

Quick scan tool

Social Media monitoring

THE NEXT LEVEL
@ CRISIS VIA
CROSSMEDIA



@HU_TNL



HOGESCHOOL
UTRECHT



@VRUtrecht

VEILIGHEIDSREGIO UTRECHT

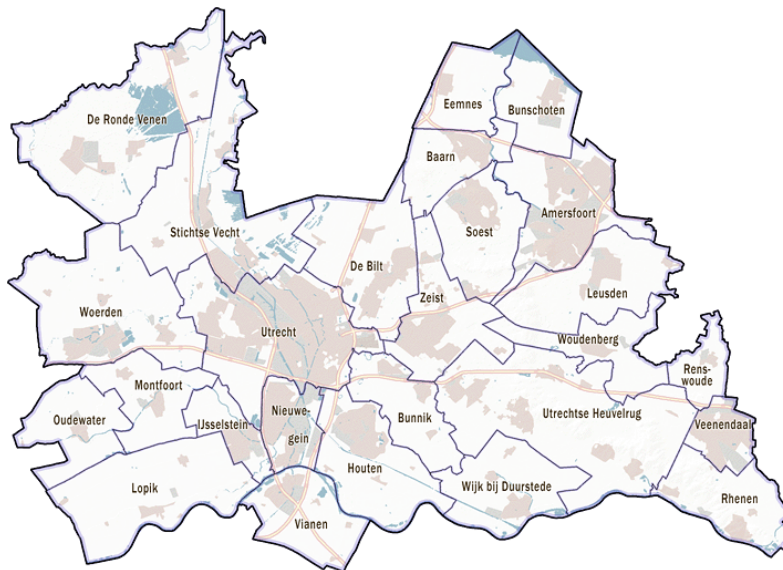


Inhoud presentatie

- VRU en crisiscommunicatie
- Project The Next Level
- Opdrachtformulering
- Het resultaat
 - Social Media analyse
 - Discours Analyse
- Hoe nu verder

De VRU - Algemeen

- VeiligheidsRegio Utrecht
- Hulpverlening, rampenbestrijding en crisisbeheersing in de regio Utrecht
- Samenwerkingsverband 26 gemeenten



VEILIGHEIDSREGIO UTRECHT

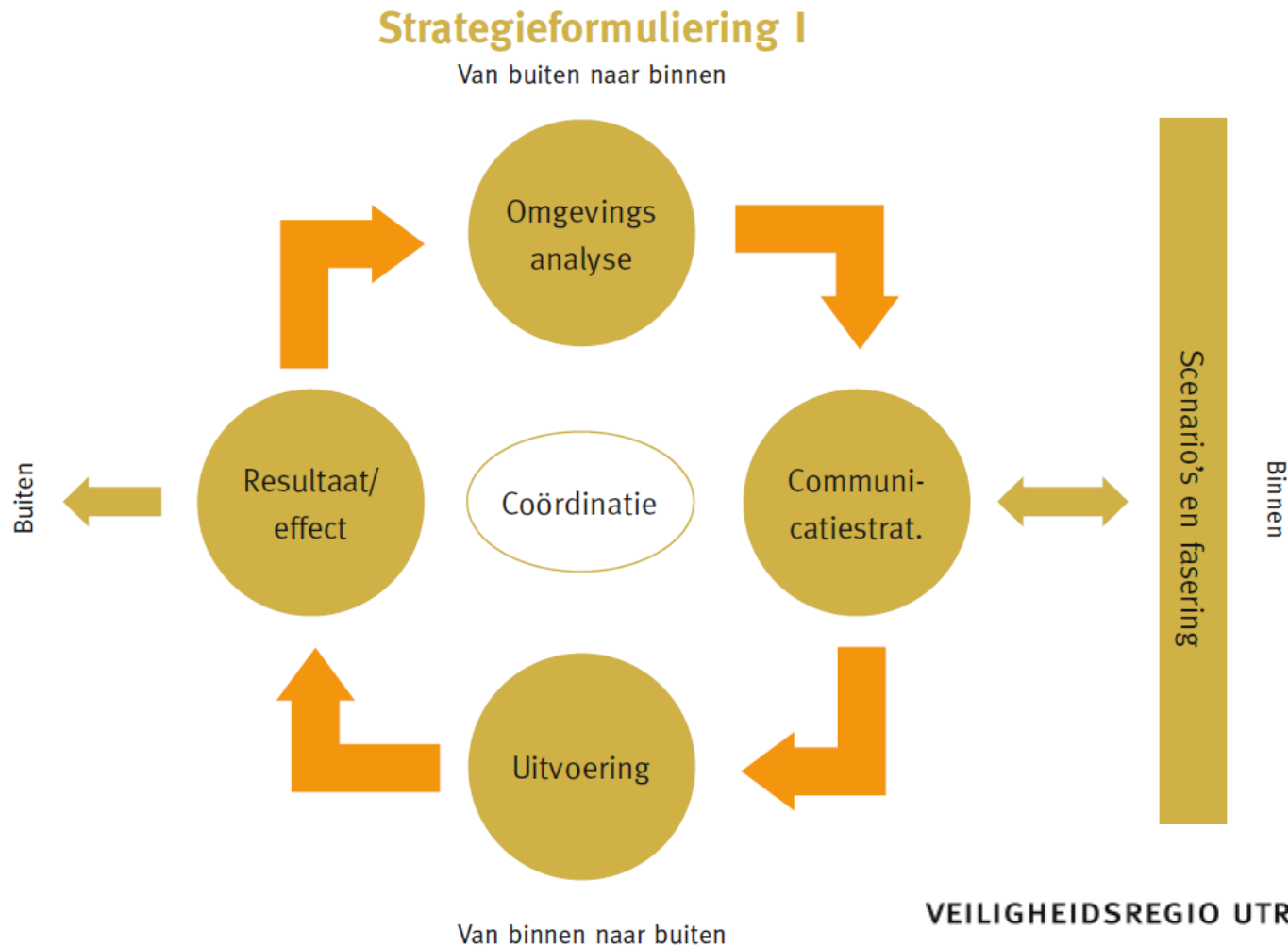


De VRU - Algemeen

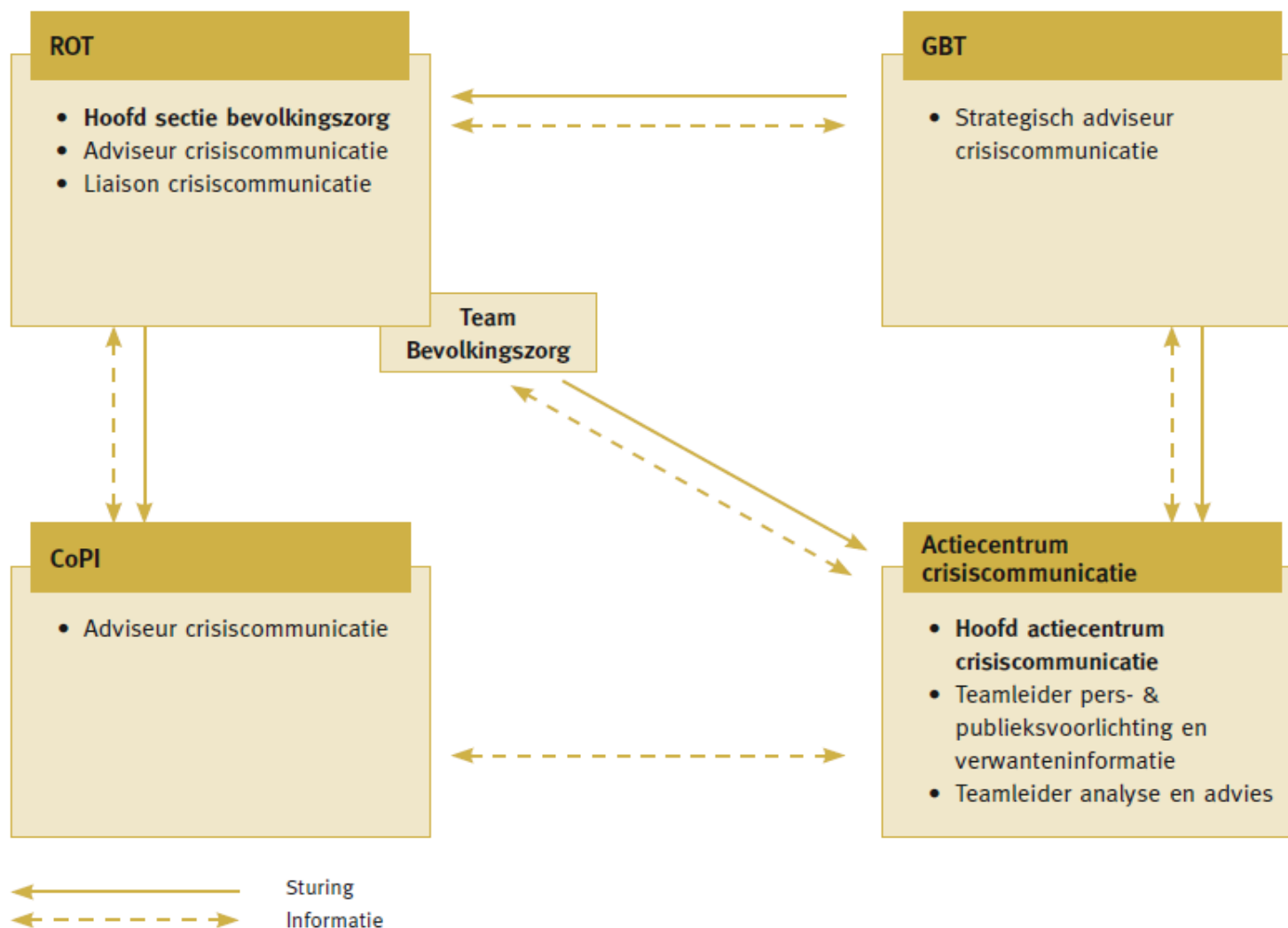
- Koude organisatie – voorbereiding
- Warme organisatie – crisisorganisatie
- VeiligheidsInformatieCentrum

- Risicocommunicatie
 - Natuurbrandrisico
 - Fysieke overstromingskaart
- Crisiscommunicatie
 - Analyse, Advies en Aanpak

De VRU - crisiscommunicatie



VeiligheidsRegio Utrecht



De VRU - Crisiscommunicatie

- Gouden uur
 - Feiten en instructies communiceren
 - Duiding bestuurder
 - Eventueel opschalen van de organisatie
- Uitdaging:
 - Wat leeft er onder de bevolking?



VEILIGHEIDSREGIO UTRECHT



Project 'The next level'

- Tweejarige onderzoeksproject naar crisiscommunicatie en veiligheid.
- Inspelen op behoefte bij communicatie-en veiligheidsadviseurs.

Hoe kan bij crises beïnvloed door sociale media effectief vorm worden gegeven aan crisiscommunicatie en crisismanagement op basis van wetenschappelijke inzichten?

Project 'The next level'

Aandacht gaat uit naar de contextuele analyse, maar ook naar de manier waarop taal een rol speelt bij het creëren van bepaalde effecten, zoals:

- De rol van taalgebruik bij geruchtvorming
- De rol van taalgebruik bij mobiliseren

Project 'The next level'



Project 'The next level'

- samenwerking met het projectbureau 'Nieuwe Dingen Doen'
- Opdracht aangeboden studenten communicatie – en media design
- Opdracht: tool voor woordvoerder VRU voor snelle analyse Social Media
 - harde informatie: context en content
 - zachte informatie: effecten taalgebruik

Output: vier ontwerpen



Resultaten vanuit VRU gezien

- Diverse invalshoeken voor ingang Social Media
- Diverse analyse mogelijkheden
 - Sentimenten
 - Vooraf ingestelde categorieën
- Koppeling met P2000 voor zoekwoorden
- Resultaten zowel in tekst als in beeld en kaart
- Goede inleving in crisiscommunicatie, vraag woordvoerder en behoefte van de burger

Resultaten vanuit HU gezien

➤ vanuit DA perspectief:

- Taal is niet neutraal: feitelijke uitspraak kan ook een (retorisch / interactioneel) effect hebben, dus ook als vraag functioneren
- Emoties kunnen verschillende functies hebben. Ook ogenschijnlijk positief geformuleerde emoties kunnen negatief worden opgepakt.

Resultaten voor discourse analyse: veelbelovend...

Mogelijkheid tot:

- taggen en het aanleggen van verzamelingen
- samenwerken met anderen (bijvoorbeeld een omgevingsanalist met DA-expertise inschakelen als daar aanleiding toe is)
- indelen van berichten naar autoriteit en 'populariteit' op basis van aantal reacties / retweets
- Beperking: Snelheid in de praktijksituatie: discourse analyse niet mogelijk zonder voorkennis

De App

Carrier 10:10 AM

VEILIGHEIDSREGIO UTRECHT 

INLOGGEVENS

GEBRUIKERSNAAM

WACHTWOORD

CAP-CODE

INLOGGEN

Q W E R T Y U I O P
A S D F G H J K L
↑ Z X C V B N M ↵
123 😊 space @ . return

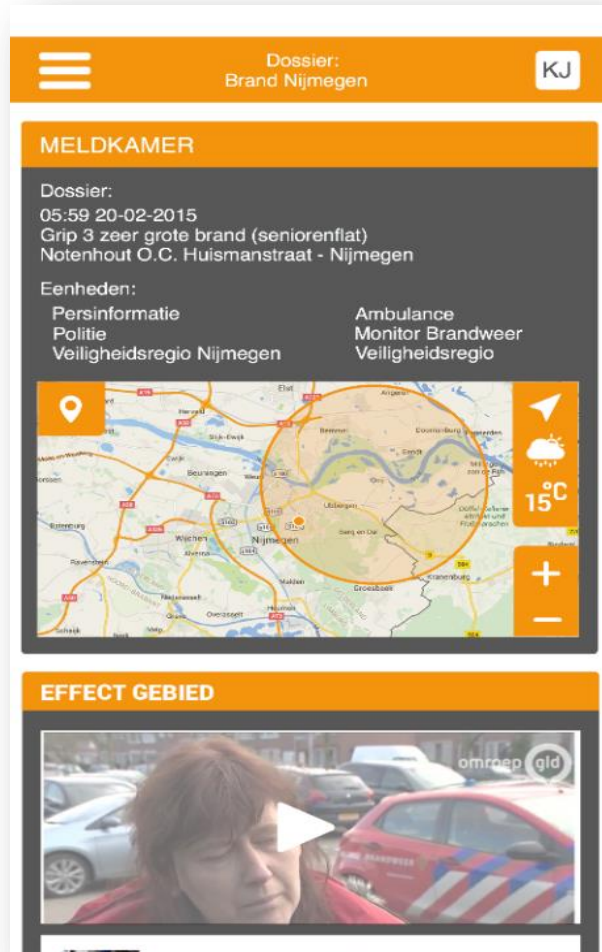
VEILIGHEIDSREGIO UTRECHT



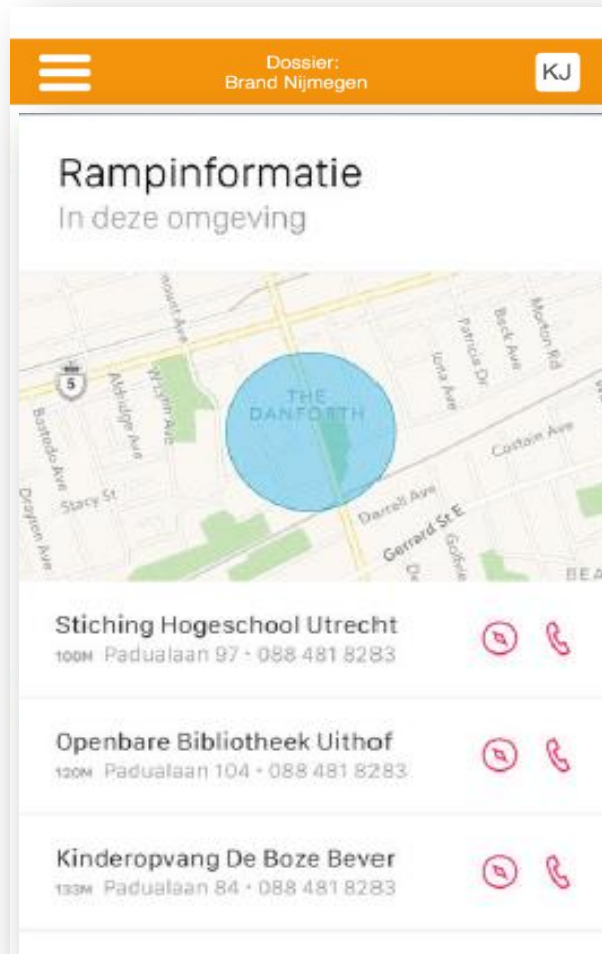
De App



De App



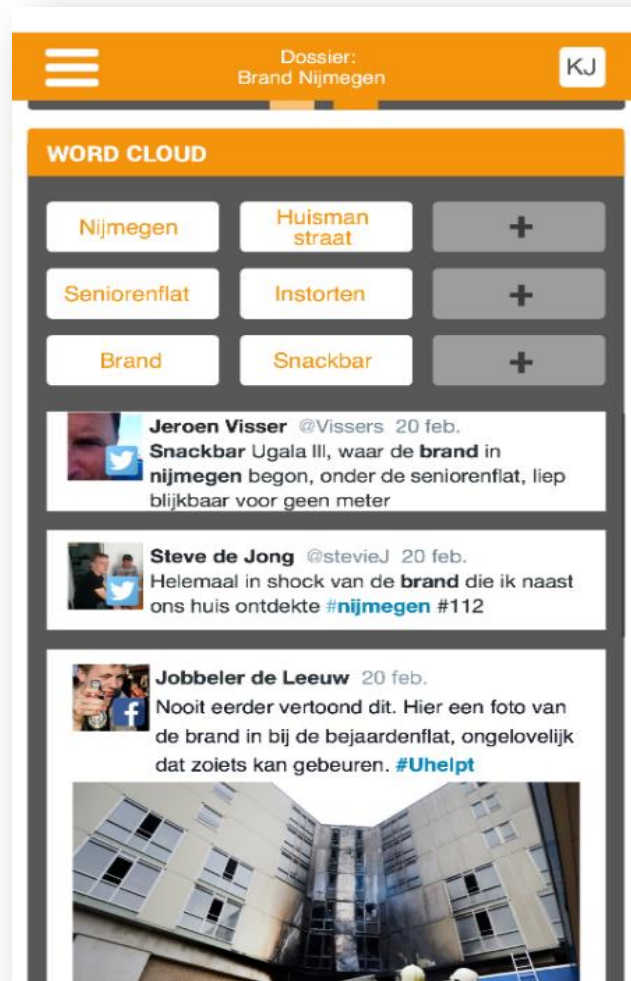
De App



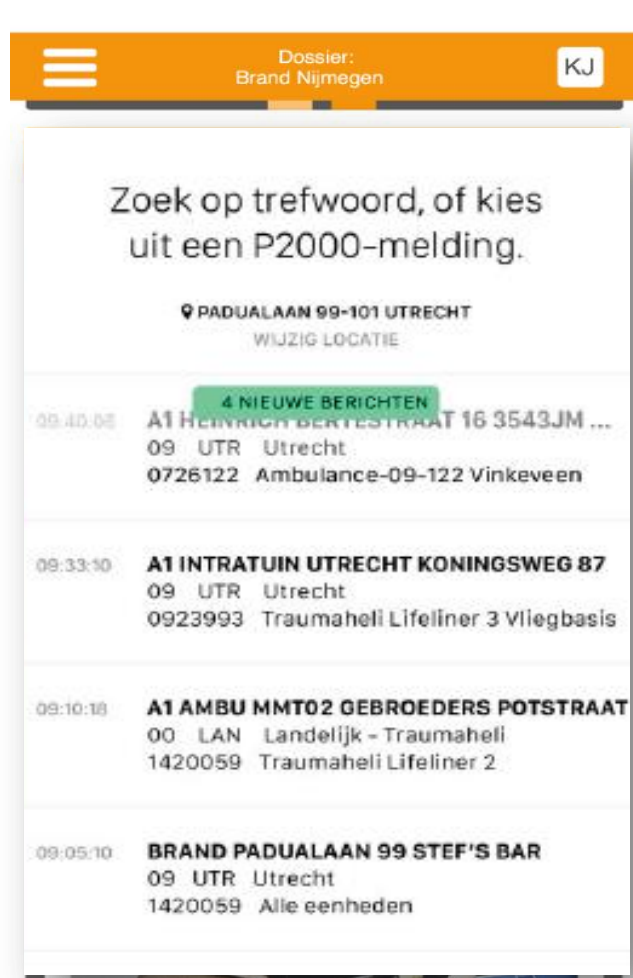
VEILIGHEIDSREGIO UTRECHT



De App



De App



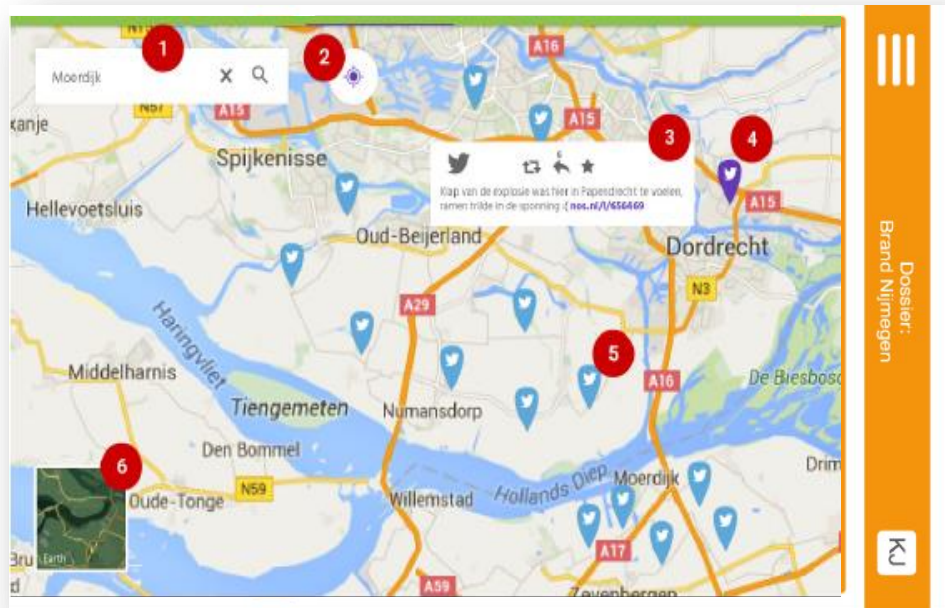
De App



De App



De App



De App



De App



De App



Conclusies

- Tool is aanvulling op bestaande analyse
- Combinatie met P2000 vergroot snelheid
- Discours Analyse is toegevoegde waarde
- Gebruiker monitoring tool moet training discours analyse krijgen
- Interacties in de zoekresultaten zijn belangrijk
- Waardevolle samenwerking

VRAGEN?

THE NEXT LEVEL
@ CRISIS VIA
CROSSMEDIA



@HU_TNL



HOGESCHOOL
UTRECHT



@VRUtrecht

VEILIGHEIDSREGIO UTRECHT



Training in ontwikkeling

- Pilot Training Discoursanalytische Bril i.o.v. CCT Nat. Politie (2 x)
- Pilot training DAB Genootschap Nederlandse Burgemeesters Kennis delen op (wetenschappelijke) congressen en in artikelen
- Cursus 'Crisis & Social Media' bij Hogeschool Utrecht (CCJ)

Leerdoelen training

De deelnemer/cursist:

1. weet dat mensen dingen 'doen' met taal, en dat 'geruchtvorming' en 'mobiliseren' vanuit een discursief psychologisch perspectief kunnen worden beschouwd als discursieve *activiteiten*.
2. heeft kennis van belangrijke concepten uit de discursieve psychologie: met name **identiteit**, **gesprekszorg** en **gespreksstrategie**.
3. kent de drie aandachtsgebieden bij geruchtvorming en mobiliseren: de wijze waarop **(1) sprekers zichzelf presenteren**, **(2) groepen worden gevormd** en **(3) scenario's aannemelijk worden gemaakt**.
4. is in staat **belangrijke gespreksstrategieën** te **herkennen** die bij deze aandachtsgebieden horen (al dan niet met aanwijzingen bij de hand).
5. is in staat om op basis van een analyse van de drie aandachtsgebieden (leerdoel 4) (verschillende) **functies** van gespreksstrategieën **aan te wijzen** en hieruit gesprekszorgen af te leiden.