoog interactieve tweets bevatten tien of meer linguïstische kenmerken van interactiviteit. Het hoogste aantal linguïstische kenmerken in een tweet van een wijkagent is dertien. Daarnaast zijn er enkel tweets geselecteerd waarop reacties zijn geplaatst. Een overzicht van alle geselecteerde tweets is weergegeven in bijlage 4.

4.5.1 Laag interactieve tweets

Allereerst is er gekeken naar vijf tweets waarin geen linguïstische kenmerken van interactiviteit voorkomen. De meest opvallende conversatieanalytische kenmerken zijn per tweet toegelicht. De eerste geanalyseerde tweet is van wijkagent @wagWateringen. Hij waarschuwt volgers voor Engelssprekende ‘klusjesmannen’. Deze tweet wordt acht keer ‘geretweet’ en een volger reageert hierop met: “gisteren rond 17.00 uur twee mannen die de tuintegels wilden schoonmaken voor 350 euro in de van nassastraat” [*sic*]. Wijkagent @wagWateringen reageert hierop als volgt: “neem aan dat u dit te duur vond ☺” [*sic*], waarop de volger antwoordt met: “wij wel inderdaad!” [*sic*]. Met betrekking tot de interactionele ordeningsprincipes is hier sprake van een aangrenzend paar (sequentiële organisatie). @wagWateringen doet via Twitter een oproep en krijgt hier een reactie op. Daarnaast spreekt hij in zijn reactie specifiek de volger aan door het gebruik van “u”. Dit kenmerkt de beurttoewijzing ‘anderselectie’. Er is geen sprake van een duidelijke gespreksopening en -afsluiting in deze korte conversatie.

Op de tweet van wijkagent @brigadierHDoost volgt een reactie, die overigens helaas verwijderd is, waarop deze wijkagent antwoord geeft. In dit geval is er eveneens sprake van een aangrenzend paar; vermoedelijk een vraag en een antwoord. Op een reactie van een andere volger wordt niet gereageerd door @brigadierHDoost. De tweet is één keer ‘geliket’.

De @WijkagentenRooi plaatsen een tweet met foto over een gestolen fiets waarvan de eigenaar zich bij hen kan melden. De wijkagenten plaatsen één dag na de tweet een reactie onder deze tweet met de melding dat de eigenaar zich gemeld heeft en bedanken de volgers voor de retweets (5x). Op dit moment zijn er echter geen andere reacties geplaatst, waardoor er geen sprake is van een conversatie. Nadat de @WijkagentenRooi hun tweet beantwoorden met een reactie, reageert een volger:



Afbeelding 1. Interactie tussen de wijkagenten @WijkagentenRooi en een volger.

Uiteindelijk sluiten de wijkagenten deze korte vorm van interactie met een *pre-closing item*, namelijk door de volger te bedanken.

In de vierde geanalyseerde tweet (5 likes) van @wa_roosendaal02 is er een opmerkelijk patroon zichtbaar. De tweet van @wa_roosendaal02: “Briefing staat klaar, eenheden ingedeeld. Starten met horeca avond/nacht”, is niet opvallend en informeert volgers over zijn startende dienst. Er volgen echter veel positieve reacties op deze tweet, voornamelijk volgers die de wijkagent een fijne dienst wensen. @wa_roosendaal02 blijkt niet te reageren op deze tweets, maar ‘likt’ alle reacties van volgers. Er is dus geen sprake van een ‘echte’ interactie tussen de wijkagent en de volgers, maar door de reacties van volgers te ‘liken’ reageert hij er weldegelijk op. @wa_roosendaal02 past deze likes toe als (*pre-*)*closing items*, aangezien hij middels het uitdelen van likes de volger bedankt en zodoende er een einde komt aan de interactie.

Tot slot tweet @POL_VanVeen over een signalement van een man die vals geld aanbood. Hierop volgt één reactie, waarin @POL_VanVeen niet letterlijk aangesproken wordt. Deze wijkagent besluit echter hierop te reageren, ofwel zelf deze ‘beurt’ over te nemen (de ‘zelfselectie’). In de reactie van @POL_VanVeen gebruikt hij zowel sequenties van een gespreksopening (“Hoi”) als een gespreksafsluiting (“Dank voor je reactie”). Zijn reactie op de volger geldt als aangrenzend paar (oproep-antwoord). De tweet is één keer ‘geretweet’.

4.5.2 Hoog interactieve tweets

In de eerste geanalyseerde tweet van @POL_Boer (7 retweets, 12 likes) stelt hij een vraag aan zijn volgers. Een aantal interactionele ordeningsprincipes zijn terug te zien in de ontstane conversatie. Er is sprake van diverse beurtwisselingen tussen @POL_Boer en een volger. Wijkagent @POL_Boer spreekt deze volger onder meer expliciet aan met “je” (andersselectie) en vraagt om een reactie. De beurtwisselingen verlopen vloeiend. Helaas zijn de reacties van de volger niet meer beschikbaar, waardoor het onduidelijk is of het een aangrenzend paar is, ontstaan door een vraag van de volger of een oproep. Zoals te zien in de onderstaande afbeelding lijkt het erop dat @POL_Boer de preferentie voor overeenstemming toepast in zijn reactie. Hij tweet: “Waar ben je steeds minder gerust om?”, terwijl ‘Waar ben je ongerust om?’ ook een mogelijkheid tot antwoorden is.



Afbeelding 2. Interactie tussen wijkagent @POL_Boer en een volger.

De tweede geanalyseerde tweet is van wijkagent @wa_Rijsbergen en bevat een foto. Deze wijkagent uit zijn emoties in de tweet: “Jammer dat het zo moet...voor burgers willen

we er zijn. Zonder goede arbeidsvoorwaarden kan het niet. #caopolitie”. Dit resulteert in erg veel reacties van volgers: 85 retweets en 18 likes. Ondanks de hoge interactiviteit rondom zijn tweet volgt er geen reactie van @wa_Rijsbergen. Een verklaring voor het hoge aantal retweets, likes en reacties is af te leiden uit paragraaf 4.4 ‘Samenhang interactiemarkeerders en overige variabelen’. Hieruit blijkt namelijk dat subjectieve evaluaties als linguïstische kenmerken van interactiviteit significant correleren met het aantal likes en het aantal reacties. De aanwezigheid van een foto correleert met het aantal likes. Het gebruik van het woord “moet” (zekerheidsmarkeerder) verklaart mogelijk het hoge aantal retweets. Er is namelijk een (weliswaar zwak) verband te zien tussen de zekerheidsmarkeerders en het aantal retweets ($r_s(25) = .38, p = .064$). Daarnaast correleert het aantal reacties met het aantal retweets.

De volgende tweet van wijkagent @peter_boekweg werd maar liefst 176 keer ‘geretweet’:



Afbeelding 3. Humorvolle tweet van wijkagent @peter_boekweg

Hieruit blijkt dat volgers het kunnen waarderen wanneer een wijkagent een vleugje humor toepast in zijn tweet. De eerste reactie op deze tweet was echter van @peter_boekweg zelf, waarmee hij een collega aanspreekt. Dit leidt echter niet tot een conversatie. De volgende reactie is van een volger, waarna er een korte interactie ontstaat (aangrenzend paar: vraag-antwoord). De volger besluit na het antwoord van @peter_boekweg een postsequentie in te zetten en maakt hiermee een einde aan de vraag-antwoordsequentie. Er volgt echter geen nieuw gespreksonderwerp. Op de volgende 24 reacties van volgers reageert @peter_boekweg niet.



Afbeelding 4. Interactie van wijkagent @peter_boekweg met volgers.

Wijkagent @wa_roosendaal02 blijkt naast zijn laag interactieve tweet in paragraaf 4.5.1 eveneens een tweet te versturen waarin er sprake is van een hoge mate van interactie. In zijn tweet roept hij de volgers op tot antwoorden door de vraag te stellen “[...] Volgt u ons ook al? #polrsd”. Dit leidt tot een interactie met erg veel beurtwisselingen:



Afbeeldingen 5/6. Vloeiende conversatie van wijkagent @wa_roosendaal02 met een volger.

Wijkagent @wa_roosendaal02 reageert op iedere oproep of vraag vanuit volgers. De aangrenzende paren volgen elkaar vloeiend op. Twee keer besluit @wa_roosendaal02 te reageren zonder dat de volger hem aanspreekt, bijvoorbeeld met ‘je’ (zelfselectie). Aan het einde van de conversatie spreekt de wijkagent de volger wel aan met ‘je’, waarop zij reageert. @wa_roosendaal02 poogt in zijn laatste reactie het gespreksonderwerp langzamerhand af te sluiten: “haha ja je zit goed...nieuwstraat...Mooiste bureau wat er is ;-)” [sic]. Het is de volger immers gelukt om de Facebookpagina van de politie in Roosendaal te vinden. De tweet van @wa_roosendaal02 is drie keer ‘geretweet’ en heeft tien likes.

De laatste geanalyseerde tweet die een hoog aantal linguïstische kenmerken van interactiviteit bevat is van wijkagent @polwezep. Op deze tweet volgt één vraag van een volger, waarop @polwezep reageert. Verder zijn er geen conversatieanalytische patronen zichtbaar. De tweet is overigens niet ‘geretweet’ en heeft geen likes ontvangen.

4.5.3 Opvallende patronen tussen hoog interactieve tweets en laag interactieve tweets

Uit de analyse van de laag interactieve tweets blijkt dat het merendeel van deze tweets geen reacties bevat of dat de betreffende wijkagent niet reageert op reacties van volgers. Uit de analyse van de bovenstaande vijf tweets blijkt dat de interacties tussen de wijkagenten en hun volgers beperkt is. In één tweet is er sprake van twee beurten van de wijkagent, bij de overige tweets kenmerkt de interactie zich enkel als één vraag of oproep en één antwoord (aangrenzend paar). Het beperkte aantal retweets en likes bij deze tweets zonder linguïstische kenmerken van interactiviteit is niet verrassend te noemen.

De hoog interactieve tweets ontvangen over het algemeen een hoger aantal retweets, likes en reacties dan de laag interactieve tweets. Tevens zijn er meer beurtwisselingen in de interacties waarneembaar. Wanneer er bij laag interactieve tweets sprake is van een interactie, kenmerkt zich dit in veel gevallen tot één beurtwisseling (oproep-antwoord of vraag-antwoord). Bij de hoog interactieve tweets, vooral bij de eerste (@POL_Boer) en vierde tweet (@wa_roosendaal02), zijn er vloeiende beurtwisselingen tussen de wijkagent en de volger. Verder blijkt het dat er in de interacties van zowel hoog interactieve tweets als laag interactieve tweets weinig sequenties van een gespreksopening en/of -afsluiting worden ingezet. Uit deze kwalitatieve analyse is af te leiden dat er relatief weinig opmerkelijke conversatieanalytische patronen zichtbaar zijn tussen hoog en laag interactieve tweets. Enkel in het aantal beurtwisselingen en de vloeiendheid van opvolgen valt het op dat deze patronen in hoog interactieve tweets vaker voorkomen dan in laag interactieve tweets. Daarnaast ontvangen de hoog interactieve tweets meer retweets, likes en reacties dan de laag interactieve tweets. Desondanks blijkt het dat wijkagenten zowel bij hoog als laag interactieve tweets in veel gevallen niet reageren op reacties van volgers. Tweets met een hoog aantal linguïstische kenmerken van interactiviteit leiden niet per definitie tot een conversatie. In alle vijf de tweets met een hoge mate van interactiviteit blijken de wijkagenten subjectieve evaluaties als interactiemarkeerders toe te passen. In vier van de vijf tweets zijn respectievelijk de zekerheidsmarkeerders, *engagement*markeerders en Twittermarkeerders ingezet. De twijfel-/afstandmarkeerders zijn waarneembaar in drie van de vijf tweets en de schrijvermarkeerders in twee van de vijf tweets.

Ten slotte blijkt er een andere interessante bevinding te zijn. De tweet van wijkagent @peter_boekweg toont aan dat humor in tweets kan leiden tot een hoog aantal retweets, likes en reacties. Om te beoordelen of dit een uitzondering is of dat humor daadwerkelijk kan leiden tot meer retweets, likes en reacties, zijn er uit de 625 geanalyseerde tweets binnen dit onderzoek zes humorvolle tweets geselecteerd. Ook bij deze tweets is de frequentie van het

aantal retweets, likes en reacties hoog, namelijk gemiddeld 19 retweets, 28 likes en 10 reacties. Het is interessant om te beoordelen hoeveel linguïstische kenmerken van interactiviteit deze humorvolle tweets bevatten. Het gemiddelde totale aantal linguïstische kenmerken in de 625 tweets is 3.87. De zeven humorvolle tweets (inclusief de tweet van wijkagent @peter_boekweg) bevatten gemiddeld 5.57 linguïstische kenmerken van interactiviteit per tweet. Hiermee kan er gesteld worden dat humorvolle tweets een hoog aantal linguïstische kenmerken van interactiviteit bevatten.



Afbeelding 7. Wijkagent @POL_Boer met een komische tweet.

Een overzicht van de geselecteerde humorvolle tweets is weergegeven in bijlage 5.

5. Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk zijn de conclusies die af te leiden zijn uit de resultaten beschreven. Daarnaast is er in de discussie een antwoord gegeven op mogelijke verklaringen voor de gevonden resultaten, zijn sterke en zwakke punten van het onderzoek in kaart gebracht en aanbevelingen voor vervolgonderzoek beschreven.

5.1 Conclusie

De hoofdvraag binnen dit onderzoek luidt als volgt:

‘Welke linguïstische kenmerken van interactiviteit komen voor in een tweet van een wijkagent?’

Uit de resultaten blijkt dat alle zes de linguïstische kenmerken van interactiviteit voorkomen in het totaal aan geanalyseerde tweets van wijkagenten. De volgende deelvraag staat centraal in dit onderzoek:

‘In welke mate komen twijfel-/afstandmarkeerders, zekerheidsmarkeerders, subjectieve evaluaties, *engagement*markeerders, schrijvermarkeerders en Twittermarkeerders voor in tweets van wijkagenten?’

Op basis van de bevindingen blijkt dat wijkagenten in meer dan de helft van hun tweets de linguïstische kenmerken van Twittermarkeerders toepassen. Het meest gebruikte type Twittermarkeerder is de hashtag. In een derde van de tweets passen wijkagenten de *engagement*markeerders toe. Met behulp van dit type interactiemarkeerder zoekt de wijkagent contact met zijn volgers. De variatie in typen *engagement*markeerders is hoog. Ook tonen de resultaten aan dat wijkagenten in hun taalgebruik op Twitter in beperkte mate twijfel-/afstandmarkeerders en zekerheidsmarkeerders inzetten. Met betrekking tot de vier overige variabelen in dit onderzoek blijkt dat bijna een kwart van de tweets van wijkagenten een foto bevat, en ze gemiddeld 3,70 retweets, 2,22 likes en 0,91 reactie per tweet ontvangen.

Daarnaast toont dit onderzoek aan dat een achttal variabelen met elkaar samenhangen. De inzet van *engagement*markeerders door een wijkagent hangt samen met het aantal retweets van de betreffende tweet. De zekerheidsmarkeerders hangen zowel samen met het aantal likes als met het aantal reacties op de tweet van de wijkagent. Verder is er een verband waarneembaar van de subjectieve evaluaties met het aantal likes en het aantal reacties. Het aantal likes is verbonden met de aanwezigheid van een foto in de tweet en met het aantal

reacties op de tweet. Er is eveneens een samenhang zichtbaar tussen het aantal retweets en het aantal reacties.

Ten slotte is er een additionele *follow-up* studie uitgevoerd. Deze kwalitatieve analyse toont aan dat er weinig opmerkelijke conversatieanalytische patronen zichtbaar zijn tussen hoog en laag interactieve tweets. Het merendeel van de laag interactieve tweets bevat geen reacties of de betreffende wijkagent reageert niet op de reacties van volgers. De gevonden interacties in laag interactieve tweets zijn veelal beperkt tot maximaal één beurtwisseling. De hoog interactieve tweets ontvangen echter meer retweets, likes en reacties dan de laag interactieve tweets. Hoog interactieve tweets kenmerken zich tevens door een hoger aantal beurtwisselingen tussen de wijkagent en de volger. De overeenkomst tussen laag en hoog interactieve tweets is dat wijkagenten in veel gevallen niet reageren op reacties van volgers, waardoor er geen conversatie ontstaat. Dit betekent dat een hoog aantal linguïstische kenmerken in een tweet van een wijkagent niet altijd tot conversatie leidt. Verder blijkt uit dit onderzoek dat de inzet van subjectieve evaluaties als interactiemarkeerder bij hoog interactieve tweets, in alle gevallen tot een conversatie leidt. Het significante, positieve verband tussen de subjectieve evaluaties en het aantal reacties bevestigt dit ($r_s(25) = .53, p = .006$). Kortom, als ‘twitterende’ wijkagent blijkt het uiten van je mening of gevoel van invloed te zijn op het ontstaan van een conversatie. Een laatste opvallend, niet-conversatieanalytisch patroon, is het gegeven dat humor in tweets van wijkagenten resulteert in een hoog aantal retweets, likes en reacties. Een mogelijke verklaring hiervoor is het hoge aantal linguïstische kenmerken van interactiviteit die humorvolle tweets bevatten.

5.2 Discussie

In dit onderzoek is er getracht om inzicht te verschaffen in het voorkomen van linguïstische kenmerken van interactiviteit in tweets van wijkagenten. Mede vanwege de exploratieve aard van dit onderzoek is er voorafgaand aan het onderzoek geen hypothese opgesteld. Op basis van de inzichten van Biber en Finegan (1989), Biber en anderen (1999), Hyland (2001; 2005), Hyland en Tse (2004), Honeycutt en Herring (2009), Boyd en anderen (2010), en ten slotte Mazeland (2014) zijn er zes markeerders geselecteerd die linguïstische kenmerken van interactiviteit bevatten. Dit onderzoek toont de frequentie van het voorkomen van deze interactiemarkeerders aan en de samenhang tussen de verschillende typen interactiemarkeerders. In de theoretische inbedding van dit onderzoek is de interesse naar het voorkomen van de linguïstische kenmerken van interactiviteit in tweets van wijkagenten kenbaar gemaakt. Dit onderzoek toont aan dat alle zes de interactiemarkeerders terug te zien

zijn in het taalgebruik van de ‘twitterende’ wijkagent. Daarnaast is er in de theoretische inbedding beschreven dat deze linguïstische kenmerken mogelijk tot interactie leiden. De resultaten tonen aan dat bepaalde interactiemarkeerders frequenter voorkomen in tweets waar er sprake is van een conversatie tussen een wijkagent en een volger. Uit de kwalitatieve analyse is af te leiden dat het ontstaan van een conversatie tussen een wijkagent en een volger het meeste voorkomt in tweets waarin de interactiemarkeerder subjectieve evaluaties is gebruikt. Ook wanneer er in een tweet van een wijkagent zekerheidsmarkeerders, *engagement*markeerders en/of Twittermarkeerders voorkomen, leidt dit vaak tot een interactie met volgers.

Uit de kwalitatieve *follow-up* studie blijkt echter dat er ook in hoog interactieve tweets in sommige gevallen geen sprake is van een interactie tussen een wijkagent en een volger. Een mogelijke verklaring is het gegeven dat de theorieën van onder meer Sacks, Schegloff en Jefferson (1974), Pomerantz (1984), Schegloff (1986), Mazeland (2003) en Hyland en Tse (2004) veelal gebaseerd zijn op geschreven teksten en *face-to-face*-gesprekken. Een wijkagent en een volger worden in een Twitterconversatie bijvoorbeeld beperkt door maximaal 140 tekens. Voor de wijkagent en/of de volger vergt dit een grotere inspanning dan bij het versturen van een e-mail (geen limiet aan tekens) of een *face-to-face*-gesprek (de spreker ontvangt gelijk een reactie, waardoor de beurtwisselingen vloeiender verlopen). Bij een lange conversatie vinden er veel beurtwisselingen plaats, waarin de wijkagent of de volger in slechts 140 tekens dient te reageren. Deze opeenvolgende beurtwisselingen en de tijd waarin een wijkagent wacht op een reactie, kan een belemmerende factor zijn voor de vloeiendheid van een conversatie. Dit in combinatie met het geduld van de wijkagent kan een potentiële verklaring zijn waarom deze hoog interactieve tweets niet altijd tot een Twitterconversatie leiden.

Twitter biedt daarentegen ook tal van conversationele mogelijkheden. Wijkagenten kunnen een reactie ‘liken’, waardoor er op deze manier er sprake is van een aangrenzend paar, zoals bij een oproep van een volger en een like als antwoord van de wijkagent. In het geval van wijkagent @wa_roosendaal02 (paragraaf 4.5.1 ‘Laag interactieve tweets’) blijkt een like tevens gebruikt te kunnen worden als (*pre-*)*closing item*. Naast de like als interactionele handeling zou een foto ook een rol kunnen spelen in een interactie op Twitter. Hoe draagt bijvoorbeeld een foto in een tweet bij aan een aangrenzend paar? Welke taalhandelingen kunnen er verricht worden in een foto? Wat is de rol van een foto in een interactie? Is dit shockeren, schelden, humor delen of een verzoek doen? Voor vervolgonderzoek is het

interessant om na te gaan wat de mediums specifieke interactionele eigenschappen van Twitter zijn.

Een sterk punt van dit onderzoek is de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie. Het verrichten van onderzoek naar de linguïstiek van wijkagenten op Twitter, in combinatie met het ontstaan of verloop van een conversatie met volgers, maakt dit onderzoek vernieuwend. Het toepassen van het operationeel model, eventueel in combinatie met de theorie van de interactionele ordeningsprincipes en gespreksopening en -afsluiting, is eveneens geschikt voor vervolgonderzoeken. Er kan bijvoorbeeld een kwalitatief onderzoek verricht worden naar het mondelinge taalgebruik van wijkagenten richting buurtbewoners, bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten van wijkagenten met wijk-/buurtvertegenwoordigers. Het analyseren van het mondelinge taalgebruik van een wijkagent richting een buurtbewoner levert mogelijk andere bevindingen op dan de analyse van het taalgebruik op Twitter. De beschreven theorieën van conversatieanalyse en de talige indicatoren van interactiviteit zijn namelijk veelal gebaseerd op *face-to-face*-gesprekken (onder meer onder meer Sacks, Schegloff en Jefferson (1974), Pomerantz (1984), Schegloff (1986), Mazeland (2003) en Hyland en Tse (2004).

Een kwalitatief onderzoek naar de meningen, wensen en behoeften van wijkagenten en buurtbewoners over de online activiteit van de politie is tevens een waardevol vervolgonderzoek. Wat willen wijkagenten online bereiken? Zijn wijkagenten actief op Twitter omdat het een geldende norm is of zijn er intrinsieke motivaties van wijkagenten? Wanneer het bereiken van interactie met volgers het doel is, kan er op basis van dit onderzoek geadviseerd worden dat het als wijkagent goed is om je mening of gevoel te uiten. Een wijkagent kan dit bijvoorbeeld realiseren door menselijk te communiceren. Het hanteren van een menselijke conversatiestijl, een *conversational human voice* (CHV), hangt namelijk samen met het ontstaan van een conversatie (Kelleher, 2009; Le Pair, 2015). Daarnaast heeft een CHV een positief effect op de mate waarin mensen vertrouwen hebben in een organisatie en verhoogt het de betrokkenheid tussen de organisatie en haar stakeholders, in dit geval de wijkagenten en hun volgers (Sweetser & Metzgar, 2007; Kelleher, 2009). Ook kan het bijdragen aan een positieve evaluatie van de politie en/of wijkagenten (Van Noort & Willemsen, 2011).

Verder kan dit onderzoek gereproduceerd worden bij wijkagenten die actief zijn op Facebook. Uit het Nationale Social Media Onderzoek 2016 blijkt namelijk dat de populariteit van Twitter afneemt, voornamelijk omdat het mensen te weinig oplevert (35%) of teveel tijd kost (28%). Het Facebookgebruik van Nederlanders stijgt daarentegen. Nederland kent 2,6

miljoen Twittergebruikers (0,9 miljoen dagelijks actief), terwijl Facebook 9,6 miljoen Nederlandse gebruikers heeft (6,8 miljoen dagelijks actief) (Van der Veer, 2016). Tevens zijn er steeds meer wijkagenten en politieteams/-korpsen actief op Facebook (onder meer Omroep Zeeland, 2015; Brabants Dagblad, 2016). Nader onderzoek moet uitwijzen of Facebook bevorderend werkt met betrekking tot de conversatie tussen wijkagenten en volgers. In tegenstelling tot de Twittergebruikers zijn de Facebookgebruikers namelijk niet gebonden aan een maximum in te voeren leestekens. Mogelijk is dit van invloed op de frequentie van conversatieanalytische patronen, zoals interactionele ordeningsprincipes of sequenties van een gespreksopening en/of -afsluiting. Tot slot is het interessant om dit onderzoek te reproduceren voor andere (overheids)organisaties waarin er sprake is van institutionele communicatie, zoals de brandweer, ziekenhuizen, gemeenten, rechtbanken of ministeries.

Een beperking van dit onderzoek is de corpusgrootte van de kwalitatieve *follow-up* studie. Hierin zijn vijf hoog interactieve tweets met vijf laag interactieve tweets vergeleken. Op basis van de conversatieanalytische en linguïstische kenmerken in deze tweets is er een uitspraak gedaan over de hoog en laag interactieve tweets. Een vervolgonderzoek waarin er bijvoorbeeld 50 hoog interactieve tweets en 50 laag interactieve tweets geanalyseerd worden, zou als een waardevolle aanvulling op dit onderzoek gelden. Een omvangrijkere corpusgrootte zou tevens de externe validiteit, ofwel de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten, versterken (Van Thiel, 2009).

Ten slotte zijn er op basis van dit onderzoek een viertal aanbevelingen voor (het taalgebruik van) de wijkagent op Twitter. Dit onderzoek toont aan dat het als wijkagent verstandig is om subjectieve evaluaties als interactiemarkeerders toe te passen in een tweet. Het door een wijkagent uiten van zijn of haar mening leidt namelijk eerder tot het ontstaan van een conversatie met volgers. De sterke samenhang tussen de variabelen subjectieve evaluaties en het aantal reacties bevestigt dit. Ook blijkt uit de bevindingen dat een hoge frequentie van linguïstische kenmerken in een tweet geen voorwaarde is voor het ontstaan van een conversatie. Ondanks dit gegeven is het als wijkagent raadzaam om interactiemarkeerders toe te passen in tweets. Hoog interactieve tweets ontvangen namelijk meer retweets, likes en reacties dan laag interactieve tweets. Deze retweets, likes en reacties resulteren in een groter bereik van de betreffende tweet. Op basis van de geanalyseerde samenhang tussen de interactiemarkeerders en de overige variabelen (aanwezigheid foto, aantal retweets, likes en reacties) kan er gesteld worden dat het voor wijkagenten waardevol is om zekerheidsmarkeerders, subjectieve evaluaties en/of *engagement*markeerders in te zetten tijdens het 'tweeten'. Zowel de correlaties (paragraaf 4.4) als de kwalitatieve *follow-up studie*

(paragraaf 4.5) tonen aan dat deze markeerders immers samenhangen en leiden tot meer retweets, likes en reacties van volgers. De derde aanbeveling voor wijkagenten is simpelweg de dialoog aangaan met volgers. Gedurende de dataverzameling van dit onderzoek is het duidelijk geworden dat wijkagenten in relatief veel gevallen niet reageren op vragen van volgers of waardevolle tips. Dit is opmerkelijk, aangezien de wijkagenten regelmatig een oproep doen op Twitter richting volgers. Een uiting van waardering richting de betrokken volgers zou in dit geval gerechtvaardigd zijn. Het inzetten van humor in tweets geldt als de laatste aanbeveling voor de praktijk. Dit onderzoek heeft immers aangetoond dat humor in tweets van wijkagenten resulteert in een hoog aantal retweets, likes en reacties. Het betreft tweets waarin er sprake is van een hoge frequentie van linguïstische kenmerken van interactiviteit. Deze bevinding kan gekoppeld worden aan een interessante bevinding uit een onderzoek van Le Pair (2015). Hieruit blijkt namelijk dat humor in *webcare*-reacties bijdraagt aan een *conversational human voice*. Dit hangt ten slotte samen met het ontstaan van een conversatie (Le Pair, 2015).

Geraadpleegde literatuur

- Antaki, C. (2011). *Applied conversation analysis. Intervention and change in institutional talk*. Londen: Palgrave Macmillan UK
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27, 264-271.
- Biber, D., & Conrad, S. (2009). *Register, genre, and style*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Biber, D., & Finegan, E. (1989). Styles of stance in English: Lexical and grammatical marking of evidentiality and affect. *Text*, 9 (1), 93-124.
- Biber, D., Johansson, S., Leech, G., Conrad, S., & Finegan, E. (1999). *Longman grammar of spoken and written English*. Harlow: Pearson Education.
- Boyd, D., Golder, S., & Lotan, G. (2010). Tweet, tweet, retweet: Conversational aspects of retweeting on twitter. *System Sciences (HICSS)*, Proceedings of the 43rd Hawaii International conference on System Sciences.
- Brabants Dagblad (2016, 9 maart). Politie Brabant komt met meer pagina's op Facebook. *Brabants Dagblad*. Geraadpleegd van <http://www.bd.nl/region/waalwijk-heusden-e-o/waalwijk/politie-brabant-komt-met-meer-pagina-s-op-facebook-1.5806923>
- Crump, J. (2011). What are the police doing on Twitter? Social media, the police and the public. *Policy & Internet*, 3 (4), artikel 7.
- Fox, B. A., Thompson, S. A., Ford, C. E., & Couper-Kuhlen, E. (2012). Conversation analysis and linguistics. In J. Sidnell & T. Stivers (Red.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 726-740). Hoboken: Wiley-Blackwell.
- Herring, S. C. (1996). *Computer-mediated communication*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Honeycutt, C., Herring, S. (2009). Beyond microblogging: Conversation and collaboration in Twitter. *System Sciences (HICSS)*, Proceedings of the 42nd Hawaii International conference on System Sciences, 4.

- Huisman, M. (2000). *Besluitvorming in vergaderingen. Organisaties, interactie en taalgebruik* [dissertatie VU Amsterdam]. Utrecht: LOT.
- Hyland, K. (2000). *Disciplinary discourses: Social interactions in academic writing*. Londen: Longman.
- Hyland, K. (2001) Bringing in the reader: Addressee features in academic writing. *Written Communication, 18* (4), 549-574.
- Hyland, K. (2005). Stance and engagement: A model of interaction in academic discourses. *Discourse Studies, 7* (2), 173-192.
- Hyland, K., & Tse, P. (2004). Metadiscourse in academic writing: A reappraisal. *Applied Linguistics, 25* (2), 156–177.
- Janssen, T. (red.) (2002). *Taal in gebruik. Een inleiding in de taalwetenschap*. Den Haag: SDU Uitgevers.
- Kelleher, T. (2009). Conversational voice, communicated commitment, and public relations outcomes in interactive online communication. *Journal of Communication, 59* (1), 172-188.
- Lammers, J. C. (2011). How institutions communicate: Institutional messages, institutional logics, and organizational communication. *Management Communication Quarterly, 25* (1), 154-182.
- Lieberman, J. D., Koetzle, D., & Sakiyama, M. (2013). Police departments' use of Facebook. Patterns and policy issues. *Police Quarterly, 16* (4), 438–462.
- Lovejoy, K., Waters, R. D., & Saxton, G. D. (2012). Engaging stakeholders through Twitter: How nonprofit organizations are getting more out of 140 characters or less. *Public Relations Review, 38* (2), 313-318.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
- Mazeland, H. (2014). *Syllabus hoorcollege 2014/2015. Opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen

- Meijer, A. J., Grimmelikhuijsen, S. G., Fictorie, D., Thaens, M., & Siep, P. (2013). Politie & sociale media. Van hype naar onderbouwde keuzen. *Politiewetenschap*, 64.
- Neuendorf, K. (2002). *The content analysis guidebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Noort, G. van. & Willemsen, L. M. (2011). Online damage control: the effects of proactive versus reactive webcare interventions in consumer-generated and brand-generated platforms. *Journal of Interactive Marketing*, 26 (3), 131-140.
- O'Connor, A., Jackson, L., Goldsmith, L., & Skirton, H. (2014). Can I get a retweet please? Health research recruitment and the Twittersphere. *Journal of Advanced Nursing*, 70 (3), 599-609.
- Omroep Zeeland (2015, 30 september). Meer blauw op Facebook. *Omroep Zeeland*. Geraadpleegd van <http://www.omroepzeeland.nl/nieuws/2015-09-30/922809/meer-blauw-op-facebook#.V0Lm1OTNxpK>
- Pair, R. G. le. (2015, 9 februari). Webcare: zorgt een 'human voice' voor meer interactie? [onderzoek]. *Frankwatching*. Geraadpleegd van <https://www.frankwatching.com/archive/2015/02/09/webcare-zorgt-een-human-voice-voor-meer-interactie-onderzoek/>
- Politie (z.d.). Wijkagent. Geraadpleegd van <https://www.politie.nl/themas/wijkagent.html#alinea-title-hoe-kom-ik-in-contact-met-mijn-wijkagent>
- Politie (z.d.). Pijlers. Geraadpleegd van <https://www.politie.nl/over-de-politie/pijlers.html>
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred / dispreferred turn shapes. In: J. M. Atkinson, & J. Heritage (Red.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 57-101). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 5 (4), 696-735.
- Schegloff, E. A. (1986). The routine as achievement. *Human Studies*, 9, 111-151.
- Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8, 289-327.

- Schellens, P., & Steehouder, M. (2010). *Tekstanalyse. Methoden en toepassingen*. Assen: Van Gorcum.
- Schneider, C. J. (2016) Police presentational strategies on Twitter in Canada. *Policing and Society*, 26 (2), 129-147.
- Shepherd, A., Sanders, C., Doyle, M., & Shaw, J. (2015). Using social media for support and feedback by mental health service users: Thematic analysis of a twitter conversations. *BMC Psychiatry*, 15 (1), 29.
- Sidnell, J., & Stivers, T. (2012). *The handbook of conversation analysis*. Hoboken: Wiley-Blackwell.
- Sweetser, K. D. & Metzgar, E. (2007). Communicating during crisis: Use of blogs as a relationship management tool. *Public Relations Review*, 33 (3), 340-342.
- Thiel, S. van. (2009). *Bestuurskundig onderzoek: Een methodologische inleiding*. Bussum: Coutinho.
- Van Dale (2005). *Groot woordenboek van de Nederlandse taal*. Utrecht etc.: Van Dale Lexicografie bv.
- Veer, N. van der. (2016, 24 januari). Nationale social media onderzoek 2016. *Newcom: Research & Consultancy*. Geraadpleegd van <http://www.newcom.nl/index.php?page=socialmedia2016>

Geciteerde tweets

- Wijkagent Krommenie (2015, 25 februari). “Collega wijkagent @POL_MVanKessel heeft zojuist n getuigenoproep geplaatst. Iets gezien ? Tip ? RT aub!
pic.twitter.com/iDVtbNMvM7 [Twitter]. Geraadpleegd van https://twitter.com/POL_RBergman
- WijkagentVisschedijk (2015, 28 februari). “Vermist: Marije Koiter
<https://www.politie.nl/gezocht-en-vermist/vermiste-kinderen/2016/februari/marije-koiter.html> ... #vermist #Zwolle via @Politie/” [Twitter]. Geraadpleegd van https://twitter.com/B_Visschedijk

WijkagentVisschedijk (2015, 29 februari). “Rondje @WijkBothoven #enschede met afspraken #strakweervandaag #wijkagent @petervdvoet” [Twitter]. Geraadpleegd van https://twitter.com/B_Visschedijk

Wijkagent H'sumZwest (2015, 2 maart). “Getuigen gezocht van inbraak <https://www.politie.nl/nieuws/2016/februari/28/03-getuigen-gezocht-van-inbraak.html> ... #Hilversum via @Politie” [Twitter]. Geraadpleegd van https://twitter.com/wijkagent_Rene

Wijkagent R.Konings (2015, 2 december). “Evenals mijn collega wijkagent Ruub Tromp ben ik ook via #Instagram te volgen! Please retweet! #Instasocialmedia” [Twitter]. Geraadpleegd van https://twitter.com/WA_EttenLeur01

Bijlagen

Bijlage 1. Overzicht van alle variabelen

Twijfel-/afstandmarkeerder	Twijfel-/afstandmarkeerders: de schrijver neemt afstand van de tekstinhoud
Twijfelafstand_attributiefBN	Attributieve en/of predicatieve bijvoeglijke naamwoorden van twijfel of afstand
Twijfelafstand_modaalWW	Modale werkwoorden van twijfel of afstand
Twijfelafstand_stanceBW	<i>Epistemic stance</i> bijwoorden van twijfel of afstand
Twijfelafstand_hedges	<i>Hedges</i> : woord(en) die een verzachtend effect hebben op de rest van de zin.
Twijfelafstand_hulpWWmogelijkheid	Hulpwerkwoorden van mogelijkheid
Twijfelafstand_hulpWWnoodzakelijkheid	Hulpwerkwoorden van noodzakelijkheid
Zekerheidsmarkeerder	Zekerheidsmarkeerders / subjectieve boosters: schrijver benadrukt betrokkenheid bij de tekstinhoud en/of benadrukt een bepaald zinsdeel (evidentialiteit)
Zekerheid_predicatiefBN	Predicatief bijvoeglijke naamwoorden van zekerheid
Zekerheid_commWW	Activiteit/communicatie werkwoorden van zekerheid
Zekerheid_opzichzelfstaandeBW	Op zichzelf staande bijwoorden van zekerheid (<i>adverbs standing alone</i>)
Zekerheid_emphatics	<i>Emphatics</i> : ‘zwaardere’ uitspraak van woorden, zodat het benadrukt wordt.
Zekerheid_voorspellendehulpWW	Voorspellende hulpwerkwoorden
Subjectieve evaluatie	Subjectieve evaluaties / gevoel-/attitudemarkeerders: de schrijver geeft zijn mening of toont zijn gevoel ten opzichte van de tekstinhoud
positief_gevoel	Positief gevoel / attitude
positiefgevoel_positieveBN	Gradeerbare / relatief positieve bijvoeglijke naamwoorden
positiefgevoel_mentaleWW	Mentale positieve werkwoorden
positiefgevoel_stanceBW	Positieve <i>attitude stance</i> bijwoorden
negatief_gevoel	Negatief gevoel / attitude
negatiefgevoel_negatieveBN	Gradeerbare / relatief negatieve bijvoeglijke naamwoorden
negatiefgevoel_mentaleWW	Mentale negatieve werkwoorden
negatiefgevoel_stanceBW	Negatieve <i>attitude stance</i> bijwoorden
Engagementmarkeerders	Markeerders van schrijver-lezerrelatie / <i>engagement</i> markeerders: de schrijver zoekt contact met de lezer van de tekst

<i>engagement_persVNW</i>	Persoonlijke voornaamwoorden
<i>engagement_personalasides</i>	<i>Personal asides</i> : schrijver reageert of attendeert zich tot de lezer of aangesproken persoon
<i>engagement_directives</i>	<i>Directives</i> : lezer een richting opsturen door het aanreiken van richtlijnen (gebruik van gebiedende wijs of imperatief)
<i>engagement_gedeeldekennis</i>	Beroep doen op gedeelde kennis tussen schrijver en lezer
<i>engagement_vragenstellen</i>	Stellen van vragen aan de lezer
Schrijvermarkeeders	Schrijvermarkeeders / <i>self mentions</i> : expliciete verwijzingen naar de schrijver van de tekst
Schrijver_persVNW	Persoonlijke voornaamwoorden
Schrijver_bezitVNW	Bezittelijke voornaamwoorden
Twittermarkeeders	Twittermarkeeders
Twitter_apenstaartje	@-teken
Twitter_hashtag	Hashtag (#)
Twitter_retweet	'RT' (evt. gevolgd door '@...') / 'retweet' / 'via @ ...'
foto_aanwezig	Aanwezigheid van foto in de tweet
aantal_retweets	Aantal retweets
aantal_likes	Aantal likes
aantal_reacties	Aantal reacties: enkel de eerste, oorspronkelijke reacties gemeten van een volger. Niet de ontstane conversatie na een reactie v/e volger.

Bijlage 2. Appendix Cohen's Kappa en overeenstemmingspercentages	κ	%
1. Twijfel-/afstandmarkeeders	.88	98.4
2. Attributieve en/of predicatieve bijvoeglijke naamwoorden van twijfel of afstand	xxxx*	xxxx*
3. Modale werkwoorden van twijfel of afstand	xxxx	xxxx
4. <i>Epistemic stance</i> bijwoorden van twijfel of afstand	1.00	100
5. <i>Hedges</i>	xxxx	xxxx
6. Hulpwerkwoorden van mogelijkheid	.79	98.4
7. Hulpwerkwoorden van noodzakelijkheid	1.00	100
8. Zekerheidsmarkeeders / subjectieve boosters	.78	96.8
9. Predicatieve bijvoeglijke naamwoorden van zekerheid	xxxx	xxxx
10. Activiteit / communicatie werkwoorden van zekerheid	.85	98.4
11. Op zichzelf staande bijwoorden van zekerheid	xxxx	xxxx
12. Emphatics	1.00	100
13. Voorspellende hulpwerkwoorden	xxxx	xxxx
14. Subjectieve evaluaties / gevoel-/attitudemarkeeders	.89	95.2
15. Positief gevoel / attitude	.96	98.4
16. Gradeerbare / relatief positieve bijvoeglijke naamwoorden	.95	98.4
17. Mentale positieve werkwoorden	1.00	100
18. Positieve <i>attitude stance</i> bijwoorden	1.00	100
19. Negatief gevoel / attitude	.78	96.8
20. Gradeerbare / relatief negatieve bijvoeglijke naamwoorden	1.00	100
21. Mentale negatieve werkwoorden	xxxx	xxxx
22. Negatieve <i>attitude stance</i> bijwoorden	.66	98.4
23. Markeeders van schrijver-lezerrelatie / engagementmarkeeders	.86	93.5
24. Persoonlijke voornaamwoorden	.83	95.2
25. <i>Personal asides</i>	.57	93.5
26. <i>Directives</i>	.81	95.2
27. Beroep doen op gedeelde kennis tussen schrijver en lezer	xxxx	xxxx

28. Stellen van vragen aan de lezer	1.00	100
29. Schrijvermarkeeders / self mentions	.90	98.4
30. Persoonlijke voornaamwoorden	.88	98.4
31. Bezittelijke voornaamwoorden	1.00	100
32. Twittermarkeeders	.93	96.8
33. @-teken	.79	98.4
34. Hashtag	.96	98.4
35. 'RT' / 'retweet'	.66	98.4

* 'xxxx': Cohen's Kappa en overeenstemmingspercentage kon niet berekend worden omdat de variabelen constant zijn.

Bijlage 3. Meest opvallende resultaten per wijkagent

Wijkagent 1 - @PolitieVDM

- Past redelijk veel zekerheidsmarkeerders toe, voornamelijk *emphatics* (3x) en voorspellende hulpwerkwoorden (2x).
- Betrekkelijk hoog aantal retweets (169x). Gezien zijn derde plek in de ‘Twittergids Wijkagent Top 100’ is dit niet verrassend. Desondanks volgt hij zelf slechts 148 mensen en wordt hij inmiddels door 7023 (op 29 april 2016) volgers gevolgd. Veel collega-wijkagenten volgen zelf ook een hoog aantal mensen, waardoor de kans dat mensen je ‘terugvolgen’ automatisch groter is. Vandaar dat het opmerkelijk is dat de wijkagent @PolitieVDM zo populair is, ondanks dat hij relatief weinig markeerders van interactie inzet.

Wijkagent 2 - @POL_Boer

- Uit de resultaten blijkt dat wijkagent @POL_Boer de meeste zekerheidsmarkeerders (8x) toepast. Hij past voornamelijk ‘*emphatics*’ toe in zijn taalgebruik. Ook vergeleken met zijn collega-wijkagenten past hij veruit het meeste de ‘*emphatics*’ (6x) toe. Verder maakt hij gebruik van onder meer het predicatieve bijvoeglijke naamwoord van zekerheid (3x) en het op zichzelf staande bijwoord van zekerheid (2x).
- Daarnaast blijkt het dat @POL_Boer vaak naar zichzelf verwijst in tweets. Hij past namelijk een hoog aantal schrijvermarkeerders toe (12x), voornamelijk het persoonlijk voornaamwoord.
- Ten slotte blijkt hij veelvuldig Twittermarkeerders te gebruiken in zijn taalgebruik (21x de hashtag en 9x het apenstaartje). Mogelijk is dit de oorzaak voor een positief effect op het aantal retweets dat @POL_Boer heeft (218x), het hoogste aantal likes van alle wijkagenten (554x) en de meeste interactie die hij heeft met volgers (115 reacties). In de 25 geanalyseerde tweets voegt hij regelmatig een foto toe (11x).

Wijkagent 3 - @WijkagLaakNoord

- Past over het algemeen een gemiddeld aantal interactiemarkeerders toe. Er zijn echter weinig uitschieters, behalve dat @WijkagLaakNoord veel Twittermarkeerders toe past. In zijn taalgebruik maakt hij het meest gebruik van het apenstaartje (13x). Verder maakt hij frequent gebruik van hashtags (20x). Ondanks de hoge frequentie van

Twittermarkeerders zijn de tweets van @WijkagLaakNoord relatief weinig 'geretweet', 'geliket', en is er weinig interactie in aanwezig. Hij ontvangt namelijk samen met @POL_VanVeen de minste reacties vergeleken met de andere wijkagenten (5x).

Wijkagent 4 - @PolitieCoevrden

- Heeft het hoogste aantal twijfel/afstandmarkeerders gebruikt in zijn tweets (10x). Opmerkelijk is het veelvuldig toepassen van de hulpwerkwoorden van mogelijkheid (7x).
- Daarnaast blijkt hij samen met een andere wijkagent het frequentst mentale positieve werkwoorden toe te passen.
- Verder past hij relatief vaak engagementmarkeerders toe in zijn tweets: *personal asides* (6x: hoogste score van alle wijkagenten) en *directives* (11x).
- Het laatste opvallende patroon is de frequentie van de schrijvermarkeerders, in het specifiek de toepassing van het persoonlijk voornaamwoord (7x).

Wijkagent 5 - @wagWateringen

- Vergeleken met andere wijkagenten laat @wagWateringen zich relatief vaak negatief uit in tweets (5x), vooral door middel van het gebruiken van een negatief *stance* bijwoord. Verder bevat ruim de helft van zijn tweets een foto (13x).

Wijkagent 6 - @polwezep

- Maakt vaak gebruik van zekerheidsmarkeerders in zijn taalgebruik; vooral van een communicatie werkwoord van zekerheid.
- Evenals @wagWateringen tweet @polwezep regelmatig - vergeleken met de andere wijkagenten - negatief (4x). Vaak door middel van een negatief bijvoeglijk naamwoord.
- @polwezep zoekt in zijn tweets redelijk vaak contact met de lezer, voornamelijk door persoonlijke voornaamwoorden te gebruiken.
- Zijn 25 tweets hebben in totaal 105 likes gekregen. Opvallend genoeg is dit niet terug te zien in zijn aantal retweets of reacties. Eveneens zijn aantal foto's in tweet, slechts drie, zijn laag.

Wijkagent 7 - @peter_boekweg

- @peter_boekweg geeft vaak zijn mening en/of uit zijn gevoel in zijn tweets (subjectieve evaluatie: 13x). Hierin is hij vaak positief (10x) en drukt dit uit met behulp van positieve bijvoeglijke naamwoorden (10x). Desondanks is hij ten opzichte van andere wijkagenten ook vaak negatief in zijn tweets.
- Hij maakt veel gebruik van de hashtag als Twittermarkeerder (19x) en plaatst samen met drie andere wijkagenten slechts één foto in 25 tweets.
- Mogelijk is zijn hoge mate van subjectieve evaluatie in tweets de reden dat hij de meeste retweets van alle wijkagenten ontvangt (240x). Mogelijk doordat hij eerlijk en oprecht is in zijn tweets (*human voice*). Tevens krijgt hij veel reacties op zijn tweets (78x).

Wijkagent 8 - @P_Hagenaar

- Er zijn weinig opvallende patronen waar te nemen bij @P_Hagenaar. Hij plaatst in zijn tweets echter regelmatig een foto (11x) en maakt veel gebruik van hashtags (22x).

Wijkagent 9 - @PolIJsselstein

- @PolIJsselstein maakt veel gebruik van *engagement*markeerders, voornamelijk de *directives* (12x). Het contact zoeken met de lezer is echter niet terug te zien in bijvoorbeeld het aantal likes, retweets of reacties.

Wijkagent 10 - @politieroermond

- @politieroermond maakt eveneens veel gebruik van *engagement*markeerders. De frequentie van vragen stellen aan de lezer (7x) is hoog vergeleken met de andere wijkagenten. Verder worden persoonlijke voornaamwoorden, *personal asides* en *directives* regelmatig toegepast. De frequentie hiervan is echter gemiddeld ten opzichte van het gebruik over het algemeen.
- @politieroermond blijkt het meeste gebruik te maken van de schrijvermarkeerders (15x), maar liefst zestien keer wordt er gebruik gemaakt van het bezittelijke voornaamwoord in tweets. In hun tweets is er dus sprake van een mix van het zoeken van contact met de volgers (burgers) en met het verwijzen naar de politie zelf.
- Tot slot maken ze veel gebruik van de hashtag als Twittermarkeerder (19x), voegen ze het meeste foto's toe bij tweets (19x), en worden ze vaak 'geretweet' (185x).

Wijkagent 11 - @brigadierHDoost

- Geen opmerkelijke patronen zichtbaar. @brigadierHDoost is redelijk passief in de toepassing van interactiemarkeerders.

Wijkagent 12 – @WijkagentenRooi

- De frequentie van een positief *stance* bijwoord is opvallend (5x). De overige frequenties van interactiemarkeerders zijn gemiddeld.

Wijkagent 13 - @POL_OmmenWA

- Geen opmerkelijke patronen zichtbaar.

Wijkagent 14 - @POL_Ramdayal

- In maar liefst achttien van zijn 25 tweets maakt @POL_Ramdayal gebruik van een positief bijvoeglijk naamwoord. Een kanttekening is dat nagenoeg al zijn tweets hetzelfde zijn (“Goedemorgen volgers, vandaag dagdienst. Iedereen een fijne dag”). Deze eentonigheid van ‘tweeten’ is ook terug te zien in het aantal retweets (7x: het laagste van alle wijkagenten), aantal likes (20x) en aantal reacties (8x). Verder past hij weinig interactiemarkeerders toe.

Wijkagent 15 - @PolitieTynaarlo

- Maakt relatief vaak gebruik van engagementmarkeerders (13x). Hierin varieert @PolitieTynaarlo met persoonlijke voornaamwoorden, *personal asides*, *directives* en vragen stellen.

Wijkagent 16 - @Kor_deJong

- @Kor_deJong gebruikt regelmatig persoonlijke voornaamwoorden als schrijvermarkeerder (7x). Opvallend is dat hij in geen enkele tweet een foto plaatste.

Wijkagent 17 – @wijkagDeBras

- Geen opvallende patronen zichtbaar.

Wijkagent 18 - @wijkagMoerwijk

- Past regelmatig (4x) het hulpwerkwoord van mogelijkheid toe als twijfel-/afstandmarkeerder en voegt redelijk vaak (11x) een foto toe bij zijn tweets.

Wijkagent 19 - @waVaartbroek

- Gebruikt in zijn tweets twee keer een op zichzelf staand bijwoord van zekerheid. Samen met twee andere wijkagenten is dit de hoogste frequentie van dit type bijwoord.
- Daarnaast maakt @waVaartbroek veel gebruik van schrijvermarkeerders, vooral van de persoonlijke voornaamwoorden (10x).

Wijkagent 20 - @wa_roosendaal02

- Deze wijkagent maakt in zijn tweets veel gebruik van zekerheidsmarkeerders (7x). Het type zekerheidsmarkeerder varieert.
- Verder maakt hij van alle wijkagenten het meeste gebruik van het positieve *stance* bijwoord (6x).
- Daarnaast blijkt hij veel Twittermarkeerders toe te passen (20x), vooral de hashtag (17x). Ten slotte is het opvallend dat hij zowel op het aantal retweets (151), aantal likes (180) en aantal reacties (100) erg hoog scoort. Een mogelijke verklaring hiervoor is het erg hoge aantal tweets van @wa_roosendaal02, namelijk: 14.100 tweets. Ter vergelijking: @a_nederhoed heeft vervolgens het meeste aantal tweets (8687 tweets). Beide wijkagenten staan desondanks relatief laag in de Wijkagent Top 100 (respectievelijk plek 75 en 87).

Wijkagent 21 - @wijkagentvob

- Past geen enkele twijfel-/afstandmarkeerder of zekerheidsmarkeerder toe.
- @wijkagentvob maakt echter van alle wijkagenten het meeste gebruik van *engagement*markeerders (17x), waarvan voornamelijk het persoonlijk voornaamwoord (13x), *directives* (15x) en vragen stellen aan de volgers (11x) opvallend vaak gebruikt worden.
- In bijna elke geanalyseerde tweet maakt @wijkagentvob gebruik van een hashtag (21x). Ondanks het gegeven dat @wijkagentvob erg veel contact zoekt met zijn volgers en veel hashtags gebruikt, zijn het aantal retweets, aantal likes en het aantal

reacties laag. De *engagement*markeerder blijkt in dit geval weinig effect te hebben op het aantal reacties (conversatie).

Wijkagent 22 - @a_nederhoed

- @a_nederhoed is over het algemeen erg passief in het gebruik van interactiemarkeerders. Gezien zijn aantal tweets (8687) is dit opmerkelijk te noemen.
- Op de aanwezigheid van een foto in zijn tweets, aantal retweets, aantal likes en het aantal reacties scoort hij het laagste van alle wijkagenten.

Wijkagent 23 - @polElspeet

- Maakt geen enkele keer gebruik van een Twittermarkeerder en heeft in 25 tweets slechts één keer een foto 'getweet'.

Wijkagent 24 - @POL_VanVeen

- Erg passief in het gebruik van interactiemarkeerders. Valt erg op bij het aantal likes (slechts één) en het aantal reacties (5x).

Wijkagent 25 - @WijkagLaakSchip

- Opvallend is dat @WijkagLaakSchip bij bijna iedere tweet een hashtag gebruikt als Twittermarkeerder (23x).

Bijlage 4. Overzicht geselecteerde tweets kwalitatieve *follow-up* studie

Laag interactieve tweets

1.

 **Wijkagent Wateringen**
@wagWateringen

Net ook waargenomen omgeving Kwaklaan Wateringen.

POL_Beresteinlaan @PolBerestein
Wees extra alert op Engels sprekende "klusjesmannen" die aan uw deur hun diensten aanbieden tegen spotprijzen. Is te mooi om waar te zijn.

View translation

RETWEETS
8

1:08 PM - 4 Feb 2016

Reply to @wagWateringen

 **Lisa Ooms** @lisaooms · Feb 4
@wagWateringen gisteren rond 17.00 uur twee mannen die de tuintegels wilden schoonmaken voor 350 euro in de van nassaustraart.

 **Wijkagent Wateringen** @wagWateringen · Feb 4
@lisaooms neem aan dat u dit te duur vond 😊

 **Lisa Ooms** @lisaooms · Feb 4
@wagWateringen wij wel inderdaad!

2.

 **Johan Meeuwse**
@brigadierHDoost

De afgelopen 48 uur melding van geluidsoverlast op de Van Grafststraat, op de Van Diemenstraat en drie keer op de Kortenaerstraat.

View translation

9:32 AM - 27 Mar 2016

Reply to @brigadierHDoost

 **Johan Meeuwse** @brigadierHDoost · Mar 27
@steeffe08 Dan is er geen melding of aangifte van gedaan Stefanie. Ik ben niets tegengekomen in het systeem. Ook geen andere gedupeerden.

 **WikiPiet** @WikiPiet · Mar 27
@brigadierHDoost 't Was wel heel erg, Johan :-{

3.

 **Wijkagenten Rooi**
@WijkagentenRooi

Gestolen fiets gevonden, geen aangifte hiervan in systemen. Eigenaar kan zich bij politie Schijndel melden.

View translation



RETWEETS
5

9:17 PM - 7 Feb 2016

Reply to @WijkagentenRooi

 **Wijkagenten Rooi** @WijkagentenRooi · Feb 8
@WijkagentenRooi De eigenaar van de fiets heeft zich inmiddels gemeld. Bedankt voor alle RT.

 **jansen** @Jansen_kansen · Feb 8
@WijkagentenRooi en ze heeft haar fiets alweer terug.

 **Wijkagenten Rooi** @WijkagentenRooi · Feb 9
@Jansen_kansen Bedankt voor je oplettenheid en medewerking!

4.

 **Martijn van Eekelen**
@wa_roosendaal02

Briefing staat klaar, eenheden ingedeeld. Starten met horeca avond/nacht

View translation

LIKES
5

8:14 PM - 25 Mar 2016

 **Christian Traets** @ChristianTraets · Mar 25
@wa_roosendaal02 Werkse! Tot vanavond / vannacht :-)

 **hondje sam&jeanny28** @samy_jeannys28 · Mar 25
@wa_roosendaal02 of dan zal ik ook bij jouw gluren tussen het slapen door want kan niet meer zonder juli haha

 **Saskia** @saskiamsterdam · Mar 25
@jeannys28 @wa_roosendaal02 Misschien moet je ook solliciteren..

 **mysecondlife** @monalizavillota · Mar 25
@wa_roosendaal02 werkse en veilig weer thuis

 **jan-willem** @janlvd · Mar 25
@wa_roosendaal02 fijne dienst

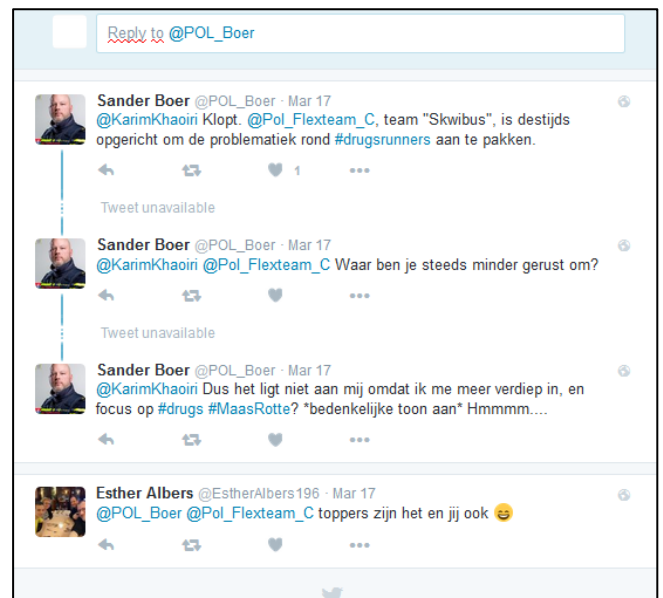


5.



Hoog interactieve tweets

1.



2.

Wijkagent Rijsbergen @wa_Rijsbergen

Jammer dat het zo moet...voor burgers willen we er zijn. Zonder goede arbeidsvoorwaarden kan het niet. #caopolitie

View translation



POLITIEACTIES
VANAF 3 AUGUSTUS:
**GEEN SPOED,
GEEN POLITIE!**

RETWEETS 85 LIKES 18

7:18 AM - 1 Aug 2015

Wilma Pfeifer @37aa08692e84467 · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen @politieactieZWB @politieacties @NPBactueel @Politiebond succes!!

Plesman @APAN055 · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen @LVogelpoel @politieactieZWB @politieacties @NPBactueel @Politiebond @politieplatform @ANPV_nl @Politie Petje afl :-)

Walter M C Walgraeve @w_walgraeve · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen Spijtig dat het zover moet komen, maar de muur van onbegrip, die V.d.S opbouwt, haal je niet met zachte hand neer!

Wilma Pfeifer @37aa08692e84467 · 3 Aug 2015
@wa_Rijsbergen @politieactieZWB @politieacties @NPBactueel @Politiebond jullie hebben gelijk Heel veel succes!!

Hasko van Dalen @HaskoD · 3 Aug 2015
@37aa08692e84467 @wa_Rijsbergen @politieactieZWB @politieacties @NPBactueel @Politiebond helemaal geen gelijk, er ligt loonbod.

Wilma Pfeifer @37aa08692e84467 · 3 Aug 2015
@HaskoD @wa_Rijsbergen @politieactieZWB @politieacties @NPBactueel @Politiebond ieder ze mening

VOC Nederland @vocnederland · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen @GerritvdKamp Laat u de kleine thuishouders van cannabis dus met rust tijdens deze actie? Alvast bedankt!
#geenspoed

Ruud Rommens @RommensRuud · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen @politieactieZWB @politieacties @NPBactueel @Politiebond @politieplatform @ANPV_nl @Politie de nekklem is voor u !

Sander Olsthoorn @Sand0rf · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen @A_Buwalda @Politie je kan ook een maand geen boetes meer uitdelen. Voelen ze in Den Haag en vinden de burgers ook fijn :)

Robin @RobinVoorburg · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen @SchoolagLdVb @politieactieZWB @politieacties @NPBactueel Dupeer de politici en niet de burger!!!

RitaEilers-Adelerhof @ritadeventer52 · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen goede acties,maar jullie moeten wat doen dat de regering raakt ,en niet de burgers.Want we zijn toch allemaal een nr voor

RitaEilers-Adelerhof @ritadeventer52 · 1 Aug 2015
@wa_Rijsbergen voor de regering,alleen als er familie van hun wat overkomt dan moeten jullie vliegen en dag en nacht klaar staan.

3.

Thomas Kasperink @polwezep

Triest dat het moet, goed te zien dat de instantie haar verantwoordelijkheid ziet en pakt. Chapeau! Morgen verder!

View translation

1:55 PM - 29 Mar 2016

Reply to @polwezep

Kilo Knaller @KnallerKilo · Mar 29
@polwezep en de horeca ondernemer ?

Thomas Kasperink @polwezep · Mar 29
@KnallerKilo Gemeente aan set!

4.

Buurtagent Peter @peter_boekweg

Man vraagt of hij aangifte kan doen van verwaarlozing. Vrouw wil maar 1x per maand #sex. Hij liever dagelijks. Topjob heb ik toch.

RETWEETS 176 LIKES 11

6:35 PM - 2 Apr 2013

Ruud Ketelaar @ruudketelaar · 2 Apr 2013
@peter_boekweg Begrijp ik nou dat jij die andere dagen in de maand beschikbaar bent voor sex? Ik vind dat niet kunnen in jouw functie.

Piet Heyn @Piet_Heyn · 2 Apr 2013
@peter_boekweg Is nog veel 1x per maand seks mazzel pik

Ingeborg Baltussen @baltussen · 2 Apr 2013
@peter_boekweg Maar wat was je antwoord? #verwaarlozing

Ilse Baeyens @IlseBaeyens · 2 Apr 2013
@peter_boekweg hahaha, lol en wat was je antwoord? ;-)

Roger van der Kraan @tugspotter · 2 Apr 2013
@peter_boekweg ik heb ook bijna elke dag seks. Gisteren bijna en vandaag weer bijna @Laradio

Martin Nuver @112groningennl · 2 Apr 2013
@peter_boekweg haha

Wilbert Linders @LindersWilbert · 2 Apr 2013
@peter_boekweg en u werkt in #Haren ? Ja dan heeft u topjob bij dit soort aangiftes. U heeft hem ook nog een tip gegeven?

Hans Vrijmoed @HansVrijmoed · 2 Apr 2013
@peter_boekweg De conclusie is duidelijk. Zij passen kwa temperament niet bij elkaar. Scheiden dan maar inplaats van deze onzin berechten.

Rudi Broeils @deosyncraat · 2 Apr 2013
@peter_boekweg En bij navraag vrouw bleek zij zich één keer per maand mishandeld tevoelen? #buurtonderzoek

Nande Kootker @Nandenise_ · 2 Apr 2013
Hahaha!!! @peter_boekweg: Man vraagt of hij aangifte kan doen van verwaarlozing. Vrouw wil maar 1x per maand #seks. Hij dagelijks. Topjob.

Carolien @Cecarolien · 2 Apr 2013
@peter_boekweg HAHHAHAHA is dat een verlate 1 april grap of serieus?

Lilian Hartman @Lilije · 2 Apr 2013
@peter_boekweg Dat zijn nog eens aangiftes. Ben benieuwd wat de vrouw voor straf te wachten staat :- #sex

mistersnooker @mistersnooker · 2 Apr 2013
@peter_boekweg is ooit een keer een rechtszaak van geweest: man kreeg gelijk...

Hans Geersing @hansmx6 · 2 Apr 2013
@peter_boekweg :-)

Reply to @peter_boekweg

Buurtagent Peter @peter_boekweg · 2 Apr 2013
@koffiebus laten we het er maar op houden dat het bij een gesprekje is gebeven..

Tjitske @Tjitske_J · 2 Apr 2013
@peter_boekweg @makboui Vast een verlate 1 aprilgrap. Of meende hij het serieus? Heerlijk om dat op papier te zetten :)

Buurtagent Peter @peter_boekweg · 2 Apr 2013
@Zenza07 @makboui nou nee, geen verlate 1 april grap. Wel een vermoeden van enige alcoholica.

Tjitske @Tjitske_J · 2 Apr 2013
@peter_boekweg @makboui Een van de wonderlijke kostgangers van OLH dus ;)

Roald @Dr9014 · 5 Apr 2013
@peter_boekweg had ie het maar in z'n huwelijks voorwaarden moeten opnemen ;/)

Chantal @mammachanna · 2 Apr 2013
@peter_boekweg haha geweldig;-)

Tamara Nieuwenburg @Sherlock776 · 2 Apr 2013
@peter_boekweg erg leuk en gelukkig 1 dag na 1 april. Krijg beelden bij het verhoor verdachte ;-)

rob van der meer @robvdmeer · 2 Apr 2013
@peter_boekweg Of liever: hij wil sex, zij wil seks. #whatsineenspelling

Martijn de Oude @deoudem · 2 Apr 2013
@peter_boekweg Het recht zal zegevieren..... Ik zal de #jurisprudentie volgen... #aangifte #sex

Freya Nijboer @Freanijb · 2 Apr 2013
@peter_boekweg ...en, heeft ie een zaak?

Ruben @rvdasler · 2 Apr 2013
@peter_boekweg Zeg dat aangifte doen tot 1 april kon dit jaar. Sorry.

Evelien @Evelien25 · 2 Apr 2013
@peter_boekweg misschien partnerruil met koppel die t probleem andersom heeft ;)

Heidi @Harleykabouter · 2 Apr 2013
@peter_boekweg haha, net als de man die 112 belde om aangifte te doen van hetzelfde feit (-;-)

Leni Vogels @LeniVogels · 2 Apr 2013
@peter_boekweg Is dat een 1 April grap??? :-)

5.

Martijn van Eekelen @wa_roosendaal02 

Wow #Facebook #politieteamroosendaal gaat als een trein. Een paar uur online en nu al bijna 1000 volgers. Volgt u ons ook al? #polrsd

[View translation](#)

RETWEETS	LIKES
3	10

5:21 PM - 10 Mar 2016

Martijn van Eekelen @wa_roosendaal02 · Mar 10
@Aprilleke 😂😂 dit ben ik nog niet tegengekomen op het bureau

April @Aprilleke · Mar 10
@wa_roosendaal02 niet?? nou zo staat er hier nou 1 op bed te dansen omdat hij niet wil slapen. Hebben??

Martijn van Eekelen @wa_roosendaal02 · Mar 10
@Aprilleke whahahaha uhm even denken...nope 😂😂😂

April @Aprilleke · Mar 10
@wa_roosendaal02 ja blondie heb toch gevonden moet een spatie tussen dat politieteam en roosendaal dan vind je hem wel

Martijn van Eekelen @wa_roosendaal02 · Mar 10
@Aprilleke 😂😂😂 trots op je 😊

April @Aprilleke · Mar 10
@wa_roosendaal02 of zit ik nu bij andere fb whahaha nieuwstraat bureau toch

Martijn van Eekelen @wa_roosendaal02 · Mar 10
@Aprilleke haha ja je zit goed...nieuwstraat. Mooiste bureau wat er is 😊

April @Aprilleke · Mar 10
@wa_roosendaal02 Geen resultaten gevonden voor je zoekopdracht. Controleer je spelling of probeer een ander trefwoord. dit is wat ik krijg

Martijn van Eekelen @wa_roosendaal02 · Mar 10
@Aprilleke dat is heel gek. Politieteamroosendaal dat is hem toch echt

April @Aprilleke · Mar 10
@wa_roosendaal02 eigenwijsje he : Politieteam Roosendaal dit heb ik als zoekterm staan nu.



hondje sam&jeanny28 @samy_jeannys28 · Mar 10
@wa_roosendaal02 heb julie gevonden hoor jeanny samie heet ik op fb

[View other replies](#)

Martijn van Eekelen @wa_roosendaal02 · Mar 10
@jeannys28 welkom en bedankt voor volgen

hondje sam&jeanny28 @samy_jeannys28 · Mar 10
@wa_roosendaal02 nee ik ga zoeken

Martijn van Eekelen @wa_roosendaal02 · Mar 10
@jeannys28 politieteamroosendaal dan vind je ons vanzelf 😊

Bijlage 5. Selectie humorvolle tweets

