

VERSCHIL IN TAALGEBRUIK VAN INSTITUTIES OP TWITTER



Student: Nicole van de Langenberg

Studentnummer: 4374010

E-mail: nicole.langenberg@student.ru.nl

Telefoon: 06-18121357

Begeleidster: Dr. W.J.P. Stommel

Tweede beoordelaar: Dr. H.W.M. Giesbers

Cursus: LET-CIW404-2014-PER1-V

Datum: 1 juli 2015

VOORWOORD

Wat ben ik trots dat deze masterscriptie het resultaat en het eindpunt is van mijn master Nieuwe Media, Taal en Communicatie. Twee jaar geleden heb ik de keuze gemaakt om, na het behalen van mijn HBO diploma, door te studeren voor mijn premaster en master. Het was niet altijd even makkelijk, maar ik ben blij dat ik deze beslissing gemaakt heb. Gedurende mijn studie op de Radboud Universiteit heb ik enorm veel toe kunnen voegen aan mijn kennis op het gebied van onder andere communicatie en nieuwe media, en heb ik mijn studententijd op een fijne manier af kunnen sluiten.

Sinds het begin van mijn master is mijn zoektocht naar een leuk, maar vooral interessant onderwerp voor mijn scriptie begonnen. Tijdens colleges, op het internet en gedurende het lezen van oude scripties was ik steeds met mijn gedachten bij mijn scriptieonderwerp; wat wil ik gaan onderzoeken? Dit bleek lastiger te zijn dan ik dacht. Je bent er ten slotte ruim een halfjaar dag en nacht mee bezig, dus een leuk onderwerp is dan enigszins belangrijk. Uiteindelijk is er een interessant onderwerp uit komen rollen, namelijk het verschil in taalgebruik van instituties op Twitter. Een enorme uitdaging, onder andere door het kwalitatieve onderzoek, maar des te trotser ben ik nu dat het me gelukt is.

Natuurlijk had ik dit niet kunnen doen zonder een aantal mensen die ik hierbij wil bedanken. Allereerst wil ik mijn begeleidster, mevrouw Stommel, bedanken voor haar begeleiding en brede kennis die zij aan mij heeft overgedragen en waarmee ze mij heeft kunnen ondersteunen gedurende het gehele afstudeerproces. Tevens wil ik mijn tweede beoordelaar, de heer Giesbers, bedanken voor de nuttige en waardevolle feedback die ik heb mogen ontvangen. Daarnaast bedank ik mijn familie, vriend, vriendinnen en medestudenten voor hun enorme steun, het luisterende oor en keer op keer de motiverende woorden. Niet alleen tijdens mijn masterscriptie, maar gedurende mijn gehele studieperiode is dit zo geweest en heb ik dankzij hen deze mooie prestatie kunnen leveren.

Nicole van de Langenberg

Juli 2015

SAMENVATTING

Het doel was om te onderzoeken wat het verschil is in taalgebruik van het ziekenhuis, de politie en de NS op Twitter. Nog maar weinig studies hebben het taalgebruik van instituties met elkaar vergeleken en het taalgebruik van instituties op Twitter is nog onderbelicht. Toch is Twitter voor instituties een extra communicatiemiddel geworden en kan daardoor onderzocht worden hoe instituties de relatie met de doelgroep vormgeven en hoe zij taken uitvoeren. Van iedere institutie zijn 200 eerstebeurttweets geanalyseerd op vier aspecten: manier van aanspreken, gebruik van jargon, doen van taalhandelingen en gebruik van nieuwe media taalkenmerken.

Dit onderzoek toont aan dat het taalgebruik van de drie instituties verschillend is en wordt afgestemd op institutionele taken en doelen. Het taalgebruik van de politie wordt echter duidelijker afgestemd op de uitvoering van taken en doelen dan het taalgebruik van het ziekenhuis en de NS. De politie voert door taalgebruik taken als 'voor veiligheid zorgen' en 'criminaliteit voorkomen en bestrijden' uit. Doen van directieve taalhandelingen en gebruik van hashtags en uitroepen zorgen hiervoor. Tevens draagt het taalgebruik van de politie bij aan het doel om Nederland veiliger te maken. Het ziekenhuis en de NS gebruiken Twitter eveneens om taken uit te voeren, maar in mindere mate dan de politie. Het gebruik van links en hashtags en het doen van representatieve taalhandelingen zorgen ervoor dat het ziekenhuis lezers informeert en dat de NS goede service en informatie verstrekt. Het taalgebruik draagt niet direct bij aan het doel van het ziekenhuis om patiënten beter te maken en het doel van de NS om reizigers van A naar B brengen, aangezien dit via Twitter onmogelijk is. Indirect draagt het taalgebruik echter wel bij aan de institutionele doelen. Zo twittert de NS veel over het (ontregelde) treinverkeer om de reiziger zo goed mogelijk van A naar B te brengen en geeft het ziekenhuis advies en gezondheidsinformatie om lezers te informeren en indirect een bijdrage te leveren aan de persoonlijke gezondheid.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	6
2. Theoretisch kader	7
2.1 Twitter	7
2.2 Aspecten van taalgebruik	8
2.2.1 Aanspreekvormen	9
2.2.2 Taalhandelingen	9
2.2.3 Jargon	10
2.3 Instituties en taalgebruik	10
2.4 Eerder onderzoek naar taalgebruik van ziekenhuizen, politie en vervoerder	13
2.4.1 Ziekenhuis	13
2.4.2 Politie	14
2.4.3 Vervoerder	15
2.5 Onderzoeksvraag	15
3. Methode van onderzoek	17
3.1 Materiaal	17
3.2 Procedure	18
3.2.1 Aanspreken	18
3.2.2 Jargon	19
3.2.3 Taalhandelingen	19
3.2.4 Nieuwe media taalkenmerken	20
3.3 Ethische overwegingen	22
4. Resultaten	23
4.1 Aanspreken	23
4.1.1 Aanhef	23
4.1.2 Aanspreekvorm	24
4.1.3 Groet	27
4.2 Jargon	28

4.3 Taalhandelingen	29
4.4 Nieuwe media taalkenmerken	33
4.4.1 Uitroepen	34
4.4.2 Afkortingen	37
4.4.3 Hashtags.....	40
4.4.4 Emoticons.....	42
4.4.5 Links.....	43
4.4.6 Foto's en video's	45
5. Conclusie	48
5.1 Aanspreken	48
5.2 Jargon.....	48
5.3 Taalhandelingen	49
5.4 Nieuwe media taalkenmerken	49
5.5 Verschil in taalgebruik van instituties op Twitter	51
6. Discussie	53
6.1 Theoretische implicaties.....	53
6.1.1 Aanspreken	53
6.1.2 Jargon	54
6.1.3 Taalhandelingen.....	55
6.1.4 Nieuwe media taalkenmerken.....	55
6.1.5 Verschil in taalgebruik van instituties op Twitter	56
6.2 Praktische relevantie	58
6.3 Beperkingen en aanbevelingen vervolgonderzoek	58
Referenties	60
Bijlage I. Schematisch onderzoeksmodel	64
Bijlage II. Analyseschema	65

1. INLEIDING

We uiten onze gevoelens, geven adviezen, doen verzoeken en maken wensen kenbaar. Allemaal handelingen die op Twitter worden gedaan en waar taalgebruik bij komt kijken. Allerlei officiële instituties, zoals banken, politie en ziekenhuizen, richten zich via nieuwe media tot het publiek. Twitter is één van deze nieuwe media en stelt eigen eisen aan de communicatie (Van der Sijs, 2013), zo heeft een tweet een zeer beperkte lengte van maximaal 140 leestekens.

Uit eerdere onderzoeken blijkt dat het taalgebruik binnen instituties verschilt (Heritage & Clayman, 2010; Sliedrecht, 2013; Van Dijk, 1997), maar er is nog maar weinig onderzoek gedaan naar het verschil in taalgebruik van instituties op Twitter. Een uitzondering hierop is het onderzoek van Blom (2012) die onderzoek deed naar het verschil in taalkundige kenmerken in tweets van wijkagenten en banken.

In deze masterscriptie worden drie instituties op Twitter onderzocht: het ziekenhuis, de politie en de NS als een nationale vervoerder. De keuze voor deze instituties is gericht op de aanname dat vrijwel iedere persoon in zijn of haar leven meerdere keren gebruik gemaakt heeft van één van deze drie instituties en het instituties zijn waarvan iedereen in zijn of haar gehele leven gebruik kan maken. Omdat op Twitter een brede leeftijdsgroep actief is (Oosterveer, 2014) kan worden aangenomen dat de communicatie vanuit de drie instituties gericht is op een breed publiek.

Allereerst wordt binnen het theoretisch kader theorie besproken over Twitter en over aspecten van taalgebruik; aanspreekvormen, taalhandelingen en jargon. Daarna wordt theorie over taalgebruik van instituties en eerder onderzoek naar taalgebruik van instituties besproken, waarna de onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen volgen. Na het theoretisch kader volgt de methode waarin uitgelegd wordt wat er is onderzocht en hoe het onderzoek is uitgevoerd, met daaropvolgend de verkregen resultaten van het onderzoek. Ten slotte wordt in de conclusie antwoord gegeven op de deelvragen en de onderzoeksvraag, en bevat de discussie een terugkoppeling naar eerder onderzoek, de praktische relevantie, beperkingen van dit onderzoek en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

2. THEORETISCH KADER

2.1 Twitter

Twitter is een sociaal medium waarin gebruikers berichten versturen van maximaal 140 tekens. Deze berichten kunnen publiekelijk of privé zijn. Publieke tweets kunnen alle internetgebruikers lezen, tegenover privétweets die alleen door volgers kunnen worden gelezen (Sang, 2012). Tweets bevatten een groot aantal kenmerken en bestaan uit twee onderdelen: de naam van de verzender en de inhoud van de tweet, en informatie over de tweet: tijd en datum waarop de tweet is verstuurd en opties om op tweets te reageren of te retweeten (Blom, 2012). Tweets die beginnen met het @-teken, met daarachter de gebruikersnaam waar men op reageert (mentions), zijn een reactie op een vorige tweet (Blom, 2012). Na '@<naam twitteraar>' volgt de reactie. Naast reactietweets zijn er ook eerstebeurttweets; tweets gericht op alle volgers en beginnend vanuit de persoon zelf. Een twitteraar kan er ook voor kiezen om een tweet in zijn geheel door te sturen naar volgers, bijvoorbeeld omdat men het een leuk of goed bericht vindt. Dit wordt retweeten genoemd. Retweets kenmerken zich veelal door de aanwezigheid van 'RT' of 'retweet' voor de tweet (Blom, 2012). Daarnaast zijn er nog hashtags, emoticons en links. Hashtags geven het onderwerp van het bericht aan door middel van een #-teken, bijvoorbeeld #ziekenhuis. Hashtags worden door de verzender toegevoegd, zodat lezers tweets over een onderwerp gemakkelijk kunnen vinden (Blom, 2012; Sang, 2012). Emoticons beelden gezichtsuitdrukkingen uit met leestekens en letters, bijvoorbeeld ':)' voor blij en ':S' voor verward. Het doel van emoticons is om de stemming van de verzender uit te drukken (Kumar & Sebastian, 2012). Met weinig tekens drukken emoticons meningen, gedachten en emoties uit (Ráez, Cámara, Valdivia & López, 2012). Ten slotte kenmerken links zich door 'http://' en verwijzen lezers door naar andere webpagina's. Omdat een tweet maximaal 140 karakters heeft, bevat een tweet meestal één link. Een link wordt altijd als 22 karakters gerekend, ongeacht de lengte van de link (Twitter, 2014).

Door het enorme aantal tweets, dagelijks meer dan twee miljoen, is Twitter een interessante bron voor taalonderzoek (Sang, 2012), bijvoorbeeld naar het gebruik van nieuwe media taalkenmerken. Nieuwe media taalkenmerken zijn veelvoorkomende kenmerken in tweets, waaronder hashtags, mentions, emoticons en links. Uit het onderzoek

van Gimpel et al. (2011) blijken deze kenmerken sterke positionele voorkeuren te hebben in een tweet. Mentions staan vaak vooraan, terwijl emoticons en hashtags juist achteraan de tweet staan. Page (2012) deed onderzoek naar het gebruik van hashtags door bedrijven, beroemdheden en onbekende personen. Bedrijven en beroemdheden blijken de meeste hashtags te gebruiken, met de reden om producten, namen of evenementen te promoten. Poblete, Garcia, Mendoza en Jaimes (2011) deden onderzoek naar het gebruik van mentions in diverse landen. Indonesië en Zuid-Korea gebruiken de meeste mentions, in tegenstelling tot Japan. Poblete et al. (2011) verklaren dit doordat Indonesië en Zuid-Korea de meeste conversaties voeren op Twitter. Blom (2012) deed onderzoek naar een aantal taalkundige kenmerken van wijkagenten en banken in tweets. Wijkagenten blijken meer hashtags te gebruiken dan banken, terwijl banken veel mentions gebruiken waar wijkagenten juist weinig gebruik van maken. De verklaring hiervoor is dat tweets van banken vaak gericht zijn aan een specifiek persoon en het niet nodig is om tweets vindbaar te maken voor anderen. Uit hetzelfde onderzoek blijken zowel banken als wijkagenten weinig emoticons te gebruiken door het formele karakter. Weerkamp, Carter en Tsagkias (2011) deden onderzoek naar het gebruik van Twitter binnen diverse talen en richtten zich daarbij onder andere op het gebruik van links. Uit het onderzoek blijken Duitse tweets de meeste links te bevatten (48%) in tegenstelling tot Nederlandse tweets (15%).

Ondanks dat Twitter met name een tekstgebaseerd platform is, komen er regelmatig tweets voorbij met foto's of video's. Hu, Manikonda en Kambhampati (2014) onderzochten het gebruik van foto's en video's op Instagram. Instagram is een sociaal medium dat vaak gekoppeld wordt aan Twitter voor het delen van foto's en video's. Zij deden onderzoek naar welke foto's en video's mensen deelden, waaruit bleek dat 24.2% selfies was en 22.4% foto's met vrienden. Foto's met dieren en modefoto's waren de minst populaire categorieën.

Deze masterscriptie analyseert ook het gebruik van nieuwe media taalkenmerken door de drie instituties, zodat onderzocht kan worden of de instituties andere hashtags, emoticons of foto's gebruiken.

2.2 Aspecten van taalgebruik

Taalgebruik kan beoordeeld worden op diverse aspecten, waaronder aanspreekvormen, taalhandelingen en jargon. Hierna worden deze drie aspecten toegelicht.

2.2.1 Aanspreekvormen

De manier van aanspreken is een keuze waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen geen of een directe aanspreekvorm. Afwezigheid van 'u' of 'jij' betekent dat er geen aanspreekvorm is, terwijl bij een directe aanspreekvorm lezers worden aangesproken met 'u' of 'jij'. Gebruik van 'u' is een formele aanspreekvorm en gebruik van 'jij' betreft een informele aanspreekvorm. De aanspreekvorm geeft aan hoe de schrijver zich richt tot de lezer (Vermaas, 2002). Volgens Vermaas (2002) wordt 'u' door de spreker gebruikt wanneer diegene vindt dat zijn gesprekspartner een hogere status heeft, geen solidariteitsband met hem heeft of in een formele situatie. Gebruik van 'jij' wordt in tegenovergestelde situaties gebruikt. Volgens Grezel (2002) is gebruik van 'jij' een teken van vertrouwen en staat 'u' voor respect, afstand, zakelijkheid, beleefdheid en status. Het direct aanspreken van de lezer geeft een hogere betrokkenheid en waardering vanuit de lezer en wordt met name gebruikt om een actie uit te lokken (Jaspers, 1987). Volgens Hoeken (1998) benadrukt gebruik van 'u' of 'jij' relevante informatie en vergroot het de lezersaandacht.

2.2.2 Taalhandelingen

Een volgend aspect van taalgebruik is het doen van taalhandelingen. Bij een taalhandeling vindt een handeling plaats omdat iets wordt gezegd met een zeker doel. Searle (1969) maakt onderscheid tussen representatieve, directieve, commissieve, expressieve en declaratieve taalhandelingen. Een representatieve taalhandeling beeldt een toestand in de wereld uit. De persoon die de uitspraak doet, moet geloven dat de uitspraak waar is, ook al is dat niet altijd het geval. Voorbeelden van dit soort taalhandelingen zijn meedelen, inlichten, bevestigen en beweren, bijvoorbeeld: 'De hoofdstad van Nederland is Amsterdam'.

De tweede categorie taalhandeling is de directief. Een persoon laat zien dat hij iets wil door middel van vragen, adviseren, aanraden of instrueren. Een concreet voorbeeld van een directief is: 'Ga nu je kleren opruimen'. Bij een directieve taalhandeling gaat het niet om de spreker zelf die een handeling moet verrichten, maar om de gesprekspartner. Bij een commissieve taalhandeling gaat het wel om de spreker. Door middel van een commissieve taalhandeling verplicht de persoon zich om in de toekomst een bepaalde handeling te doen of juist niet. Voorbeelden hierbij zijn zich verplichten, iets garanderen of beloven, bijvoorbeeld: 'Ik beloof dat je volgende week het geld van mij krijgt'.

Expressieve taalhandelingen laten vanuit de persoon waardeoordelen, emoties, houdingen of opvattingen zien. Iets beoordelen, wensen, klagen of waarderen zijn voorbeelden hiervan, met als concreet voorbeeld: 'Ik ben zo vrolijk en gelukkig vandaag'. Een declaratieve taalhandeling maakt een nieuwe werkelijkheid en laat dingen gebeuren. Een goed voorbeeld hierbij is de rechter die macht heeft over een verdachte en diegene kan veroordelen. Voorbeelden zijn iemand ontslaan, iemand aansprakelijk stellen, het zich veroorloven of iets opzeggen, bijvoorbeeld: 'Ik ontsla je op staande voet'.

2.2.3 Jargon

Jargon wordt gedefinieerd als buitengewone of vreemdsoortige taal die door anderen wordt gezien als wartaal en vaak samengaat met een bepaald beroep (McArthur, 1998). Binnen groepen zorgt jargon voor een bepaalde band en voor gemeenschappelijke identificaties, terwijl bij mensen die geen deel uitmaken van de groep, bijvoorbeeld doordat ze het beroep niet uitoefenen, jargon kan zorgen voor onbegrip van de tekst (Jackson, 1992). Jargon wordt bij deze mensen beschouwd als moeilijk taalgebruik dat kan leiden tot een negatievere attitude (Kolen, 2014). Toch kan jargon ook een positief effect hebben, omdat het kan zorgen voor een betere geloofwaardigheid en deskundigheid (Krikke, 2010).

2.3 Instituties en taalgebruik

Institutionele communicatie is een vorm van interactie tussen leken en professionals die plaatsvindt binnen een institutionele context volgens bepaalde vaste procedures, regels, overtuigingen en patronen (Lammers, 2011). Op diverse plaatsen waar professionals contact hebben met burgers vindt institutionele interactie plaats, bijvoorbeeld in rechtbanken, politiebureaus, scholen of ziekenhuizen. Volgens Lammers (1997) is de dimensie 'handelingsvrijheid' bepalend in hoeverre taalgebruik institutioneel is bepaald, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen pre-institutionele en institutioneel gebonden contexten. In een pre-institutionele context, zoals bij een bank, erkent de spreker zijn eigen verantwoordelijkheid en binnen een institutioneel gebonden context, bijvoorbeeld de Belastingdienst, zal men zich beroepen op vastgelegde procedures, instructies en overeenkomsten. De drie instituties in deze masterscriptie kunnen ook ingedeeld worden binnen deze dimensie. De politie heeft een institutioneel gebonden context, omdat ze

primair handelt op grond van regels, protocollen en dienstvoorschriften (Moors & Jacobs, 2012). Tijdens een aanhouding handelt de politie bijvoorbeeld op basis van wetten en is er een vast protocol waarbij de politie vertelt waarvoor diegene is aangehouden door middel van 'ik houd u aan wegens ...' en dat men niet verplicht is om te antwoorden door de woorden 'u hebt het recht om te zwijgen'. De NS is juist pre-institutioneel, omdat ze minder tot geen vaste procedures of patronen heeft in het taalgebruik. Tijdens treinreizen doen conducteurs vaak hele diverse omroepen. De ene conducteur vindt 'Arnhem, station Arnhem' al voldoende, terwijl een andere conducteur het uitbreidt met 'na een korte stop rijden we verder naar Nijmegen' of 'vergeet uw eigendommen niet'. Wat er wordt gezegd is dus de verantwoordelijkheid van de conducteur. Het ziekenhuis zit tussen een institutioneel gebonden en pre-institutionele context in. Het ziekenhuis heeft wel bepaalde wetten en regels waarop ze handelt, maar de arts is verantwoordelijk voor wat er wordt gezegd tijdens een arts-patiëntgesprek, en hoe dat wordt gezegd. Voorgaande handelingsvrijheid hebben de drie instituties buiten Twitter, maar de vraag is hoe deze handelingsvrijheid zich op Twitter uit.

Institutionele communicatie is gericht op doelen en functies van de betreffende institutie (Doornbos, 2006; Van Dijk, 1997). Door bepaald taalgebruik wordt een institutie herkenbaar als institutie. Zo hangt institutioneel taalgebruik samen met interpretatiekaders en procedures die voor bepaalde institutionele contexten specifiek zijn en zijn deelnemers in institutionele interactie gericht op doelen die samenhangen met relevante identiteiten voor de institutie, zoals arts en patiënt, journalist en geïnterviewde (Heritage & Clayman, 2010). Daarnaast kunnen instituties door middel van communicatie hun taken uitvoeren in de alledaagse wereld (Heritage & Clayman, 2010). De politie wil bijvoorbeeld zorgen voor de veiligheid van burgers door hen te informeren. Een belangrijke taak van een nationale vervoerder is dat er goede service wordt verleend en informatie wordt verstrekt aan de reiziger, en taken van het ziekenhuis zijn onder andere de patiënt geruststellen en informeren over verdere behandelingen. Communicatie en taalgebruik zijn zo een belangrijk middel waarmee instituties hun werk doen (Mayr, 2008). Het taalgebruik in instituties kan specialistisch en formeel van aard zijn en interacties worden sterk gestructureerd door de context en de rol van de persoon binnen de institutie. Op een bepaalde manier spreken is

onderdeel van de functie van leraar, interviewer, arts of advocaat (Heritage & Clayman, 2010).

Kenmerken van instituties kunnen in kaart worden gebracht door te bestuderen hoe mensen in instituties door middel van gesprekken institutionele taken, rollen en procedures vormen (Heritage, 2005). Sliedrecht (2013) deed onderzoek naar de manier waarop gespreksdeelnemers politieverhoren, sollicitatiegesprekken en journalistieke interviews organiseren door het gebruik van formulations ('samenvattingen'). Hieruit blijkt dat gespreksdeelnemers zich oriënteren op specifieke institutionele taken en belangen, en die laten zien in de manier waarop zij gesprekken organiseren. Één van de taken van het politieverhoor is om verzamelde informatie schriftelijk vast te leggen in een proces-verbaal en in dat licht kunnen we het gebruik van 'domme vragen' zien; vragen naar de bekende weg. Het selecteren van de beste kandidaat is daarentegen een taak van het sollicitatiegesprek en dit uit zich in het stellen van vragen en het voorleggen van hypothetische situaties.

Ook de volgende onderzoeken laten zien dat taalgebruik van instituties verschillend is. Zo vertonen interacties in rechtszalen, klaslokalen en nieuwsinterviews verschillende vormen van beurtwisseling (Van Dijk, 1997). Heritage en Clayman (2010) maken onderscheid tussen drie groepen beurtwisselingen: action pre-allocation die kenmerkend is voor rechtszaken en nieuwsinterviews, mediated turn-allocation waar het bedrijfsleven en vergaderingen gebruik van maken en een combinatie van beiden die voorkomt in sommige vormen van begeleiding. Tijdens een rechtszaak heeft bijvoorbeeld alleen de rechter het recht om vragen te stellen en mag de verdachte alleen antwoorden. Hier bestaat het gesprek uit vraag-antwoordparen (Atkinson & Drew, 1979). Vergaderingen, met een mediated turn-allocation, hebben minder die vaste structuur en vragen kunnen ook van de andere partij komen (Heritage & Clayman, 2010).

Daarnaast deed Blom (2012) onderzoek naar het verschil in taalkundige kenmerken tussen wijkagenten en banken op Twitter, waaruit blijkt dat er grote verschillen zijn. Zo gebruiken wijkagenten veel informationele kenmerken, terwijl banken heel weinig gebruik daarvan maken. De verklaring hiervoor is dat wijkagenten lezers willen informeren over hun werkzaamheden, terwijl banken rechtstreeks klantencontact hebben. Daarnaast blijken wijkagenten veel bijwoorden van tijd te gebruiken, tegenover banken die hier weinig gebruik

van maken. Wijkagenten twitteren over hun dagelijkse werk en tweets worden vaak kort na plaatsing gelezen, waardoor verwijzingen naar tijd door middel van bijwoorden voor de hand liggen. Ook blijken wijkagenten meer hashtags, afkortingen en uitroepen te gebruiken dan banken. Omgekeerd gebruiken banken veel mentions die wijkagenten weinig gebruiken. Dit wordt verklaard doordat tweets van banken vaak gericht zijn aan een specifiek persoon en het niet nodig is om tweets vindbaar te maken.

2.4 Eerder onderzoek naar taalgebruik van ziekenhuizen, politie en vervoerder

In het verleden is onderzoek gedaan naar taalgebruik van ziekenhuizen, politie en NS als een nationale vervoerder; de instituties die in deze masterscriptie geanalyseerd worden. Taalgebruik kan geanalyseerd worden op verschillende aspecten, waarbij dit onderzoek zich richt op vier aspecten: manier van aanspreken, gebruik van jargon, keuze van taalhandelingen en aanwezige nieuwe media taalkenmerken. Hierna worden de eerste drie aspecten uit eerder onderzoek besproken. Naar het laatste aspect, nieuwe media taalkenmerken, is nog geen onderzoek gedaan bij het ziekenhuis en de NS, daarom wordt alleen eerder onderzoek vanuit de politie besproken.

2.4.1 Ziekenhuis

Strong (1979, zoals beschreven in Van der Burgt, 2007) deed onderzoek naar medische interactie tussen artsen en patiënten, waaruit blijkt dat de communicatie vanuit de arts naar de patiënt formeel en beleefd is (Strong, 1979, zoals beschreven in Van der Burgt, 2007).

In het onderzoek van Bourhis, Roth en MacQueen (1989) is onderscheid gemaakt in het gebruik van medische taal en alledaagse taal tussen artsen, verpleegkundigen en patiënten. Medische taal omvat technische termen die gebruikt worden tijdens de diagnose, om medische handelingen uit te leggen of lichaamsfuncties te beschrijven. Alledaagse taal bestaat uit gewone taal die mensen zonder medische opleiding gemakkelijk begrijpen. Uit het onderzoek blijken artsen en verpleegkundigen zowel medische als alledaagse taal te spreken, terwijl patiënten alleen alledaagse taal spreken. Artsen en verpleegkundigen gebruiken alledaagse taal in de communicatie met patiënten, terwijl tussen artsen en verpleegkundigen medische taal wordt gebruikt.

Huang en Dunbar (2013) deden onderzoek naar het gebruik van Twitter door het ziekenhuis, waaruit blijkt dat de meeste tweets ziekenhuisnieuws verspreiden en mededelingen doen aan het publiek. Hierdoor doet het ziekenhuis met name representatieve taalhandelingen op Twitter.

2.4.2 Politie

In het onderzoek van Rood (2014) is het taalgebruik van de politie geanalyseerd. Door middel van een observatieonderzoek is een aantal agenten gevolgd om inzicht te krijgen in de dagelijkse gang van zaken bij de politie. Hieruit blijkt dat de politie formeel taalgebruik gebruikt, waaronder gebruik van 'u'. Op deze manier worden burgers door de politie consequent aangesproken.

Veltman (2011) deed onderzoek naar het gebruik van vaktermen in tweets van wijkagenten, waaruit blijkt dat wijkagenten proberen tweets zo makkelijk mogelijk te formuleren en vaktermen te vermijden. Uit het onderzoek van Blom (2012) blijkt echter dat wijkagenten over het algemeen veel jargon gebruiken. Deze twee onderzoeken spreken elkaar op het gebruik van jargon door wijkagenten dus tegen.

Heverin en Zach (2011) onderzochten het gebruik van Twitter door politiekorpsen in Amerikaanse steden. Hieruit blijkt dat de politie Twitter het meest gebruikt om informatie over criminaliteit en incidenten te verspreiden (representatieve taalhandelingen) en om informatie en advies over evenementen, verkeer, veiligheid en preventie van criminaliteit te delen (directieve taalhandelingen).

Blom (2012) deed onderzoek naar een aantal taalkundige kenmerken in tweets van wijkagenten. In dit onderzoek werd onderscheid gemaakt tussen wijkagenten met en zonder Twittertraining. Ten eerste gebruiken wijkagenten met training extreem veel hashtags. Wijkagenten zonder training gebruiken hashtags in mindere mate, maar nog steeds relatief veel. Daarnaast gebruiken wijkagenten met training veel uitroeptekens en uitingen in hoofdletters, terwijl wijkagenten zonder training daar iets minder gebruik van maken. Door middel van uitroepen hopen wijkagenten de doelgroep beter aan te spreken. Ten slotte gebruiken beide groepen wijkagenten redelijk veel afkortingen, maar juist weinig emoticons. Wijkagenten gebruiken dus veel hashtags, in iets mindere mate uitroepen, uitingen in hoofdletters en afkortingen, en weinig emoticons.

2.4.3 Vervoerder

De Bont (2013) deed onderzoek naar de manier van communiceren binnen conversaties op Twitter vanuit de NS. Hieruit blijkt dat de NS reizigers aanspreekt door middel van 'je' of 'u' (74%) en zichzelf vaak noemt door gebruik van 'ik' of 'wij' (70%). Daarnaast geeft de NS zeer weinig instructies (directieve taalhandelingen), maar geeft ze met name 'niet probleemoplossende feedback'; bevestigen, verklaren, bedanken, excuses maken of het doen van een belofte of aanbod (representatieve, expressieve en commissieve taalhandelingen).

Sintenie (2012) suggereert dat brieven en e-mails van de NS vaak onnodig ingewikkeld zijn, terwijl tweets juist simpel en begrijpelijk worden gehouden.

Voorgaande onderzoeken geven het taalgebruik van het ziekenhuis, de politie en NS weer. Ten eerste spreken artsen de patiënten formeel en beleefd aan, gebruiken artsen alledaagse taal in de communicatie met patiënten en worden er op Twitter vooral representatieve taalhandelingen gedaan. Vervolgens maakt de politie op straat consequent gebruik van 'u' om burgers aan te spreken, is de mate van het gebruik van jargon op Twitter nog onduidelijk en worden er met name representatieve en directieve taalhandelingen gedaan. Ten slotte is het taalgebruik van de NS persoonlijk, simpel en begrijpelijk, en worden er representatieve, expressieve en commissieve taalhandelingen gedaan.

De aangehaalde onderzoeken geven voor een deel de communicatie weer tussen de professional (bv. arts) en de leek (bv. patiënt). Hoewel in deze masterscriptie tweets worden geanalyseerd die niet zijn verstuurd vanuit de professional, maar vanuit een webteam of communicatieafdeling, wordt er vanzelfsprekend wel vanuit de institutie gecommuniceerd. Zoals gezegd is institutionele communicatie gericht op doelen en functies van de betreffende institutie en wordt er gecommuniceerd volgens bepaalde vaste procedures en regels. Ook medewerkers vanuit het webteam/de communicatieafdeling zullen zich richten op doelen en functies, en zich houden aan regels en procedures die gelden voor de institutie.

2.5 Onderzoeksvraag

Eerder onderzoek heeft zich met name gericht op kenmerken van taalgebruik in enkele instituties. Nog maar weinig studies hebben het taalgebruik van verschillende instituties met

elkaar vergeleken. Tevens is er nog maar weinig onderzoek gedaan naar het taalgebruik van instituties op Twitter, daarom wordt in deze masterscriptie onderzoek gedaan naar het verschil in taalgebruik van instituties op Twitter. Door het ontstaan van sociale media, waaronder Twitter, hebben instituties de mogelijkheid om ook via deze media met het publiek te communiceren. Twitter wordt steeds meer onderdeel van de gehele institutionele communicatie (Blom, 2012).

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de manier waarop verschillende instituties communiceren op Twitter. Hiermee draagt het onderzoek bij aan uitbreiding van theorie over het verschil in taalgebruik van instituties op Twitter (Blom, 2012). Door het taalgebruik op Twitter te onderzoeken, wordt duidelijk hoe verschillend de instituties de relatie met de doelgroep vormgeven en hoe zij hun taken uitvoeren. Op basis van voorgaande informatie zijn de volgende onderzoeksvraag en deelvragen opgesteld:

Onderzoeksvraag: *‘Wat is het verschil in taalgebruik op Twitter tussen de instituties ziekenhuis, politie en een nationale vervoerder?’*

In de eerste deelvraag wordt geanalyseerd hoe de institutie zijn doelgroep aanspreekt en bij de tweede deelvraag wordt geanalyseerd hoe de institutie gebruik maakt van jargon.

Deelvraag 1: *‘Op welke manier spreekt de institutie haar doelgroep aan?’*

Deelvraag 2: *‘Op welke manier maakt de institutie gebruik van jargon?’*

Bij taalgebruik vindt er een handeling plaats omdat er iets wordt gezegd met een zeker doel. Omdat bij tweets ook bepaalde handelingen worden gedaan, gaat de derde deelvraag over het doen van taalhandelingen.

Deelvraag 3: *‘Welke soorten taalhandelingen worden gedaan in de tweet?’*

Doordat het taalgebruik op Twitter wordt geanalyseerd, worden ook nieuwe media taalkenmerken bij instituties geanalyseerd. Hierover gaat de vierde deelvraag.

Deelvraag 4: *‘Welke nieuwe media taalkenmerken zijn aanwezig in de tweet?’*

3. METHODE VAN ONDERZOEK

3.1 Materiaal

Om de tweets te analyseren is een aantal Twitteraccounts geselecteerd. Bij het ziekenhuis is gekozen voor de vijf grootste ziekenhuizen van Nederland die ook actief zijn op Twitter: Erasmus Medisch Centrum, Universitair Medisch Centrum Utrecht, Universitair Medisch Centrum Groningen, Academisch Centrum Amsterdam en Radboud Universitair Medisch Centrum (Vektis, z.d.). Bij de politie zijn de vijf meest actieve politiekorpsen op Twitter gekozen: politie Overijssel, politie Gelderland, politie Utrecht, politie Alkmaar, Hoorn en Den Helder en politie Haarlem en omstreken (Twittergids, z.d.). Bij een nationale vervoerder is gekozen voor de NS. De namen van de instituties op Twitter zijn:

Ziekenhuis

- Erasmus MC (@ErasmusMC);
- Universitair Medisch Centrum Utrecht (@UMCUtrecht);
- Universitair Medisch Centrum Groningen (@umcg);
- Academisch Centrum Amsterdam (@AMC_NL);
- Radboud Universitair Medisch Centrum (@radboudumc).

Politie

- Politie Overijssel (@POL_Overijssel);
- Politie Gelderland (@POL_Gelderland);
- Politie Utrecht (@PolitieUtrecht);
- Politie Alkmaar, Hoorn en Den Helder (@POL_NHN);
- Politie Haarlem en omstreken (@POL_KENland).

Nationale vervoerder

- NS online (@NS_online).

Omdat het in dit onderzoek gaat om taalgebruik van de instituties, zijn alleen tweets geanalyseerd die gestuurd zijn vanuit het Twitteraccount van de institutie. Reacties van

leken zijn dus niet meegenomen. Voor iedere institutie zijn door middel van een corpusanalyse 200 eerstebeurttweets geanalyseerd, met in totaal een corpus van 600 tweets. De inhoud van de gehele tweet is geanalyseerd en de meest recent geplaatste tweets zijn verzameld. Tweets met de beginwoorden en de link van het nieuwsbericht, die letterlijk zijn overgenomen van de website van de politie, het ziekenhuis of de NS, zijn niet meegenomen in de analyse. De tekst is namelijk niet geschreven vanuit het Twitteraccount van de institutie en niet specifiek afgestemd op Twitter.

3.2 Procedure

De tweets zijn geanalyseerd op vier aspecten: manier van aanspreken, gebruik van jargon, keuze van taalhandelingen en aanwezige nieuwe media taalkenmerken. Deze vier aspecten worden hieronder toegelicht. In bijlage 1 staat het schematische onderzoeksmodel en bijlage 2 toont het analyseschema die in Excel is uitgewerkt.

3.2.1 Aanspreken

Aanhef, aanspreekvorm en groet zijn geanalyseerd en horen bij de manier van aanspreken. Figuur 1 toont een verzonden voorbeeld met een formele aanhef (geachte heer/mevrouw), een formele aanspreekvorm (u) en een formele groet met initialen (Mvg, ^JvdP).



Figuur 1. Voorbeeldtweet aanspreken

Onderzocht is of, en op welke manier de institutie de lezer aanspreekt. Bij aanhef is geanalyseerd of de tweet begint met een formele aanhef, zoals 'geachte heer/mevrouw + achternaam' of heel informeel, zoals 'hoi + voornaam'. Bij de vorm van aanspreken is geanalyseerd of lezers niet, formeel of informeel worden aangesproken. Bij afwezigheid van 'u' of 'jij' was er sprake van geen aanspreekvorm. Wanneer de lezer werd aangesproken met 'u' of 'jij', is de tweet gecodeerd met een informele aanspreekvorm en een tweet met 'u' als

formeel. Ten slotte is geanalyseerd of de tweet een groet bevat en/of is ondertekend door de verzender met naam, voorletter of initialen. Een tweet die werd afgesloten met ‘^<initialen afzender’ is gecodeerd als afsluiting, aangezien er geen groet wordt geuit.

3.2.2 Jargon

Volgens Van Dale (z.d.) betekent jargon ‘onbegrijpelijke vaktaal’ en definieert het Nederlands Woordenboek (z.d.) jargon als ‘woorden die alleen binnen een vakgebied of groep gebruikt worden’. Hieronder staat een verzonden tweet met jargon (metastasen en androgenen).



Figuur 2. Voorbeeldtweet jargon

Omdat jargon soms moeilijk vast te stellen was, heeft de onderzoeker alle mogelijke jargonwoorden op een checklist gezet. Op de checklist zijn alle tweets geplaatst met daarin het jargonwoord onderstreept. Hierna hebben vijf codeurs de onderstreepte woorden individueel geanalyseerd (De Jong & Schellens, 1995). De codeurs kregen voor de analyse eerder genoemde definities van jargon te lezen en hebben aan de hand van deze definities de onderstreepte woorden beoordeeld op de mate van jargon. Woorden als ‘neonatologie’, ‘decubitusconsulent’, ‘GRIP 1’, ‘WOK-melding’, ‘spoorviaduct’ en ‘overweg’ zijn gecodeerd als jargon. Hierna is, om de mate van overeenstemming te controleren, de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid berekend door middel van Cohen’s Kappa. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de variabele ‘jargon’ was adequaat: $\kappa = .71$, $p < .001$.

3.2.3 Taalhandelingen

Searle (1969) maakt onderscheid tussen representatieve, directieve, commissieve, expressieve en declaratieve taalhandelingen. Geanalyseerd is welke taalhandeling wordt gedaan in de tweet. Figuur 3 toont een verzonden tweet waarin twee taalhandelingen

worden gedaan: een representatieve (eerste zin) en directieve taalhandeling (laatste twee zinnen).



Figuur 3. Voorbeeldtweet taalhandelingen

Tweets die een mededeling doen of burgers inlichten zijn gecodeerd als representatief, bijvoorbeeld 'afspraken van vanmiddag gaan door', 'man aangehouden en harddrugs in beslag genomen' of 'momenteel geen treinverkeer i.v.m. een aanrijding met een persoon'. Directieve taalhandelingen waren vragen, instructies of adviezen in tweets, zoals 'nog vragen over het Angelman syndroom?', 'heeft u iets gezien? Bel 0900-8844' of 'plan dus voor vertrek je reis!'. Zinnen met een belofte zijn gecodeerd als commissief, zoals 'wij staan voor u klaar' of 'info daarover volgt later die dag'. Een tweet met een expressieve taalhandeling gaf een waardering, beoordeling of wens weer, bijvoorbeeld 'mooie vacature #verpleegkundige', 'een laffe beroving' of 'het herstelwerk is helaas toch niet morgenvroeg afgerond'. Declaratieve taalhandelingen kwamen niet voor in de geanalyseerde tweets, waardoor deze taalhandeling geen verdere uitleg behoeft.

Het was soms lastig te beoordelen welke taalhandeling werd gedaan, daarom heeft een tweede codeur twijfelgevallen geanalyseerd. De tweede codeur heeft voor de analyse de theorie van Searle (1969) doorgelezen. Tevens mocht deze theorie tijdens het coderen erbij worden gehouden en kreeg de codeur de mogelijkheid vragen te stellen aan de onderzoeker. Om te toetsen in hoeverre er overeenstemming was tussen de twee codeurs is de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid berekend. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de variabele 'taalhandelingen' was adequaat: $\kappa = .74$, $p < .001$.

3.2.4 Nieuwe media taalkenmerken

Bij nieuwe media taalkenmerken is het gebruik van uitroepen, afkortingen, hashtags, emoticons, links en foto's/video's geanalyseerd. Ook hier geldt dat is onderzocht of, en hoe

de instituties nieuwe media taalkenmerken gebruiken in tweets. In figuur 4 staat een verzonden voorbeeldtweet met een afkorting (t/m), verkorting (IC's), twee emoticons (:(: :)), twee hashtags (#ApDv, #werkzaamheden), een link (<http://bit.ly/9ch3x47fh12>) en een foto (Treinreiziger, 2014).



Figuur 4. Voorbeeldtweet nieuwe media taalkenmerken

Uitroepen kenmerken zich door aanwezigheid van uitroeptekens of uitingen in hoofdletters, bijvoorbeeld 'NU' of 'UPDATE'. Onder afkortingen vallen ook verkortingen of samentrekkingen. 'l.v.m.' en 'm.b.t.' zijn voorbeelden van afkortingen, en 'info' en 'bieb', afkortingen bestaande uit één of meer lettergrepen van het oorspronkelijke woord, zijn verkortingen. Samentrekkingen zijn twee of meer woorden aan elkaar geschreven, waarbij letters worden weggelaten, zoals 'da's' of 'aant' (Blom, 2012). Afkortingen in hashtags, zoals #OSD9apr en #bidw, zijn niet gecodeerd als afkorting, omdat dit bestaande hashtags zijn die niet door de institutie zijn ingevoerd. Hashtags kenmerken zich door aanwezigheid van het #-teken voor een woord en emoticons zijn afbeeldingen gevormd door letters, cijfers en/of leestekens, zoals :((' of ;)'. Links bevatten een URL naar een webpagina en beginnen met 'http://', en foto's/video's zijn onder een tweet zichtbaar.

3.3 Ethische overwegingen

Tijdens het onderzoek zijn er ethische overwegingen naar voren gekomen waarbij keuzes gemaakt zijn met bepaalde redenen. Allereerst zijn er tweets gebruikt waar geen toestemming voor is gevraagd bij de verzender. Hier is echter bewust voor gekozen, omdat tweets na plaatsing openbaar zijn gemaakt door de institutie. Iedereen heeft zo de mogelijkheid gekregen om de tweets te lezen. Tevens zijn tweets vanuit de institutie verstuurd met als doel om de doelgroep te bereiken.

Daarnaast is ervoor gekozen om genoemde mentions en namen in tweets te anonimiseren, om herkenning van personen te voorkomen en om de privacy te waarborgen. Inzake het auteursrecht is tevens steeds duidelijk vermeld dat tweets zijn geschreven vanuit de institutie (Page, Barton, Unger & Zappavinga, 2014). Ten slotte zijn verzamelde tweets veilig en vertrouwd opgeslagen en worden deze direct verwijderd na afronding van de scriptie.

4. RESULTATEN

Dit hoofdstuk presenteert de resultaten van het onderzoek. De analyse van het taalgebruik van instituties op Twitter is opgedeeld in vier paragrafen. Ten eerste de manier waarop de institutie haar doelgroep aanspreekt, vervolgens op welke manier instituties gebruik maken van jargon en welke taalhandelingen worden gedaan, en ten slotte het gebruik van nieuwe media taalkenmerken.

4.1 Aanspreken

4.1.1 Aanhef

Een aanhef bevindt zich aan het begin van een tweet en betreft bijvoorbeeld ‘beste’ of ‘geachte’. Geen van de instituties gebruikt een aanhef in hun tweets. Doordat er geen aanhef wordt gebruikt, beginnen tweets niet met de vermelding voor wie de tweet is bedoeld of aan wie deze is gericht. In fragment 1, 2 en 3 staan tweets van de instituties.

Fragment 1 – Ziekenhuis *Kijktip: @Ziekenhuis4 kunnen we #donororganen bewaren en verbeteren. Onderzoekers vertellen in Kennis van Nu op NPO 2 hoe. <http://ow.ly/L4euJ>*

Fragment 2 – Politie *Een man en een vrouw stelen de portemonnee van een bejaarde dame #Hengelo wie herkent ze? <https://youtu.be/JbHsdIVymi0>
^cw*

Fragment 3 – NS *Rotterdam-Gouda Goverwelle: er rijden tot ca 10.00 uur minder Sprinters door een verstoring elders. [#RtdGdg](http://bit.ly/NSinfo)*

De tweets beginnen niet met een aanhef, maar starten direct met de inhoud door het vermelden van ‘kijktip’ in fragment 1 en ‘Rotterdam-Gouda Goverwelle’ in fragment 3. Het zijn algemene tweets bedoeld voor iedereen die meer wil weten over het bewaren en verbeteren van donororganen, iedereen die meer weet over de betreffende zaak en iedereen die met de trein van Rotterdam naar Gouda Goverwelle wil reizen. Een aanhef

maakt een tweet persoonlijker en spreekt bepaalde mensen aan. Door het stellen van vragen als 'Wie herkent ze?' in fragment 2, worden mensen die meer weten over deze zaak echter ook aangesproken. Tevens, wanneer een reiziger op Twitter leest dat de trein vertraging heeft tussen Rotterdam-Gouda Goverwelle en diegene wil van Rotterdam naar Gouda reizen, wordt diegene al aangesproken omdat dat de trein is waarmee de persoon wil reizen.

4.1.2 Aanspreekvorm

Geanalyseerd is of de lezer niet, formeel of informeel wordt aangesproken.

Ziekenhuis

Het ziekenhuis gebruikt bij 89.5% van de tweets geen aanspreekvorm. Fragment 4 toont een tweet zonder aanspreekvorm.

Fragment 4 – Ziekenhuis *Inschrijven is nog mogelijk voor @Tourtocht. De opbrengst gaat naar onderzoek naar de ziekte van #alzheimer bit.ly/1Gghloj*

In bovenstaand fragment wordt de lezer niet aangesproken door middel van 'u' of 'jij', waardoor er geen aanspreekvorm is. In de overige 10.5% van de tweets wordt de lezer direct aangesproken. Het aanspreken van de lezer geeft een hogere betrokkenheid en waardering vanuit de lezer en wordt gebruikt om een actie uit te lokken (Jaspers, 1987). Fragment 5 toont een formele aanspreekvorm en fragment 6 een informele aanspreekvorm.

Fragment 5 – Ziekenhuis *Bent u mantelzorger van iemand die een #beroerte (CVA) heeft gehad? Kom do 9 april naar de informatieavond <https://www.radboudumc.nl/OverhetRadboudumc/Agenda/Pages/MantelzorgerCVAHoegaathetmetu.aspx> ^RK*

Fragment 6 – Ziekenhuis *Schrijf je in voor een boeiende Anna Reynvaanlezing over het betrekken van familie bij de zorg in het ziekenhuis. <http://www.amc.nl/arl>*

Door de aanwezigheid van 'u' in fragment 5 en 'je' in fragment 6 wordt de lezer direct aangesproken. Het ziekenhuis is niet eenduidig in het aanspreken van de lezer. Zo wordt bij 5% van de tweets de lezer formeel aangesproken met 'u' en bij 5.5% van de tweets informeel door middel van 'jij'. 'U' staat voor afstand, respect, beleefdheid en status, terwijl 'jij' een teken van vertrouwen is (Grezel, 2002).

Politie

Bij 83% van de tweets gebruikt de politie geen aanspreekvorm, zoals te zien is in fragment 7.

Fragment 7 – Politie Door technische storing is het nummer 09008844 momenteel niet bereikbaar. Voor spoed is 112 te bereiken.

Bovenstaand fragment bevat geen aanspreekvorm, aangezien er geen 'u' of 'jij' wordt gebruikt. Bij de overige 17% van de tweets wordt de lezer direct aangesproken, waarbij de politie consequent 'u' gebruikt. In fragment 8 staat een voorbeeld.

Fragment 8 – Politie Horeca aan FvdPaltshof #Rhenen overvallen. Overvaller gevlucht met onbekend geldbedrag. Politie doet onderzoek. Getuige? Meld u op 09008844.

Door consequent 'u' te gebruiken, wordt de burger formeel aangesproken. 'U' wordt gebruikt wanneer diegene vindt dat zijn gesprekspartner een hogere status heeft, geen solidariteitsband met hem heeft of binnen een formele situatie (Vermaas, 2002). Waarschijnlijk vindt de politie niet dat de burger een hogere status heeft, aangezien de politie een hogere macht heeft in de maatschappij, of dat er geen solidariteitsband is, omdat de politie juist samen wil werken met de burger en er voor de burger is. Daarom is het aannemelijk dat de politie 'u' gebruikt omdat zij zich in een formele situatie bevindt. Tevens staat 'u' voor respect, afstand, zakelijkheid, beleefdheid en status (Grezel, 2002). Zakelijkheid zal de voornaamste reden voor de politie zijn om burgers met 'u' aan te spreken, omdat tweets gaan over vermissingen en misdaden en daarom zakelijk wil blijven.

NS

De NS gebruikt eveneens vaak geen aanspreekvorm, namelijk bij 94.5% van de tweets. Fragment 9 toont een voorbeeld.

Fragment 9 – NS Almere Oostvaarders-Lelystad: er rijden momenteel geen treinen in verband met dieren rond en op het spoor. <http://bit.ly/NSinfo> #AlmoLLs

Ongeveer 90% van de tweets ziet er ongeveer hetzelfde uit als fragment 9. De opbouw van zo'n tweet bevat allereerst twee plaatsnamen waar de tweet over gaat (Almere Oostvaarders-Lelystad), wat er aan de hand is (in verband met dieren rond en op het spoor) en wat dat tot gevolg heeft (er rijden momenteel geen treinen). Deze tweets bevatten dus reisinformatie zonder aanspreekvorm. In de overige 5.5% van de tweets wordt de reiziger direct aangesproken. In fragment 10 is te zien dat 'jij' en 'je' wordt gebruikt.

Fragment 10 – NS Morgen is de opening van station Delft! Deel jij morgen ook je #StationDelfie. Hier meer <http://ow.ly/LizoE>

Fragment 10 geeft, in tegenstelling tot fragment 9, geen reisinformatie maar informatie over de opening van een station. Opvallend is dat bij tweets met een directe aanspreekvorm 3% informeel is en 2.5% formeel. In fragment 11 en 12 staan twee soortgelijke tweets met in fragment 11 het gebruik van 'u' en in fragment 12 'je'.

Fragment 11 – NS Let op: zaterdag en zondag werkzaamheden rondom Schiphol, van en naar Schiphol is er dan zeer beperkt treinverkeer. Plan uw reis op ns.nl

Fragment 12 – NS LET OP! Reis je vanavond na middernacht of morgenochtend voor 6.15 uur tussen Eindhoven en Helmond of Deurne? Check: <http://bit.ly/Nsinfo>

Beide fragmenten beginnen met 'let op', gaan over werkzaamheden, eindigen met 'check...' of 'plan...', maar hebben een andere aanspreekvorm. 'U' staat voor afstand, beleefdheid en status, terwijl 'jij' een teken van vertrouwen is (Grezel, 2002).

4.1.3 Groet

Een groet zorgt ervoor dat een tweet wordt afgesloten, bijvoorbeeld door middel van 'groetjes' of 'met vriendelijke groet'. Hoewel de NS geen groet gebruikt, sluiten de politie en het ziekenhuis tweets wel af.

Ziekenhuis

Van de vijf onderzochte ziekenhuizen sluiten twee ziekenhuizen de tweets af. Het ene ziekenhuis doet dit slechts bij twee tweets (5%), waarbij het opvallend is dat die tweets op dezelfde dag en door dezelfde persoon zijn gestuurd. Het andere ziekenhuis groet bij 29 tweets (72.5%). Fragment 13 toont een tweet met afsluiting.

*Fragment 13 – Ziekenhuis Vanavond in @Programma8: invloed nanovloeistof op prostaatankerbehandeling met @Onderzoeker3, npo2, 21.25u
<http://ow.ly/JXAx0^RK>*

Beide ziekenhuizen kiezen voor eenzelfde afsluiting, namelijk '^' met daarachter de initialen van de verzender; RK. Omdat deze afsluiting geen expliciete groet bevat, zoals 'groetjes' of 'met vriendelijke groet', wordt dit een afsluiting genoemd. De afsluiting '^<initialen zender>' is informeel en de meest gangbare manier om een tweet af te sluiten bij Twitteraccounts die door meerdere personen worden beheerd. Deze afsluiting maakt een tweet persoonlijker en maakt kenbaar wie de tweet heeft gestuurd.

Politie

Bij de politie maken eveneens twee politiekorpsen gebruik van een afsluiting. Het ene politiekorps sluit tien tweets af (25%) en het andere korps doet dit bij acht tweets (20%). Fragment 14 toont een tweet met een afsluiting.

Fragment 14 – Politie Na lijkvinding in Waal bij #Ooij door passant za.middag zijn Forensische -Opsporing en recherche nog bezig met onderzoek naar identiteit.^MJV

Beide politiekorpsen gebruiken, overeenkomstig aan het ziekenhuis, de informele en gangbare afsluiting ‘^<initialen zender>’. Ook hier worden tweets persoonlijker door deze afsluiting en laat de institutie zien wie de tweet heeft verzonden.

4.2 Jargon

Ziekenhuis

Het ziekenhuis gebruikt het meeste jargon, namelijk 54 woorden. Fragment 15 toont een tweet met twee jargonwoorden.

Fragment 15 – Ziekenhuis SEH-congres 25/6: Spreker, hfd Hyperbare Geneeskunde vertelt alles over caissonziekte <http://sehadrz.nl/aandekust/>

In bovenstaand fragment zijn ‘hyperbare geneeskunde’ en ‘caissonziekte’ jargon. Deze woorden zijn medische woorden die het ziekenhuis gebruikt en die door leken worden gezien als jargon. Diverse ingewikkelde ziektes en behandelingen benoemt het ziekenhuis in tweets. Doordat het ziekenhuis het meeste jargon gebruikt, betekent dit dat het ziekenhuis tweets minder afstemt op de lezer. Jargon wordt beschouwd als moeilijk taalgebruik, dat uiteindelijk kan leiden tot een negatievere attitude (Kolen, 2014). Toch kan jargon ook een positief effect hebben, namelijk dat het de geloofwaardigheid en deskundigheid van de afzender vergroot (Krikke, 2010). Wellicht wil het ziekenhuis zich tot bepaalde groepen richten. Aangezien in fragment 15 ‘caissonziekte’ wordt gebruikt, lijkt het ziekenhuis zich hierbij te richten op mensen die iets te maken hebben met de ziekte, bijvoorbeeld mensen met het ziektebeeld.

Politie

De politie gebruikt weinig jargon, namelijk twaalf jargonwoorden. In fragment 16 staat een tweet met jargon.

Fragment 16 – Politie Forensisch onderzoek naar de oorzaak van de brand aan de #Seijstlaan in #Zeist zal morgen plaatsvinden. Info daarover volgt later die dag.

In bovenstaand fragment wordt ‘forensisch onderzoek’ gezien als jargon. De politie gebruikt relatief weinig jargon, wat betekent dat de politie haar tweets beter afstemt op de burger.

NS

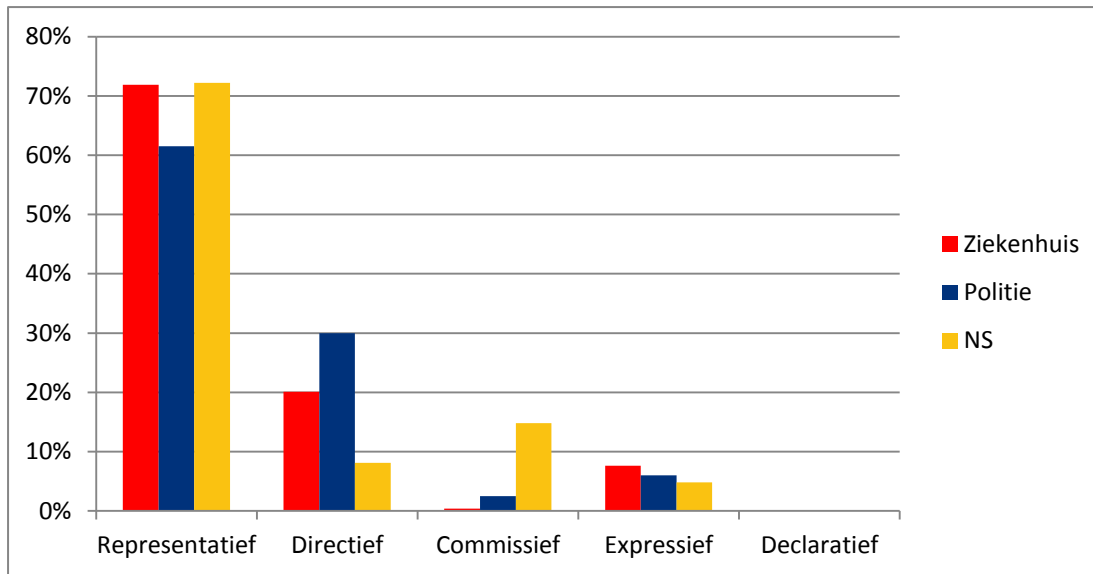
De NS gebruikt net als de politie weinig jargon, namelijk tien jargonwoorden. Fragment 17 laat een tweet zien met ‘overwegstoring’ als jargon.

Fragment 17 – NS Breda-Roosendaal: er rijden geen treinen door een overwegstoring <http://bit.ly/NSinfo> #bdrsd

Door weinig jargon stemt de NS, net als de politie, tweets beter af op de reiziger.

4.3 Taalhandelingen

Bij de analyse van taalhandelingen is de theorie van Searle (1969) als basis genomen. Hij maakt onderscheid in representatieve, directieve, commissieve, expressieve en declaratieve taalhandelingen. Figuur 5 laat zien welke taalhandelingen op Twitter worden gedaan door de drie instituties. Hierna worden deze resultaten toegelicht.



Figuur 5. Doen van taalhandelingen door ziekenhuis, politie en NS

Ziekenhuis

Het ziekenhuis doet bij 71.9% van de tweets representatieve taalhandelingen. De directieve taalhandelingen zijn de tweede grootste groep met 20.1%. Expressieve taalhandelingen worden bij 7.6% gedaan, commissieve taalhandelingen bij 0.4% en declaratieve taalhandelingen worden niet gedaan. In fragment 18 staat een tweet met een representatieve en expressieve taalhandeling.

Fragment 18 – Ziekenhuis In februari gaven deze toppers onze patiëntjes nog een clinic. Gefeliciteerd @Basketbalclub! #beker #basketbal

De eerste zin 'In februari gaven deze toppers onze patiëntjes nog een clinic' is een representatieve taalhandeling, omdat het een mededeling is vanuit het ziekenhuis. Lezers worden ingelicht wat de relatie is tussen de basketbalclub en het ziekenhuis. De volgende zin 'Gefeliciteerd @Basketbalclub!' laat een emotie zien vanuit het ziekenhuis. Het ziekenhuis feliciteert de basketbalclub en prijst de club met de winst van de beker. Dit is dus een expressieve taalhandeling. Fragment 19 laat een tweet zien met een directieve en commissieve taalhandeling.

Fragment 19 – Ziekenhuis Bent u al opgewarmd voor de start @Tourtocht? Wij staan voor u klaar! bit.ly/1bqa5jS

De eerste zin ‘Bent u al opgewarmd voor de start @Tourtocht?’ is een directief, omdat het ziekenhuis aan de deelnemers vraagt of ze er al klaar voor zijn. In de tweede zin ‘Wij staan voor u klaar!’ wordt een commissieve taalhandeling gedaan. Door middel van deze zin belooft het ziekenhuis de deelnemers op te vangen aan het einde van de tour.

Het ziekenhuis doet met name representatieve taalhandelingen, waardoor er mededelingen en inlichtingen worden gedaan over bijvoorbeeld nieuwe onderzoeken en lezingen. Door deze mededelingen brengt het ziekenhuis de lezer op de hoogte en draagt het kennis over. Daarnaast doet het in iets mindere mate directieve taalhandelingen door het geven van adviezen over kijk- en luistertips en het stellen van vragen over ziektes en behandelingen. Met vragen spreekt het ziekenhuis mensen aan en creëert het interactie. Door adviezen over programma’s en websites geeft het ziekenhuis lezers de mogelijkheid om meer informatie in te winnen over een bepaald onderwerp.

Politie

De politie doet met name representatieve taalhandelingen (61.5%) en directieve taalhandelingen volgen daarna met 30%. Expressieve taalhandelingen worden gedaan bij 6% van de tweets, commissieve taalhandelingen bij 2.5% en declaratieve taalhandelingen worden niet gedaan. Fragment 20 geeft een tweet weer met een directieve taalhandeling.

*Fragment 20 – Politie Wie kent deze twee personen? Ze breken op 20 maart in bij woning aan de Willemsvaart #Zwolle
<https://youtu.be/bTOFbonzYAM> ^cw*

In de eerste zin ‘Wie kent deze twee personen?’ wordt een directieve taalhandeling gedaan. De politie vraagt aan de burger wie de personen in de video kent. In fragment 21 is een tweet te zien waarin de politie een representatieve en expressieve taalhandeling doet.

Fragment 21 – Politie Vermiste man blauwe citroen Woerden is terecht, dank u voor uitkijken!

Het eerste deel van de zin ‘Vermiste man blauwe citroen Woerden is terecht’ is een representatieve taalhandeling. Deze inlichting stelt mensen op de hoogte dat de vermiste man, waar eerder over getweet is, weer gevonden is. In het tweede deel van de zin ‘dank u voor uitkijken’ wordt een expressieve taalhandeling gedaan. De politie bedankt iedereen die heeft uitgekeken naar de vermiste man. Door deze dankuiting wordt duidelijk gemaakt dat medewerking van de burger zeer op prijs wordt gesteld. Fragment 22 toont een tweet met een commissieve taalhandeling.

Fragment 22 – Politie Slachtoffer steekpartij #Heerhugowaard is naar het ziekenhuis. Politie onderzoekt incident. Morgen meer informatie op politie.nl.

De laatste zin ‘Morgen meer informatie op politie.nl’ is een commissieve taalhandeling. Door deze zin verplicht de politie zich om morgen informatie over deze zaak op de website te plaatsen en de burger een update te geven.

Aangezien de politie vooral representatieve taalhandelingen doet, betekent dit dat ze burgers inlicht en op de hoogte houdt. Zo twittert de politie veel over vermissingen, inbraken, ongelukken en overvallen. De politie betreft met deze inlichtingen de burger bij het laatste nieuws. Daarnaast worden ook veel directieve taalhandelingen gedaan, waardoor de politie hulp vraagt aan de burger en ze adviezen en instructies geeft. De politie spreekt de burger aan met het stellen van vragen en probeert, door vragen en adviezen, zaken sneller op te lossen en de burger mee te laten helpen.

NS

De NS doet bij 72.2% van de tweets representatieve taalhandelingen. Commissieve taalhandelingen volgen daarna met bijna 14.8% en directieve taalhandelingen met 8.1%. Expressieve taalhandelingen worden bij 4.8% van de tweets gedaan en declaratieve taalhandelingen komen niet voor. In fragment 23 is een tweet te zien met daarin een representatieve, directieve en expressieve taalhandeling.

Fragment 23 – NS

En? Hoe rijden de nieuwe sporen tussen Deventer en Apeldoorn?

De dienstregeling is na 3,5 dag hervat! Goede reis!

De eerste twee zinnen ‘En? Hoe rijden de nieuwe sporen tussen Deventer en Apeldoorn?’ zijn directieve taalhandelingen. De NS vraagt om de mening van de reiziger over de nieuwe sporen door het stellen van twee vragen. De volgende zin ‘De dienstregeling is na 3,5 dag hervat!’ is een representatieve taalhandeling, omdat het een mededeling is vanuit de NS. De dienstregeling is weer hervat en dat mogen de reizigers weten. De laatste zin ‘Goede reis!’ is een expressieve taalhandeling, omdat de NS de reiziger een goede reis wenst. In fragment 24 staat een tweet met een commissieve taalhandeling.

Fragment 24 – NS

Schiphol-Amsterdam Zuid/Lelylaan: er rijden geen treinen door uitloop van werkzaamheden. Meer informatie volgt.

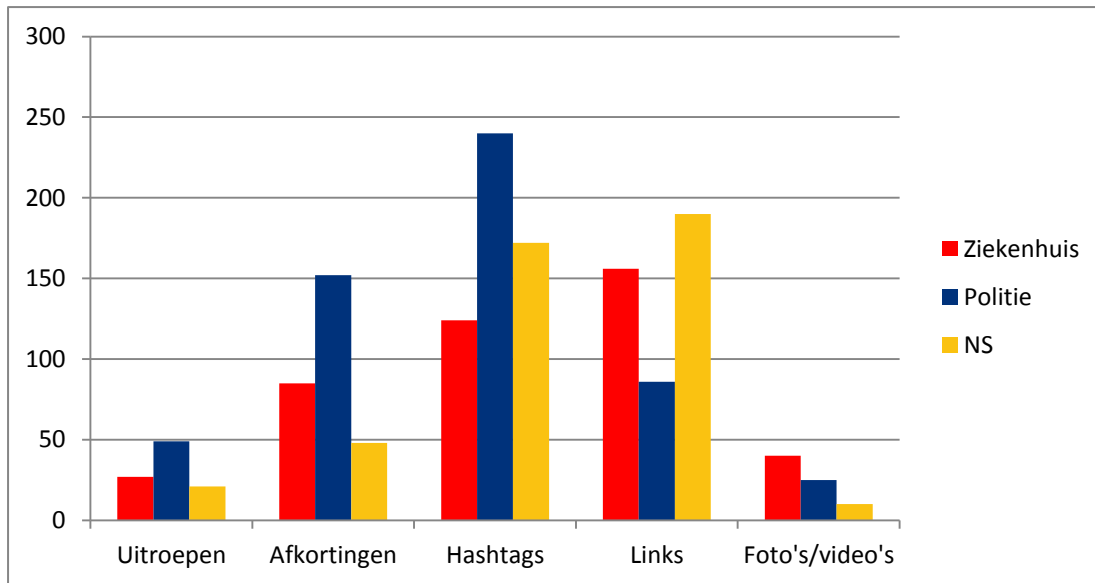
<http://bit.ly/NSinfo> #Shl

In bovenstaand fragment wordt een commissieve taalhandeling gedaan in de zin ‘Meer informatie volgt’. Hierbij belooft de NS de reiziger in de toekomst meer informatie te geven over de werkzaamheden tussen Schiphol-Amsterdam Zuid en Lelylaan. Dit is een verplichting voor de NS en dus een commissieve taalhandeling.

Representatieve taalhandelingen worden met name gedaan door de NS, met in iets mindere mate ook commissieve taalhandelingen. Door het doen van representatieve taalhandelingen houdt de NS reizigers op de hoogte over actuele vertragingen, storingen en updates. Dit zodat de reiziger op tijd krijgt te horen of de trein vertraging heeft en zo tevreden mogelijk wordt gehouden. Daarnaast doet de NS redelijk veel commissieve taalhandelingen doordat er wordt beloofd dat meer informatie volgt. Dit betekent dat de NS reizigers op de hoogte blijft houden over verdere ontwikkelingen wat betreft het treinverkeer.

4.4 Nieuwe media taalkenmerken

Figuur 6 toont een overzicht van het gebruik van nieuwe media taalkenmerken per institutie. In de volgende paragrafen wordt dit toegelicht.



Figuur 6. Gebruik van nieuwe media taalkenmerken door ziekenhuis, politie en NS

4.4.1 Uitroepen

Bij de analyse van het gebruik van uitroepen gaat het om de aanwezigheid van uitroeptekens en uitingen in hoofdletters.

Ziekenhuis

Het ziekenhuis gebruikt 27 uitroeptekens tegenover geen uitingen in hoofdletters. Twee voorbeelden van tweets met uitroeptekens staan in fragment 25 en 26.

Fragment 25 – Ziekenhuis UMC Utrecht bestaat 15 jaar en organiseert 6 #lezingen over verleden, heden en toekomst. U bent van harte welkom!
buzz.mw/bq9ha_f

Fragment 26 – Ziekenhuis #fotoactie voor het Emma Kinderziekenhuis. Hang de 4 foto's van @Krant voor het raam en maak kans op het origineel!

Het ziekenhuis benadrukt in fragment 25 door middel van het uitroepteken dat iedereen van harte welkom is en in fragment 26 dat men kans maakt op een fantastische prijs. Er worden alleen uitroeptekens gebruikt in tweets die niet specifiek over gezondheidsinformatie gaan. Zo gaat het in fragment 25 om een lezing en in fragment 26 over een fotoactie. Ook de

overige tweets met een uitroepteken gaan niet over gezondheidsinformatie. Fragment 27 en 28 tonen tweets met gezondheidsinformatie.

Fragment 27 – Ziekenhuis Een erfelijke ziekte en een kinderwens http://buzz.mw/bqmg2_f patiëntverhaal Ingeborg

Fragment 28 – Ziekenhuis In Nederland worden ongeveer 7 kinderen per jaar geboren met Angelman Syndroom. Gelukkig zeldzaam, maar elk ouderpaar kan dit overkomen.^MCW

Bovenstaande fragmenten kunnen gevoelige informatie bevatten, bijvoorbeeld voor mensen die een erfelijke ziekte hebben en graag kinderen willen of ouders die een kind hebben met het Angelman Syndroom. Tweets met gevoelige gezondheidsinformatie bevatten geen uitroeptekens. Bij deze tweets zijn uitroepen dus minder gepast.

Politie

De politie doet, met 47 uitroeptekens en twee uitingen in hoofdletters, de meeste uitroepen. Opvallend is dat de politie uitroeptekens gebruikt bij een aantal dezelfde tweets. Fragment 29 en 30 zijn hier voorbeelden van.

Fragment 29 – Politie Ermelo, deze gewapende man overviel vorige week het Gulf tankstation. Wie herkent hem? http://youtu.be/2Hf_bTvOwLw 0800-6070 RT aub!!

Fragment 30 – Politie Vermiste jongen #amersfoort in goede gezondheid aangetroffen tussen Amersfoort en Bunschoten. Dank u wel voor het helpen met zoeken!

In fragment 29 is sprake van een directief 'RT aub!!', die extra wordt benadrukt door uitroeptekens. In fragment 30 wordt na de expressieve taalhandeling 'Dank u wel voor het helpen met zoeken!' een uitroepteken gebruikt. De politie gebruikt veelvuldig uitroeptekens

bij de zinnen 'RT aub!' en 'dank u wel voor!'. Volgens Blom (2012) hopen wijkagenten door middel van uitroepen de doelgroep beter aan te spreken. Door het gebruik van uitroeptekens benadrukt de politie deze zinnen extra en hoopt het dus burgers beter aan te spreken. 'RT aub!!' in fragment 29 dient bijvoorbeeld te zorgen voor meer retweets, zodat het een groter bereik krijgt en de dader sneller wordt opgepakt. Uitingen in hoofdletters worden slechts twee keer gebruikt met in fragment 31 een voorbeeld hiervan.

Fragment 31 – Politie Wij staan NU te controleren op snelheid op de N205. Rij rustig, dat voorkomt meer dan 'n boete #veiligheidvoorop

Door het woord 'NU' in hoofdletters te schrijven, benadrukt de politie dat er ook echt nu gecontroleerd wordt en dat mensen dus direct op hun snelheid moeten letten om een boete te voorkomen.

NS

De NS doet, met dertien uitroeptekens en acht uitingen in hoofdletters, de minste uitroepen. Twee uitingen die herhaaldelijk in hoofdletters worden geschreven, zijn 'LET OP' en 'UPDATE'. Fragment 32 toont hier een voorbeeld van.

Fragment 32 – NS UPDATE Apeldoorn-Deventer: De werkzaamheden worden nu afgerond. Om 12.30 uur kunnen er weer treinen rijden. <http://ow.ly/KMWjG>

'UPDATE' is geschreven in hoofdletters. De NS benadrukt dit woord, omdat het een update geeft over een eerdere tweet met informatie over het traject Apeldoorn-Deventer. In die tweet werd de reiziger geïnformeerd dat er tot 12.00 uur geen treinen reden door herstelwerk. Omdat de werkzaamheden afgerond zijn en er om 12.30 uur weer treinen kunnen rijden, maakt de NS deze gewijzigde reisinformatie duidelijk kenbaar aan de reiziger. Door hoofdletters aan het begin van de tweet krijgt de reiziger direct al de indruk dat het om iets belangrijks gaat en dat er nieuwe informatie wordt gedeeld over het traject. De NS

gebruikt daarnaast dertien uitroeptekens. In fragment 33 staat een tweet met uitroeptekens.

Fragment 33 – NS Trippel is gevonden! Dank allen voor het zoeken ... en vanaf nu gratis treinen voor kinderen! <http://bit.ly/1OY8W2m>

De NS gebruikt een uitroepteken om te benadrukken dat Trippel gevonden is. Opvallend is dat de NS bijna alleen maar uitroeptekens gebruikt bij tweets die geen reisinformatie bevatten. Tweets met uitroeptekens gaan bijvoorbeeld over de opening van een nieuw station of een gevonden briefje in de trein. Dit betekent dat de NS uitroeptekens minder gepast vindt bij reisinformatie.

4.4.2 Afkortingen

Onder de analyse van afkortingen vallen ook samentrekkingen en verkortingen. Hierna worden dit allemaal afkortingen genoemd.

Ziekenhuis

Het ziekenhuis gebruikt 85 afkortingen in de tweets. Fragment 34 toont een tweet met afkortingen.

Fragment 34 – Ziekenhuis Meebieden op veiling #Laurentius tbv @Stichting1 kan nog tot 31 maart a.s. Meer info: laurentius.schenkhet.nl/

In bovenstaand fragment gebruikt het ziekenhuis drie afkortingen; tbv, a.s. en info. De tweet heeft nog 32 tekens over, waardoor afkortingen niet gebruikt zijn in verband met de lengte van de tweet. Dit betekent dat het ziekenhuis afkortingen om andere redenen gebruikt, bijvoorbeeld efficiëntie en gewenning. Een afkorting typen kost minder tijd en moeite, en veel afkortingen zijn heel vanzelfsprekend om te gebruiken, zoals 'tbv' en 'a.s.'. Bij sommige tweets waren de afkortingen echter wel nodig in verband met de lengte van de tweet.

Er worden zeer diverse afkortingen gebruikt, zoals 'jr' voor jaar, 'di' voor dinsdag, 'a.s.' voor aanstaande en 'u' voor uur. Woorden die worden afgekort, zijn met name niet-

medische woorden, zoals bijwoorden (van tijd) en zelfstandig naamwoorden. Ziektes, behandelingen, onderzoeken of medicijnen worden nauwelijks afgekort. Wel kort het ziekenhuis andere beroepstechnische termen af die onduidelijk kunnen zijn voor de lezer. Fragment 35 toont hier een voorbeeld van.

Fragment 35 – Ziekenhuis *Het nieuwe EPD dat Siemens voor ons zou ontwikkelen gaat niet door. We gaan dus voorlopig verder met ons huidige EPD/ZIS.*

In fragment 35 zijn ‘elektronisch patiëntendossier’ en ‘ziekenhuisinformatiesysteem’ afgekort naar ‘EPD’ en ‘ZIS’. Afkortingen van andere beroepstechnische termen zijn ‘OZG’ en ‘ACM’. Door deze afkortingen stemt het ziekenhuis tweets minder goed af op de lezer.

Politie

De politie gebruikt de meeste afkortingen, namelijk 152. Fragment 36 toont een tweet met afkortingen.

Fragment 36 – Politie *Heeft u iets gezien nav gew.overval #KleineHoutstraat rond 12:15 uur #Haarlem? Bel ons svp via 0900-8844*

In bovenstaand fragment zijn ‘nav’, ‘gew.overval’ en ‘svp’ afgekort. In deze tweet waren nog 36 tekens over, dus ook hier geldt weer dat afkortingen niet altijd gebruikt worden voor de lengte van de tweet. Verder gebruikt de politie de ene keer twee tweets om een gebeurtenis of een vermist persoon te beschrijven (fragment 37 en 38), terwijl de andere keer een gebeurtenis of een omschrijving van een vermist persoon in één tweet wordt verstuurd (fragment 39).

Fragment 37 – Politie *Tussen Gellicum en Leerdam heeft een schip op de Linge een dieselspoor achtergelaten. Hulpdiensten gaan diesel nu proberen in te dammen 1/2*

Fragment 38 – Politie *De diesel kan wel te ruiken zijn, maar er is geen gevaar voor omwonenden. Later meer informatie. 2/2*

Fragment 39 – Politie #Hengelo #vermissing 15jr meisje.180,slank,lang rood/zw los haar,zw.spykbr+ scheuren,bl/zw Bomerjack,zw/wi gymp,zw.omafiets +draagrek voorop

Fragment 37 en 38 beschrijven één gebeurtenis in twee tweets, zodat afkortingen niet nodig zijn. Fragment 39 bevat daarentegen enorm veel afkortingen, zoals 'jr', 'zw', 'bl' en 'spykbr'. Door woorden af te korten, betekent dit dat de politie teveel informatie in een tweet plaatst, waardoor afkortingen noodzakelijk zijn. In een aantal tweets worden ook beroepstechnische woorden afgekort die onduidelijk kunnen zijn voor de burger. Fragment 40 laat een voorbeeld hiervan zien.

Fragment 40 – Politie Granaat aangetroffen bosgebied #Oude Parklaan #Castricum. EOC ingeschakeld voor opruimen. Politie ter plekke.

In bovenstaand fragment is 'Explosieven Opruimings Commando' afgekort naar 'EOC'. Afkortingen van andere beroepstechnische termen zijn 'VRU' en 'MCA'. Door deze afkortingen stemt de politie tweets minder goed af op de burger.

NS

De NS maakt met 48 afkortingen het minst gebruik van afkortingen. Ook bij de NS geldt dat niet alle afkortingen nodig zijn voor de maximale lengte van een tweet. Fragment 41 toont een tweet met afkortingen.

Fragment 41 – NS Amersfoort<->Apeldoorn/Barneveld Noord: na 21.15 uur geen treinen maar bussen ivm herstelwerkz. <http://bit.ly/NSinfo> #AmfApdBnn

In fragment 41 staan twee afkortingen; ivm en herstelwerkz. Bij deze tweet waren afkortingen wel noodzakelijk, omdat er nog maar drie tekens over zijn. De NS kort ook woorden af van plaatsen of stations, zoals te zien is in fragment 42.

Fragment 42 – NS

*Update Schiphol: vanaf 13.30 uur geen treinen tussen A'dam Zuid en Schiphol, opstart tussen A'dam CS en Schiphol.
[#Shl](http://bit.ly/NSinfo)*

Hier worden 'A'dam' en 'CS' afgekort. De NS kort met name zelfstandig naamwoorden, voorzetsels en bijwoorden af. Doordat er alleen gangbare woorden worden afgekort, worden tweets beter afgestemd op de reiziger.

4.4.3 Hashtags

Hashtags zijn woorden met daarvoor het #-teken. De instituties maken allemaal gebruik van hashtags, wat betekent dat ze door middel van deze woorden tweets categoriseren binnen een bepaald onderwerp en vindbaar maken voor twitteraars.

Ziekenhuis

Het ziekenhuis gebruikt de minste hashtags, namelijk 124. Fragment 43 toont een tweet met hashtags.

Fragment 43 – Ziekenhuis

Op 9 april, 18.45 uur, is er een #voorlichtingsavond over #niertransplantatie en #nierdonatie <https://www.radboudumc.nl/Zorg/Afdelingen/Nierziekten/Pages/VoorlichtingsavondNiertransplantatie.aspx> ^JE

In bovenstaand fragment staan drie hashtags, namelijk '#voorlichtingsavond', '#niertransplantatie' en '#nierdonatie'. Het ziekenhuis gebruikt hele diverse hashtags. Zo wordt bij een evenement vaak de naam van het evenement als hashtag gebruikt, zoals te zien is in fragment 44.

Fragment 44 – Ziekenhuis

*Vandaag is het #boomfeestdag. Programma @Ziekenhuis1 (start 14:30) met bomen planten en binnenactiviteiten.
bit.ly/1GXil7K*

Daarnaast benoemt het ziekenhuis vaak de radio-/tv-zender in een hashtag wanneer het gaat om een uitzending en gebruikt men #ziekte of #behandeling bij gezondheidsinformatie.

Politie

De politie gebruikt de meeste hashtags met een totaal van 240. Alle politiekorpsen gebruiken hashtags met plaatsnamen van de inbraak, vermissing of overval. Fragment 45 laat een voorbeeld hiervan zien.

Fragment 45 – Politie De politie heeft een 41-jarige man aangehouden voor een steekincident ad Kopermolen #Heerhugowaard afgelopen nacht.

In bovenstaand fragment wordt ‘#Heerhugowaard’ gebruikt, omdat daar een man is aangehouden voor een steekincident. Daarnaast gebruikt de politie ook hashtags met daarin de gebeurtenis, bijvoorbeeld #vermissing of #brand. Fragment 46 toont een voorbeeld.

Fragment 46 – Politie #Vermissing #Almelo Het 11 jarige meisje dat sinds 15.30 uur werd vermist is terecht, allen bedankt voor RT

Doordat de politie zowel ‘#Vermissing’ als ‘#Almelo’ gebruikt, wordt de tweet nog zichtbaarder. Burgers die op ‘#Vermissing’ of op ‘#Almelo’ zoeken, zien de tweet bij de zoekresultaten. Hoe meer mensen de tweet lezen, hoe sneller wellicht een misdaad of vermissing is opgelost.

NS

De NS gebruikt 172 hashtags, waarbij alleen hashtags worden gebruikt met plaatsnamen van de vertraging of aanrijding. In fragment 47 staat een voorbeeld van zo’n tweet.

Fragment 47 – NS Almelo-Hengelo: defecte trein is gerepareerd en weg, vertraging neemt geleidelijk af. <http://bit.ly/NSinfo> #AmIHgl

Opvallend is dat de plaatsnamen worden afgekort en beide plaatsnamen één hashtag vormen. In fragment 47 gaat het om een vertraging die afneemt tussen Almelo en Hengelo, waardoor ‘#AmlHgl’ is gebruikt. Soms worden echter ook minder duidelijke hashtags gebruikt, zoals in fragment 48.

Fragment 48 – NS Rotterdam-Hoek v Holland: de wisselstoring is voorbij. De vertraging neemt nu af. [#rtdmsw](http://bit.ly/NSinfo)

Bovenstaand fragment gebruikt #rtdmsw voor het traject Rotterdam-Hoek v Holland. Het eerste deel van de hashtag gaat duidelijk om Rotterdam, maar waar ‘sw’ vandaan komt is onduidelijk. Deze hashtags zijn verzonnen en worden alleen gebruikt door de NS.

4.4.4 Emoticons

De drie instituties gebruiken geen emoticons in tweets. Zo worden er geen vrolijke emoticons gebruikt bij een opgeloste vermissing of droevige emoticons bij een ongeval of een vertraging. Emoticons beelden gezichtsuitdrukkingen uit met het doel om de stemming van de verzender uit te drukken (Kumar & Sebastian, 2012). Fragment 49, 50 en 51 tonen tweets met een emotie.

Fragment 49 – Ziekenhuis Weer een leuke samenwerking met @Universiteit1, het kennispodium op @Festival programmeren. Zie debeschaving.nl.

Fragment 50 – Politie Een laffe beroving op een 11-jarige jongen in #Enschede <http://youtu.be/wfR8LpjjjNO> ^cw

Fragment 51 – NS Den Haag-Rotterdam: de seinstoring is gelukkig verholpen, alle treinen gaan weer rijden. [#GvRtd](http://bit.ly/NSinfo)

In bovenstaande fragmenten tonen de instituties wel emotie, zo is het ziekenhuis in fragment 49 blij met de nieuwe, leuke samenwerking. De emoticon ‘:)’ zou hier passend bij

zijn. In tweets worden emoticons gebruikt om met weinig tekens meningen, gedachten en emoties uit te drukken (Ráez, Cámara, Valdivia & López, 2012). De instituties drukken dus wel meningen en emoties uit, maar doen dit niet door middel van emoticons, maar met woorden.

4.4.5 Links

Links verwijzen een persoon door naar de desbetreffende webpagina, bijvoorbeeld voor meer informatie, en begint standaard met 'http://'.

Ziekenhuis

Het ziekenhuis gebruikt 156 links. Vier ziekenhuizen gebruiken veelal afgekorte links, met een voorbeeld in fragment 52.

Fragment 52 – Ziekenhuis Vaccin helpt longontsteking te voorkomen bij 65-plussers, wijst onderzoek onder bijna 85.000 Nederlanders uit.
http://buzz.mw/bq3j1_f

Fragment 52 bevat een hele korte link die de burger naar de oorspronkelijke URL stuurt. De link 'http://buzz.mw/bq3j1_f' stuurt de persoon naar de webpagina 'http://www.umcutrecht.nl/nl/Over-ons/Nieuws/2015/Vaccinatie-geeft-minder-longontsteking-bij-ouderen'. Deze oorspronkelijke link is dus veel langer, maar Twitter telt voor beide links 22 tekens (Twitter, 2014). Het vijfde ziekenhuis gebruikt de oorspronkelijke links, zoals te zien is in fragment 53.

Fragment 53 – Ziekenhuis Morgen 24-2 van 20.00-21.00 uur twitterspreekuur over harten vaatziekten bij vrouwen. #hartvoorvrouwen
<http://nieuws.radboudumc.nl/dinsdagavond-twitterspreekuur-hartvoorvrouwen/> ^JE

De link in fragment 52 maakt niet duidelijk welke webpagina het is en waar de persoon heen wordt gestuurd, terwijl de link in fragment 53 laat zien dat het gaat om een link van het

Radboud UMC en dat het gaat over een spreekuur op Twitter. Een verkorte link ziet er daarentegen overzichtelijker en netter uit.

Politie

De politie gebruikt de minste links, namelijk 86 in totaal. Fragment 54 toont een tweet met een link.

*Fragment 54 – Politie Zwolle, deze man steelt geld uit jaszakken van schoolkinderen!
Wie (her)kent hem? 0800-6070 <http://bit.ly/1Mn10cd> RT aub!!*

Drie politiekorpsen gebruiken met name ingekorte links, zoals hierboven te zien is, terwijl de andere twee politiekorpsen de oorspronkelijke, lange link plaatsen. Fragment 55 toont een tweet met een oorspronkelijke link.

*Fragment 55 – Politie Heeft u meer informatie over deze mannen die op 15 februari
hebben ingebroken in een kringloopwinkel #Tuitjehorn?
<https://www.politie.nl/mijn-buurt/gezochte-personen/2015/april/04-inbraak-kringloopwinkel.html?geoquery=Noord-Scharwoude%2C+Nederland&distance=5.0>*

Ook hier geldt weer dat in fragment 55 meteen duidelijk wordt welke informatie men krijgt door op de link te klikken, namelijk dat er ingebroken is in een kringloopwinkel en men de daders zoekt. De link in fragment 54 geeft deze informatie niet.

NS

De NS gebruikt de meeste links, namelijk 190. Fragment 56 toont een tweet met een link.

*Fragment 56 – NS Duivendrecht-Amsterdam MP: er heeft even een trein bij
Amsterdam Amstel defect gestaan. Trein rijdt weer.
<http://bit.ly/NSinfo> #DvdAsdm*

De NS maakt in de meeste tweets gebruik van de link 'http://bit.ly/NSinfo'. Op die manier gebruikt de NS een ingekorte link die de reiziger doorstuurt naar de oorspronkelijke link; <http://www.ns.nl/storingen/>. Opvallend is dat 'http://www.ns.nl/storingen/' niet veel langer is dan 'http://bit.ly/NSinfo'. Daarnaast telt Twitter een link, ongeacht de lengte, als 22 tekens (Twitter, 2014). Wellicht vindt de NS de verkorte link professioneler staan of vindt ze het negatieve woord 'storingen' in de oorspronkelijke link niet passend.

4.4.6 Foto's en video's

Door middel van foto's en video's visualiseren de instituties het tekstgedeelte van de tweet. Ze ondersteunen de tekst in de tweet. Dit betekent dat de instituties bij sommige tweets de tekst niet voldoende vinden en deze aanvullen met beeld. Het gebruik van beeld maakt een tweet levendiger en opvallender.

Ziekenhuis

Het ziekenhuis plaatst de meeste foto's en video's, namelijk 29 foto's en elf video's. In fragment 57 is een tweet met een foto te zien.

Fragment 57 – Ziekenhuis Aanleg daktuin en terreininrichting Spinosacentrum

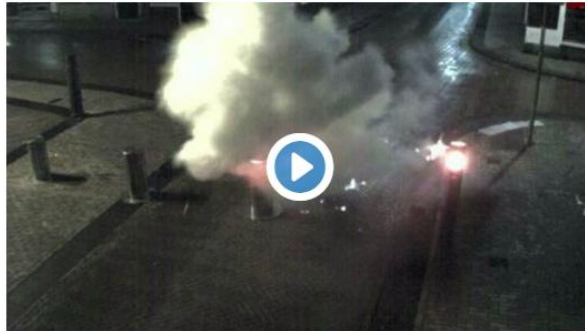


In bovenstaand fragment is te zien dat de foto de tweet ondersteunt, aangezien twitteraars kunnen zien hoe de daktuin en terreininrichting eruit zien. Het ziekenhuis gebruikt hele diverse foto's, zoals een foto van een onderzoeker, een zonsverduistering, een patiënt of van de nieuwe bewegwijzering in het ziekenhuis. Hetzelfde geldt voor video's, waarbij de ene keer patiënten aan het woord zijn over bijvoorbeeld borstkanker en de andere keer een directeur of onderzoeker.

Politie

De politie gebruikt negen foto's en zestien video's. Fragment 58 toont een tweet met een video van de vuurwerkbom waarop daders en signalementen van de daders te zien zijn.

*Fragment 58 – Politie Stemmen, namen en beelden! Wie heeft een halve kilo zwaar explosief afgestoken? #Steenwijk #ruitaandiggelen
youtu.be/kbIDXZpAOUk ^cw*



Opvallend is dat de politie meer video's dan foto's gebruikt. Tevens gebruikt men alleen video's van misdaden en daders om getuigen op te roepen. Door het plaatsen van meer video's dan foto's, betekent dit dat de politie veel waarde hecht aan het goed laten zien van de daders en om de hele inbraak of overval te tonen.

NS

Het minste beeldmateriaal wordt geplaatst door de NS, namelijk acht foto's en twee video's. In fragment 59 staat een tweet met een foto.

Fragment 59 – NS Voor de studenten die dit paasweekend met een studentenreisproduct op pad gaan. Iedereen alvast fijne paasdagen!



De NS plaatst, net als bij het gebruik van uitroeptekens, alleen beeldmateriaal bij tweets die niet over reisinformatie gaan. Zo worden er foto's geplaatst van het gevonden briefje in de trein, van de zoektocht naar Trippel en van abonnementen. De twee video's gaan over de opening van een station en over de zoektocht naar treincavia Trippel. Doordat de NS de minste foto's en video's plaatst, betekent dit dat tweets niet ondersteunt of afgebeeld worden door foto's of video's.

5. CONCLUSIE

In dit onderzoek zijn de volgende deelvragen onderzocht: 'Op welke manier spreekt de institutie haar doelgroep aan?', 'Op welke manier maakt de institutie gebruik van jargon?', 'Welke soorten taalhandelingen worden gedaan in de tweet?' en 'Welke nieuwe media taalkenmerken zijn aanwezig in de tweet?'. In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken naar aanleiding van de verkregen resultaten en wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag 'Wat is het verschil in taalgebruik op Twitter tussen de instituties ziekenhuis, politie en een nationale vervoerder?'.

5.1 Aanspreken

Ten eerste is uit dit onderzoek gebleken dat de instituties geen aanhef gebruiken in tweets. Door tweets niet te beginnen met 'geachte' of 'beste' wordt niet vermeld voor wie de tweet is bedoeld, waardoor niemand in het bijzonder wordt aangesproken. Vervolgens spreken de drie instituties bij een overgrote meerderheid tweets de lezer niet aan. Bij de overige tweets spreekt de politie burgers consequent aan met 'u'. Aangezien het in tweets vaak gaat om serieuze zaken als vermissingen en inbraken gebruikt de politie wellicht 'u'. De politie creëert hiermee afstand tot de lezer. Het ziekenhuis en de NS gebruiken in de overige tweets zowel 'u' als 'jij'. Voor het ziekenhuis en de NS is wellicht niet altijd duidelijk wat de relatie is tussen de institutie en de lezer. De ene keer creëren zij vertrouwen door 'jij' en de andere keer afstand door 'u'. Ten slotte gebruiken zowel het ziekenhuis als de politie de afsluiting '^<initialen zender>'. Doordat hier geen groet wordt geuit, zoals 'groetjes' of 'met vriendelijke groet', wordt dit een afsluiting in plaats van een groet genoemd. Deze afsluiting maakt tweets persoonlijker.

5.2 Jargon

Het ziekenhuis gebruikt veel jargon in tegenstelling tot de politie en de NS. Gebruik van jargon zorgt ervoor dat tweets vanuit het ziekenhuis minder worden afgestemd op de lezer. Het gebruik van woorden als 'neonatologie', 'decubitusconsulent' en 'protonentherapie' kan zorgen voor onbegrip bij de lezer. Wanneer lezers de tekst niet begrijpen, heeft dit een negatievere attitude tot gevolg. Toch kan gebruik van jargon ook zorgen voor een hogere

geloofwaardigheid en deskundigheid. De politie en NS stemmen tweets beter af door weinig jargon. Een mogelijke reden om als politie weinig jargon te gebruiken, is omdat ze de taken ‘criminaliteit voorkomen en bestrijden’ en ‘veiligheid van burgers waarborgen’ uit wil voeren. Om deze taken uit te kunnen voeren, dienen tweets wel in taalgebruik te worden geschreven die begrijpelijk is voor de burger. Op die manier kunnen burgers helpen bij de opsporing van daders of vermiste personen.

5.3 Taalhandelingen

De drie instituties doen in tweets vooral representatieve taalhandelingen. Door middel van representatieve taalhandelingen licht de politie de burger in, geeft het ziekenhuis gezondheidsinformatie en brengt de NS reizigers op de hoogte over het treinverkeer. Daarnaast doen het ziekenhuis en de politie veel directieve taalhandelingen. De politie doet in verhouding tot het ziekenhuis meer directieve taalhandelingen. Dit zou verklaard kunnen worden doordat de politie vaak hulp vraagt aan de burger. Veel voorkomende vragen daarbij zijn ‘Heeft u iets gezien?’ of ‘Wie herkent deze persoon?’. Hiermee voert de politie de taak ‘het vinden van daders en vermiste personen’ uit. De NS doet veel commissieve taalhandelingen die leiden tot veel beloftes aan reizigers bijvoorbeeld ‘Meer informatie volgt’. Dit betekent dat de NS reizigers op de hoogte blijft houden over verdere ontwikkelingen wat betreft het treinverkeer.

5.4 Nieuwe media taalkenmerken

In tegenstelling tot het ziekenhuis en de NS doet de politie veel uitroepen. Volgens Blom (2012) hopen wijkagenten door middel van uitroepen de doelgroep beter aan te spreken. Bij de politie zou dit ook een logische verklaring zijn. Om ervoor te zorgen dat burgers tweets gaan retweeten, gebruikt de politie veelvuldig ‘RT aub!!’. Ook dit hoort weer bij de taak ‘criminaliteit voorkomen en bestrijden’. Een retweet zorgt namelijk voor een groter bereik en hoe meer mensen de tweet lezen, des te groter wordt de kans op het vinden van de dader. Het ziekenhuis gebruikt alleen uitroeptekens in tweets zonder gezondheidsinformatie, waaruit afgeleid kan worden dat uitroeptekens minder passend zijn bij gevoelige gezondheidsinformatie. Ten slotte gebruikt de NS nagenoeg uitsluitend

uitroptekens bij tweets zonder reisinformatie, waaruit afgeleid kan worden dat uitroptekens minder gepast zijn bij reisinformatie.

Vervolgens maakt de politie het meest gebruik van afkortingen. Daarentegen maakt het ziekenhuis gemiddeld gebruik van afkortingen en maakt de NS uitsluitend gebruik van gangbare afkortingen. Het ziekenhuis en de politie gebruiken daarentegen afkortingen die niet bekend zullen zijn bij leken, zoals 'EOC' en 'EPD'. Dit heeft tot gevolg dat tweets minder afgestemd worden op de lezer.

De meeste hashtags worden eveneens door de politie gebruikt. Daarentegen gebruikt het ziekenhuis de minste hashtags en zit de NS hier tussenin. Het gebruik van plaatsnamen (#Nijmegen) en gebeurtenissen (#vermissing) als hashtags komt ook weer overeen met een taak van de politie, namelijk voor veiligheid zorgen en zaken oplossen. Aangezien een hashtag zorgt voor een betere zichtbaarheid en vindbaarheid, worden tweets door meer twitteraars gelezen. Hoe groter het bereik, hoe groter de kans op een opgeloste zaak. De NS gebruikt voornamelijk hashtags met afkortingen van de twee plaatsnamen van het traject. Dit gebruik hoort bij de taak 'goede service en informatie verstrekken'. Een reiziger kan, door te zoeken op de hashtag, de juiste informatie snel en makkelijk vinden. Soms worden er echter hashtags gebruikt die geen logische afkorting zijn van de plaatsnamen, waardoor het voor reizigers lastig kan zijn om de juiste tweet te vinden.

De NS gebruikt veel links, het ziekenhuis iets minder en de politie weinig. De NS plaatst links waarbij de reiziger wordt doorgestuurd naar een webpagina met alle storingen en werkzaamheden. Op de webpagina kan de reiziger lezen wat de oorzaak van de vertraging is, wat het reisadvies is en hoeveel extra reistijd het kost. Er wordt dus meer informatie gegeven over het treinverkeer, waardoor de NS de taak 'goede service en informatie verstrekken' uitvoert. Het ziekenhuis gebruikt ook veel links die lezers doorsturen naar een webpagina van het ziekenhuis met uitgebreidere informatie. Op die manier geeft het ziekenhuis de lezer de mogelijkheid om meer informatie te lezen over een onderwerp, waardoor dit past bij de taak 'patiënten/lezers informeren'.

Ten slotte gebruikt het ziekenhuis veel foto's, plaatst de politie met name video's en gebruikt de NS beiden weinig. Foto's van het ziekenhuis zijn heel divers en verbeelden met name de tekst. Een foto zorgt voor ondersteuning van de tekst en maakt de tekst levendiger. De politie plaatst veel video's waarop misdaden en daders te zien zijn, waardoor de politie

de taak 'criminaliteit bestrijden' uitvoert. Op die manier hoopt de politie dat meer lezers de dader herkennen en contact opnemen met de politie.

5.5 Verschil in taalgebruik van instituties op Twitter

Na het beantwoorden van de vier deelvragen kan nu antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag 'Wat is het verschil in taalgebruik op Twitter tussen de instituties ziekenhuis, politie en een nationale vervoerder?'.
Ten eerste voert de politie de taken 'criminaliteit voorkomen en bestrijden', 'veiligheid van burgers waarborgen' en 'strafbare feiten opsporen' uit op Twitter, onder andere door het doen van directieve taalhandelingen. Directieve taalhandelingen zorgen ervoor dat de politie burgers erbij betreft, waardoor Twitter meer is dan een communicatiekanaal. Niet alleen zorgen directieve taalhandelingen voor de taakuitvoering, ook veelvuldig gebruik van nieuwe media taalkenmerken, waaronder uitroepen en hashtags, dragen hieraan bij. Het ziekenhuis en de NS voeren ook taken uit op Twitter door taalgebruik, maar doen dit in mindere mate dan de politie. Zo doen het ziekenhuis en de NS met name representatieve taalhandelingen en worden er minder nieuwe media taalkenmerken gebruikt. Het ziekenhuis voert door middel van links de taak 'patiënten/lezers informeren' uit, en de NS gebruikt links en hashtags om de taak 'goede service en informatie verstrekken' uit te voeren.

Vervolgens is de relatie met de lezer bij de drie instituties verschillend. Zo is de relatie van de politie met de burger formeler te noemen dan die van het ziekenhuis en de NS. De politie maakt de relatie formeel door consequent 'u' te gebruiken, maar maakt het iets informeler door een persoonlijke afsluiting en het gebruik van uitroepen. Aangezien het ziekenhuis en de NS zowel een informele als formele aanspreekvorm gebruiken en ook uitroepen doen, is het taalgebruik van het ziekenhuis en de NS informeler te noemen. Het ziekenhuis sluit daarnaast ook tweets persoonlijk af.

Dat de NS een heel breed publiek heeft, is terug te zien in haar tweets door middel van simpel taalgebruik. Aangezien het ziekenhuis veel jargon en beroepstechnische afkortingen gebruikt, is dit bij deze institutie minder terug te zien. Ze lijkt zich de ene keer meer op vakgenoten te richten door gebruik van jargon als 'nanovloeistof' en afkortingen als 'EPD/ZIS', en de andere keer meer op mensen met een bepaald ziektebeeld door gebruik van

‘progeria’. Aangezien de politie weinig jargon gebruikt, worden tweets begrijpelijk gehouden. Weinig jargon zorgt ervoor dat een tweet simpel blijft en dat het voor burgers begrijpelijk blijft, zodat ze de politie kunnen helpen. Op die manier kan de politie de taak ‘criminaliteit voorkomen en bestrijden’ uitvoeren. Het gebruik van beroepstechnische afkortingen als ‘VOA’ en ‘VRU’ bemoeilijkt echter het uitvoeren van taken. Beroepstechnische afkortingen kunnen tweets onbegrijpelijk maken voor burgers, waardoor niet meer wordt begrepen wat de politie vraagt of bedoelt, en burgers niet meer in staat zijn de politie te helpen.

Ten slotte lijkt het ziekenhuis de minste richtlijnen te hebben om te twitteren, tegenover de politie en de NS die een aantal vaste tweets hebben. Zo hebben de tweets van de NS over het treinverkeer een vaste structuur, met de twee plaatsnamen, vervolgens de wijziging en ten slotte het gevolg. Ook de politie gebruikt een aantal vaste uitroepen en hashtags, zoals ‘#plaatsnaam’ en ‘RT aub!’. Het ziekenhuis is daarentegen minder consistent in het taalgebruik op Twitter.

6. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk worden, naar aanleiding van de verkregen resultaten en conclusies, de theoretische implicaties van dit onderzoek uiteengezet. Vervolgens wordt de praktische relevantie van dit onderzoek beschreven, waarna de beperkingen van dit onderzoek worden besproken en aanbevelingen worden gedaan voor toekomstig onderzoek.

6.1 Theoretische implicaties

6.1.1 Aanspreken

Dit onderzoek toont aan dat het ziekenhuis op Twitter zowel 'u' als 'jij' gebruikt om de lezer aan te spreken. Strong (1979, zoals beschreven in Van der Burgt, 2007) onderzocht de communicatie tussen artsen en patiënten, waaruit blijkt dat artsen formeel taalgebruik hanteren en patiënten aanspreken met 'u'. Aangezien tijdens een arts-patiëntgesprek de gezondheid van de patiënt centraal staat, wil de arts zakelijk blijven door middel van een formele aanspreekvorm. Het ziekenhuis twittert over hele diverse zaken, waaronder evenementen, uitzendingen en gezondheidsinformatie, waardoor wellicht niet altijd duidelijk is wat de relatie is met de lezer. De ene keer creëert zij vertrouwen door 'jij' en de andere keer afstand door 'u'. Het verschil in wat en door wie er wordt gecommuniceerd zou het verschil in aanspreekvormen kunnen verklaren.

De politie spreekt burgers op Twitter consequent aan met 'u'. Rood (2014) deed onderzoek naar taalgebruik van de politie op straat, waaruit blijkt dat de politie burgers op straat eveneens aanspreekt met 'u'. Ongeacht het medium spreekt de politie burgers aan met een formele aanspreekvorm. Aangezien de politie iedere dag bezig is met serieuze zaken en het uitvoeren van taken, zowel op straat als op sociale media, houdt ze voortdurend afstand tot de burger.

Uit het onderzoek blijkt de NS bij 5.5% van de tweets de reiziger aan te spreken, terwijl in het onderzoek van De Bont (2013) de NS bij 74% van de tweets de reiziger aanspreekt. Het verschil in mate van aanspreken zou verklaard kunnen worden doordat De Bont (2013) conversaties analyseerde. Conversaties, ofwel reactietweets, zijn gericht op een specifieke lezer, terwijl eerstebeurttweets gericht zijn op alle twitteraars. De NS maakt

reactietweets persoonlijker door een aanspreekvorm, terwijl eerstebeurttweets onpersoonlijk blijven.

6.1.2 Jargon

Dit onderzoek toont aan dat het ziekenhuis veel jargon gebruikt in tweets. Volgens Bourhis, Roth en MacQueen (1989) gebruiken artsen alledaagse taal tijdens de communicatie met patiënten. Tijdens een arts-patiëntgesprek wil de arts iets duidelijk overbrengen naar de patiënt; wat is de uitslag van het onderzoek of wat is de volgende behandeling? Begrip vanuit de patiënt is enorm belangrijk en de arts probeert de patiënt zo goed mogelijk te begeleiden en te ondersteunen. Daarentegen wil het ziekenhuis op Twitter lezers vooral informeren. Het verschil in gebruik van jargon zou verklaard kunnen worden doordat arts-patiëntgesprekken en eerstebeurttweets andere taken uitvoeren. Tevens wil het ziekenhuis op Twitter met jargon bepaalde groepen aanspreken, terwijl een arts-patiëntgesprek zich richt op de patiënt.

Uit dit onderzoek blijkt dat de politie weinig jargon gebruikt in tweets. Uit het onderzoek van Veltman (2011) blijken wijkagenten jargonwoorden op Twitter te vermijden, terwijl Blom (2012) concludeert dat wijkagenten veel jargon gebruiken. Geconcludeerd kan worden dat resultaten van dit onderzoek het onderzoek van Veltman (2011) ondersteunen. Zowel wijkagenten als politiekorpsen houden door weinig jargon tweets begrijpelijk en stemmen af op de burger, waardoor de taken 'criminaliteit voorkomen en bestrijden' en 'veiligheid van burgers waarborgen' kunnen worden uitgevoerd. Veltman (2011) heeft eerstebeurttweets geanalyseerd, terwijl Blom (2012) reactietweets onderzocht. Dit verschil kan het gebruik van jargon verklaren. Wellicht bevatten reactietweets meer jargon, omdat ze gericht en afgestemd zijn op een bepaalde lezer.

De NS blijkt uit dit onderzoek weinig jargonwoorden te gebruiken in tweets. Het onderzoek van Sintentie (2012) laat eveneens zien dat tweets van de NS simpel en begrijpelijk worden gehouden. Voorgaande onderzoeken ondersteunen elkaar en bevestigen nogmaals dat de NS weinig jargon gebruikt in tweets en dat daardoor tweets worden afgestemd op de reiziger.

6.1.3 Taalhandelingen

Uit dit onderzoek blijkt het ziekenhuis op Twitter vooral representatieve en in mindere mate directieve taalhandelingen te doen. Huang en Dunbar (2013) deden eveneens onderzoek naar het gebruik van Twitter door het ziekenhuis. Hieruit blijkt dat de meeste tweets ziekenhuisnieuws verspreiden en mededelingen doen, waardoor er representatieve taalhandelingen worden gedaan. Dit onderzoek bevestigt dat het ziekenhuis met name representatieve taalhandelingen doet op Twitter. Op die manier informeert het ziekenhuis de lezer.

De politie blijkt uit dit onderzoek met name representatieve en directieve taalhandelingen te doen op Twitter. Volgens Heverin en Zach (2011) blijken Amerikaanse politiekorpsen Twitter eveneens te gebruiken om representatieve en directieve taalhandelingen te doen. Politiekorpsen uit Nederland en Amerika doen op Twitter dezelfde taalhandelingen, waardoor er hulp wordt gevraagd aan burgers en taken uit worden gevoerd.

Dit onderzoek toont aan dat de NS met name representatieve taalhandelingen, regelmatig commissieve taalhandelingen en ook een aantal directieve taalhandelingen doet. Expressieve taalhandelingen komen weinig voor en declaratieve taalhandelingen worden niet gedaan. De Bont (2013) concludeert dat de NS met name representatieve, expressieve en commissieve taalhandelingen doet en weinig directieve taalhandelingen. Het verschil in expressieve en directieve taalhandelingen kan verklaard worden doordat De Bont (2013) geen eerstebeurttweets, maar reactietweets onderzocht. In eerstebeurttweets worden meer vragen gesteld of adviezen gegeven, terwijl er minder evaluaties worden gedaan, zoals 'Wat vervelend voor u' of 'Bedankt voor uw reactie'. Deze evaluaties zijn vanzelfsprekender in reactietweets. Minder expressieve taalhandelingen in eerstebeurttweets zorgen ervoor dat tweets onpersoonlijker blijven.

6.1.4 Nieuwe media taalkenmerken

Uit dit onderzoek blijkt de politie veel hashtags, afkortingen en uitroeptekens te gebruiken. Daarnaast plaatst ze met name video's, bevatten tweets weinig links en uitingen in hoofdletters, en worden emoticons niet gebruikt. Blom (2012) deed onderzoek naar taalkundige kenmerken in tweets vanuit de wijkagent. Tweets van wijkagenten en de politie

blijken op bepaalde aspecten te verschillen. Wijkagenten gebruiken emoticons, terwijl de politie geen emoticons gebruikt. Daarnaast plaatsen wijkagenten in redelijke mate uitingen in hoofdletters, die de politie bijna niet gebruikt. Het taalgebruik van wijkagenten en de politie verschilt dus van elkaar, ondanks dat ze met elkaar samenwerken en wijkagenten onderdeel zijn van de politie. Wijkagenten twitteren vaak over dagelijkse werkzaamheden, wat er in de wijk gebeurt, maar ook over persoonlijke bezigheden. Berichten over persoonlijke bezigheden maken tweets persoonlijker en informeler, wat het gebruik van emoticons en uitingen in hoofdletters kan verklaren. Tweets van wijkagenten worden persoonlijker en informeler door het gebruik van emoticons en door informele uitingen in hoofdletters, terwijl tweets van de politie formeler blijven.

6.1.5 Verschil in taalgebruik van instituties op Twitter

Ten eerste is de dimensie 'handelingsvrijheid' bepalend in hoeverre taalgebruik institutioneel is bepaald (Lammers, 1997). In het theoretisch kader werd de politie in een institutioneel gebonden context ingedeeld, de NS pre-institutioneel en het ziekenhuis tussen beide contexten in. Resultaten uit dit onderzoek laten zien wat er van deze handelingsvrijheid terug te zien is op Twitter. De politie blijkt op Twitter volgens bepaalde overeenkomsten te twitteren, aangezien ze vaste hashtags en uitroepen gebruikt. Toch lijkt de politie zich op Twitter minder te beroepen op protocollen of procedures, wat zich uit in minder consistent taalgebruik bij tweets over onder andere vermissingen en aanhoudingen. De beperkte handelingsvrijheid van de politie uit zich dus minder op Twitter. De NS heeft een vaste structuur voor tweets met reisinformatie waarin wordt beschreven wat de wijziging en het gevolg is. Daarnaast gebruikt de NS consequent hashtags met de plaatsnamen van het traject. Tweets hebben op die manier vast taalgebruik, waardoor blijkt dat de NS twittert volgens afgesproken overeenkomsten en procedures. De NS uit op die manier een mindere mate van handelingsvrijheid op Twitter. Ten slotte heeft het ziekenhuis geen consistent taalgebruik op Twitter, aangezien tweets geen vaste structuur hebben. Hieruit blijkt dat tweets van het ziekenhuis niet aan bepaalde procedures of regels hoeven te voldoen, waardoor er door het ziekenhuis meer handelingsvrijheid wordt geuit op Twitter.

Daarnaast kunnen instituties taken uitvoeren door middel van communicatie (Heritage & Clayman, 2010). Gespreksdeelnemers oriënteren zich op specifieke institutionele

taken en belangen, en laten die zien in de manier waarop zij gesprekken organiseren (Sliedrecht, 2013). Uit dit onderzoek blijken de instituties ook taken uit te voeren op Twitter door middel van communicatie. De politie doet directieve taalhandelingen en gebruikt uitroepen om te zorgen voor de veiligheid van de burger en om criminaliteit te bestrijden. Op die manier gebruikt ze Twitter om taken uit te voeren. Het ziekenhuis en de NS gebruiken Twitter in mindere mate om taken uit te voeren; ze voeren één taak uit op Twitter. Het ziekenhuis informeert patiënten en lezers door middel van links en de NS verstrekt goede informatie en service door toevoeging van links en hashtags.

Ten slotte is institutioneel taalgebruik gericht op doelen die samenhangen met relevante identiteiten voor de institutie (Heritage & Clayman, 2010). Het doel van de politie is om Nederland veiliger te maken, het ziekenhuis heeft als doel om patiënten beter te maken en het doel van de NS is om reizigers van A naar B te brengen. Bij de politie wordt Twitter duidelijk ingezet om een bijdrage te leveren aan het doel. De politie twittert over vermissingen en onopgeloste zaken waardoor burgers kunnen helpen om vermiste personen en daders te vinden. Bepaalde hashtags, uitroepen en directieve taalhandelingen dragen bij aan het doel. Voor het ziekenhuis is het onmogelijk om door middel van taalgebruik op Twitter patiënten beter te maken. Dit geldt ook voor het doel van de NS. Toch wordt ook het taalgebruik van het ziekenhuis en de NS afgestemd om indirect een bijdrage te leveren aan de institutionele doelen. Zo geeft het ziekenhuis advies en gezondheidsinformatie om lezers te informeren om zo indirect een bijdrage te leveren aan de gezondheid van de persoon, en twittert de NS over het treinverkeer, zodat de reiziger weet hoe hij van A naar B kan komen.

Geconcludeerd kan worden dat de drie instituties verschillend taalgebruik hebben dat is toe te schrijven aan de diverse institutionele doelen en taken. Het taalgebruik van de politie verschilt met het taalgebruik van het ziekenhuis en de NS, omdat de politie Twitter met name gebruikt voor het uitvoeren van taken en gericht is op het doel van de politie. Zo doet de politie andere taalhandelingen en worden er meer en andere nieuwe media taalkenmerken gebruikt. Het ziekenhuis en de NS gebruiken Twitter daarentegen in mindere mate om taken uit te voeren of doelen direct te bereiken. Zo worden er veel representatieve taalhandelingen gedaan en zijn er minder nieuwe media taalkenmerken aanwezig in tweets.

6.2 Praktische relevantie

Het onderzoek heeft inzicht gegeven in de manier waarop het taalgebruik op Twitter wordt vormgegeven door het ziekenhuis, de politie en de NS. De drie instituties blijken verschillend taalgebruik te hanteren, waarmee taken worden uitgevoerd en doelen worden bereikt. Bij de politie is dit duidelijker zichtbaar dan bij het ziekenhuis en de NS. Daarnaast is inzicht verschaft in de mate van handelingsvrijheid van de instituties op Twitter. Dit onderzoek heeft zo met name een bijdrage geleverd aan de theorie en is minder gericht op de praktische relevantie.

Toch kan wel opgemerkt worden dat aspecten van taalgebruik binnen de instituties soms niet overeenkomen. Duidelijke voorbeelden hierbij zijn een formele aanspreekvorm tegenover formele uitroepen van de politie, en zowel 'u' als 'je' vanuit het ziekenhuis en de NS. Dit kan voor lezers verwarrend zijn of slordig staan. Door dit inzicht kunnen instituties het taalgebruik aanpassen, zodat het in de toekomst eenduidiger wordt.

Daarnaast is duidelijk geworden dat met name de politie via Twitter taken uitvoert. Weinig jargon zorgt ervoor dat het taalgebruik begrijpelijk wordt gehouden, zodat burgers de tweets begrijpen en de politie kunnen helpen. Dit wordt echter bemoeilijkt door beroepstechnische afkortingen. Door deze kennis kan de politie proberen om beroepstechnische afkortingen in de toekomst te vermijden.

6.3 Beperkingen en aanbevelingen vervolgonderzoek

Beoordeling van jargon is lastig en kan heel persoonlijk zijn. De ene persoon is van mening dat een woord jargon is, terwijl dat voor een ander geen jargon is. In dit onderzoek is ervoor gekozen om meerdere codeurs woorden te laten beoordelen op de mate van jargon, om zo de mate van betrouwbaarheid te vergroten. Dit is één van de mogelijke manieren, waardoor bepaalde resultaten mogelijk een gevolg zijn van deze methodische keuze.

In dit onderzoek zijn alleen eerstebeurttweets geanalyseerd, waardoor resultaten niet te generaliseren zijn voor het gehele taalgebruik van de instituties. Zo zullen er bij de analyse van reactietweets wellicht andere resultaten uitkomen. Het is te verwachten dat reactietweets wel beginnen met een aanhef, minder of geen hashtags bevatten en andere taalhandelingen doen. Om te onderzoeken of het taalgebruik van instituties ook bij reactietweets verschilt, wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek ook diverse instituties te

onderzoeken. Verwacht wordt dat instituties ook bij reactietweets ander taalgebruik hanteren.

Dit onderzoek heeft taalgebruik van de instituties geanalyseerd op Twitter. De instituties zijn echter niet alleen actief op Twitter, maar ook op andere sociale media. Door het ontstaan van sociale media hebben instituties de mogelijkheid om ook via deze media met het publiek te communiceren. Twitter is één van deze mogelijkheden. Ieder sociaal medium heeft een andere leeftijdsgroep en functie. Zo is LinkedIn meer gericht op de zakelijke markt en is Instagram een medium met name gericht op foto's en video's waarop een jongere doelgroep actief is. Vermoedelijk verschilt institutioneel taalgebruik, door diverse leeftijdsgroepen en functies, per medium. Verwacht wordt bijvoorbeeld dat instituties via LinkedIn met vakgenoten communiceren, waardoor het gebruik van jargon toe kan nemen. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is daarom om het taalgebruik van instituties te analyseren op onder andere Facebook, LinkedIn en Instagram. Door dit te onderzoeken, wordt duidelijk hoe de handelingsvrijheid van de instituties zich per medium uit en hoe ieder medium gebruikt wordt om taken uit te voeren.

Er zijn niet alleen nog veel meer sociale media, Nederland heeft ook nog veel meer instituties die actief zijn op Twitter, denk aan universiteiten, rechtbanken en de brandweer. Dit onderzoek heeft het ziekenhuis, de politie en de NS onderzocht, waaruit blijkt dat de instituties ander taalgebruik hebben gericht op institutionele taken en doelen. Hierdoor is het waarschijnlijk dat ook de overige instituties ander taalgebruik hanteren. Advies en voorlichting geven over brandveiligheid zijn taken van de brandweer, waardoor verwacht wordt dat de brandweer met name directe taalhandelingen doet op Twitter. Door in vervolgonderzoek taalgebruik van deze instituties te analyseren, kan een gehele vergelijking worden gemaakt, zodat geconcludeerd kan worden of taalgebruik van alle instituties is afgestemd op institutionele taken en doelen.

Hoewel er dus nog veel meer instituties en sociale media zijn, heeft dit onderzoek al laten zien dat taalgebruik van het ziekenhuis, de politie en de NS verschillend is en wordt afgestemd op institutionele taken en doelen.

REFERENTIES

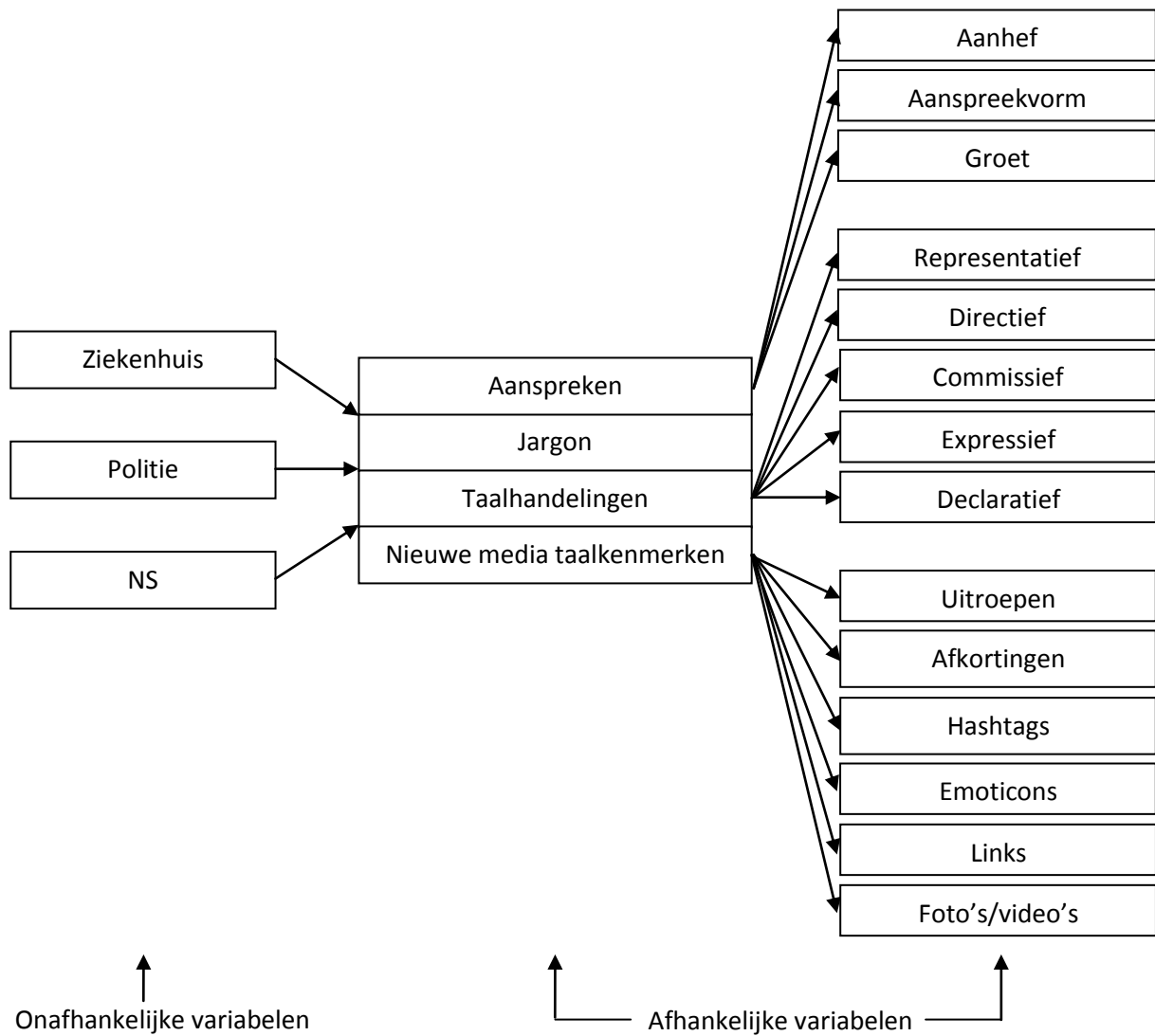
- Atkinson, M. J. & Drew, P. (1979). *Order in court: the organisation of verbal interaction in judicial settings*. London, Engeland: MacMillan.
- Blom, H. J. (2012). *Taalgebruik op Twitter; een vergelijking van taalkundige kenmerken in tweets van wijkagenten, banken en particulieren*. Scriptie, Vrije Universiteit, Amsterdam.
- De Bont, M. (2013). *Klachtenservice via Twitter*. Scriptie, Universiteit van Tilburg, Tilburg.
- Bourhis, R. Y., Roth, S., & MacQueen, G. (1989). Communication in the hospital setting: a survey of medical and everyday language use amongst patients, nurses and doctors. *Social Science & Medicine*, 28 (4), 339-346. doi: 10.1016/0277-9536(89)90035-X
- Van der Burgt, A. (2007). *Van Communicatieonderwijs tot consult: Arts-patiënt communicatie in theorie en praktijk*. Scriptie, Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Van Dale. (z.d.). *Betekenis jargon*. Verkregen op 14 mei, 2015, van <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=Jargon&lang=nn#.VVSPyvntlBc>.
- Van Dijk, T. A. (1997). *Discourse as social interaction*. London, Engeland: SAGE Publications Ltd.
- Doornbos, N. (2006). *Op verhaal komen, institutionele communicatie in de asielprocedure*. Nijmegen, Nederland: Wolf Legal Publishers.
- Gimpel, K., Schneider, N., O'Connor, B., Das, D., Mills, D., Eisenstein, J., et al. (2011). Part-of-speech tagging for Twitter: annotation, features, and experiments. *Proceedings of the 49th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics*, 2, 42-47. Verkregen op 8 april, 2015, van <https://www.aclweb.org/anthology/P/P11/P11-2008.pdf>.
- Grezel, J. E. (2002). U of jij: wat moet je nou? Aanspreekvormen in Nederland en Vlaanderen. *Onze Taal*, 10, 264-267.
- Heritage, J. (2005). Conversation analysis and institutional talk. In R. Sanders & K. Fitch (Eds.). *Handbook of language and social interaction* (p. 103-148). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Heritage, J., & Clayman, S. (2010). *Talk in action, interactions, identities, and institutions*. Oxford, UK: John Wiley & Sons Ltd.

- Heverin, T., & Zach, L. (2011). Twitter for city police department information sharing. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 47 (1), 1-7. doi: 10.1002/meet.14504701277
- Hoeken, H. (1998) *Het ontwerp van overtuigende teksten. Wat onderzoek leert over de opzet van actieve reclame en voorlichting*. Bussum, Nederland: Coutinho.
- Hu, Y., Manikonda, L., & Kambhampati, S. (2014). What we Instagram: a first analysis of Instagram photo content and user types. In Association for the Advancement of Artificial Intelligence Press (Eds.), *Proceedings of the Eighth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media* (p. 595-598). Palo Alto, CA: The AAAI Press.
- Huang, E., & Dunbar, C. L. (2013). Connecting to patients via social media: a hype or a reality? *Journal of Medical Marketing*, 13 (1), 14-23. doi: 10.1177/1745790413477647
- Jackson, L. D. (1992). Information complexity and medical communication: The effects of technical language and amount of information in a medical message. *Health communication*, 4 (3), 197-210. doi: 10.1207/s15327027hc0403_3
- Jaspers, J. (1987). Perspectiefkeuze in voorlichtingsteksten. *Communicatie in bedrijf en beroep*, 28 (1), 81-93. doi: 10.1075/ttwia.28.08jas
- De Jong, M., & Schellens, P. J. (1995). *Met het oog op de lezer. Pretestmethoden voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal*. Amsterdam, Nederland: Thesis Publishers Amsterdam.
- Kolen, B. (2014). *Effecten van medisch jargon en medium op attitude, tekstbegrip en geloofwaardigheid bij gezondheidscommunicatie*. Scriptie, Universiteit van Tilburg, Tilburg.
- Krikke, M. (2010). *“Verkoop onzin”, Een experimenteel onderzoek naar het effect van jargon op de overtuigingskracht van productinformatie*. Scriptie, Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Kumar, A., & Sebastian, T. M. (2012). Sentiment analysis on Twitter. *International Journal of Computer Science Issues*, 9 (4), 372-378. Verkregen op 20 mei, 2015, van <http://www.ijcsi.org/papers/IJCSI-9-4-3-372-378.pdf>.
- Lammers, H. (1997). Instituties als kader voor het onderzoek naar taalgebruik in maatschappelijke contexten. *Taalbeheersing*, 19 (2), 130-144.

- Lammers, J. C. (2011). How institutions communicate: institutional messages, institutional logics, and organizational communication. *Management Communication Quarterly*, 25 (1), 154-182. doi: 10.1177/0893318910389280
- Mayr, A. (2008). *Language and power*. An introduction to institutional discourse. London, UK: Bloomsbury Publishing PLC.
- McArthur, T. (1998). *Concise Oxford companion of the English language*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Moors, H., & Jacobs, M. (2012). Professionele ruimte: balanceren tussen handelingsvrijheid en sturing. In F. Vlek & P. Van Reenen (Eds.). *Voer voor kwartiermakers. Wetenschappelijke kennis voor de inrichting van de Nationale Politie* (p. 41-53). Amsterdam, Nederland: Reed Business.
- Nederlands Woordenboek. (z.d.). *Jargon*. Verkregen op 14 mei, 2015, van <http://www.woorden.org/woord/jargon>.
- Oosterveer, D. (2014). *De laatste cijfers van het socialmediagebruik in Nederland*. Verkregen op 26 februari, 2015, van <http://www.marketingfacts.nl/berichten/socialmediagebruik-in-nederland-update-maart-2014>.
- Page, R. (2012). The linguistics of self-branding and micro-celebrity in Twitter: the role of hashtags. *Discourse & Communication*, 6 (2), 181-201. doi: 10.1177/1750481312437441
- Page, R., Barton, D., Unger, J. W., & Zappavigna, M. (2014). *Researching language and social media: a student guide*. London, UK: Routledge.
- Poblete, B., Garcia, R., Mendoza, M., & Jaimes, A. (2011). Do all birds tweet the same? Characterizing Twitter around the world. *Proceedings of the 20th ACM International Conference on Information and Knowledge Management*, 1025-1030. doi: 10.1145/2063576.2063724
- Ráez, A. M., Cámara, M. C., Valdivia, M. T. M., & López, L. A. U. (2012). Random walk weighting over SentiWordNet for sentiment polarity detection on Twitter. *Proceedings of the 3rd Workshop on Computational Approaches to Subjectivity and Sentiment Analysis*, 3-10.
- Rood, J. (2014). Wat is er mis met het politie(straat)gezag? – iets anders dan je denkt. *Cahiers Politiestudies*, 2 (31), 25-42.

- Sang, E. T. K. (2012). *Het gebruik van Twitter voor taalkundig onderzoek*. Paper, Rijksuniversiteit, Groningen.
- Searle, J. R. (1969). *Taalhandelingen: Een taal filosofisch essay*. Utrecht, Nederland: Het Spectrum.
- Van der Sijs, N. (2013). *Nieuwe media, nieuwe genres*. Verkregen op 1 februari, 2015, van http://www.clariah.nl/files/nicoline/2013-11-16_Sijs_Nieuwe_media_nieuwe_genres_Wetenschapscolumn_NRC.pdf.
- Sintenie, M. (2012). *Het effect van Twitter op het taalgebruik*. Scriptie, Hogeschool van Amsterdam, Amsterdam.
- Sliedrecht, K. Y. (2013). *Formulations in institutionele interactie: de praktijk van 'samenvatten' in het politieverhoor, sollicitatiegesprek en journalistiek interview*. Utrecht, Nederland: LOT.
- Treinreiziger. (2014). *Den Bosch tussen 27 maart en 16 april moeilijk per trein bereikbaar*. Verkregen op 27 mei, 2015, van http://www.treinreiziger.nl/actueel/binnenland/den_bosch_tussen_27_maart_en_16_april_moeilijk_per_trein_bereikbaar-146099.
- Twitter. (2014). *Posting links in a tweet*. Verkregen op 13 mei, 2015, van <https://support.twitter.com/articles/78124-how-to-post-shortened-links-urls>.
- Twittergids. (z.d.). *Twittergids politie top 100*. Verkregen op 8 april, 2015, van <http://politie.twittergids.nl/>.
- Vektis. (z.d.). *Wat zijn de vijftien grootste ziekenhuizen in Nederland?* Verkregen op 23 februari, 2015, van <http://www.vektis.nl/index.php/publicaties/onderzoeksresultaten/37-wat-zijn-de-vijftien-grootste-ziekenhuizen-in-nederland>.
- Veltman, L. (2011). *Twitterende wijkagenten en de beleving van burgers*. Verkregen op 1 februari, 2015, van <http://essay.utwente.nl/62809/>.
- Vermaas, J. A. M. (2002). Systematiek in Nederlandse aanspreekvormen. *Tabu*, 32, 175-191.
- Vermaas, J. A. M. (2002). *Veranderingen in de Nederlandse aanspreekvormen van de dertiende t/m de twintigste eeuw*. Utrecht, Nederland: LOT.
- Weerkamp, W., Carter, S., & Tsagkias, M. (2011). How people use Twitter in different languages. *ACM Web Science*, 1-2. Verkregen op 20 mei, 2015, van <http://scarter.org/papers/websci2011-twitteruse.pdf>.

BIJLAGE I. SCHEMATISCH ONDERZOEKSMODEL



BIJLAGE II. ANALYSESCHEMA

Nummer	Tweet	Aanspreken			Jargon	Taalhandeling(en)					Nieuwe media taalkenmerken					
		Aanhef	Aanspreekv.	Groet	Jargon	Repr.	Direc.	Commis.	Expres.	Decla.	Uitroepen	Afkortingen	Hashtags	Emoticons	Link	Foto/video
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																